



příklad dobré praxe

Ministerstvo práce a sociálních věcí ÚKLIDOVÉ SLUŽBY



Název zadavatele:	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	
Název zakázky:	Úklidové služby objektů MPSV v Praze (2023–2026)	
K veřejné zakázce	Předpokládaná hodnota:	22 000 000 Kč bez DPH (včetně rezervy pro inflační doložku 2 000 000 Kč bez DPH)
	Počet nabídek:	8 nabídek
Širší společenské zájmy:	Ekologický úklid a podpora důstojných pracovních podmínek	
Hodnotící kritéria:	- Nabídková cena  70 % - Garantovaná hrubá mzda pracovníků úklidu  20 % - Spokojenost objednatelů s členem realizačního týmu – manažer týmu  10 %	
Odkaz	Link na kompletní ZD v NEN	

VÝCHOZÍ SITUACE (2023)

MPSV zohledňuje odpovědné veřejné zadávání již od roku 2014 a získalo tak celou řadu zkušeností. Jednotlivá řešení nicméně nejsou finální a s ohledem na zkušenosti se průběžně vyvíjejí, je-li potřeba. MPSV se OVZ věnuje po obsahové stránce a stále více se zaměřuje také na procesní stránku s cílem zjednodušovat postupy umožňující efektivní promítnutí OVZ do zadávacího řízení.

Předmětem plnění této veřejné zakázky zadávané v nadlimitním otevřeném řízení bylo zajistit ekologický úklid ve 3 budovách MPSV po dobu 36 měsíců. Rozloha všech budov činí celkem cca 12 000 m². Úkli-



dový tým tvoří pracovníci na denní službě (od 7:15–16:30 hod.) a večerní službě (od 16 hod.) – celkem minimálně 28 osob. Každý pracovník je přidělen na určitou budovu a před zahájením plnění musí podstoupit školení a předložit výpis z rejstříku trestů.

Při přípravě veřejné zakázky jsme se věnovali zejména vhodnému nastavení specifikace požadovaných činností úklidu dle povinného Technického standardu MF, včetně KPI. V době přípravy veřejné zakázky jsme se také pravidelně účastnili setkání pracovní skupiny k úklidovým službám probíhající tou dobou v rámci projektu odpovědného veřejného zadávání. To nám poskytlo příležitost seznámit se blíže s řadou příkladů dobré praxe v ČR a s ostatními zadavateli konzultovat jejich zkušenosti.

Výsledné znění zadávacích podmínek odpovídá v mnoha bodech aktuálnímu znění minimálních standardů dle Národní strategie veřejného zadávání.¹

Po procesní stránce se na MPSV OVZ propisuje do několika specifických dokumentů.

- Jaké příležitosti OVZ jsou ve veřejné zakázce vhodné, včetně bližšího odůvodnění, se uvádí v **Záměru realizace zadávacího řízení**. Jeho příloha č. 1 se zabývá vyhodnocením příležitostí OVZ v připravované veřejné zakázce.
- Vždy se používá také **Formulář nabídky**, což je odpovědní formulář nabídky pro dodavatele. Jeho přínos se MPSV velmi osvědčil a minimalizoval řadu formálních pochybení v nabídkách a usnadnil kontrolu nabídek administrátorům zadavatele. Za oblast OVZ se do Formuláře nabídky propisuje čestné prohlášení dodavatele, kterým se zavazuje poskytovat plnění v souladu s požadavky na OVZ a poskytnout součinnost při kontrole dodržování aspektů OVZ při plnění. Přílohou Formuláře nabídky byla v případě předmětné zakázky mimo jiné také tabulka **Kalkulovaný tým pracovníků**, která je základem pro určení, zda nabídková cena není mimořádně nízká, příp. z jakého důvodu a zda dodavatel je schopen dodržet své povinnosti vyplývající ze Zákoníku práce a dalších právních předpisů.
- V neposlední řadě zmiňme i **Etický kodex zadavatele**, který jako příloha smlouvy zakládá vyšší standardy v oblasti obchodní, soutěžní a pracovněprávní etiky. Mezi základní oblasti úpravy kodexu patří Férová hospodářská soutěž, Střet zájmů, Přijatelné pracovní podmínky, Zákaz diskriminace a zajištění rovných příležitostí, Ekonomické aspekty a Ekologické aspekty. Dodavatelé zavazují plnit předmět smlouvy v souladu s tímto kodexem. V rámci kontroly aspektů OVZ během plnění se pak explicitně kontroluje, čím a jak dodavatelé reálně tento kodex v praxi naplňují.

Po obsahové stránce MPSV podporuje:

EKOLOGICKÝ ÚKLID, a to zejména prostřednictvím následujících požadavků:

- Prostředky s **Ekoznačkou EU** musí být používány pro **běžný úklid probíhající na každodenní bázi** minimálně v případě čistících prostředků určených:
 - 1) pro běžné vnitřní čištění tvrdých povrchů, jako jsou stěny, podlahy a jiné pevné povrchy a



¹Poznámka (dle stavu v březnu 2025, kdy tato case study byla připravena): Odchylně byl pojat především minimální standard pod bodem 1 sociálních minimálních standardů, který byl na MPSV částečně nahrazen požadavkem na uvedení údajů o způsobu zaměstnávání týmu úklidových pracovníků (Kalkulovaný tým pracovníků), které byly požadovány již v rámci nabídek a současně jsou aktualizovány během plnění. Odchyly jsou též v ekologických minimálních standardech, nicméně ve většině případů jde (jak u sociálních, tak ekologických požadavků) o požadavky nad rámec minimálních standardů dle Národní strategie veřejného zadávání.



2) pro běžné čištění oken, skel a jiných vysoce leštěných povrchů (skla na stolech, skříňkách atd; nikoli větrací okna)

- Pro veškerý **zbývajícím běžný úklid** (probíhající na jiné než každodenní bázi) musí být používány prostředky neobsahující vyjmenované **H věty**. Konkrétně, aby se konečný produkt neklasifikoval jako akutně toxický, toxický pro specifické cílové orgány, senzibilizující dýchací cesty nebo kůže, karcinogenní, mutagenní, toxický pro reprodukci nebo nebezpečný pro vodní prostředí.
- Důraz na využívání **koncentrátů**.
- Používání **mikrovláknových mopů a utěrek** ve stanoveném složení.
- **Generální úklid** 1x ročně.
- **Školení** i v oblasti ekologického úklidu. Pracovníci každé budovy se školí vždy na dané budově, na které pracují. Školení musí absolvovat každý nově nastupující pracovník.
- Požadavky na pomůcky a přístroje (v rámci **kvalifikace**).
- Dodávané prostředky pro ruční mytí nádobí a toaletní papír s Ekoznačkou EU.

Výše uvedené požadavky byly explicitně stanovené jako kvalifikační, technické nebo obchodní podmínky. Dodavatel v rámci formuláře nabídky dokládal čestné prohlášení, z jehož obsahu vyplývalo, že splňuje uvedenou kvalifikaci, a že má v úmyslu dostát ekologickým požadavkům při plnění.

Před podpisem smlouvy vybraný dodavatel ještě uvedl podrobně všechny úklidové prostředky, a to ve struktuře



DŮSTOJNÉ PRACOVNÍ PODMÍNKY

- **Důraz se klade na dodržování pracovněprávních a souvisejících předpisů.**
- **Garantovaná mzda - min. odměna každého pracovníka bez ohledu na pozici a zaměstnavatele.**

Jako základ pro posouzení možnosti dodržet pracovněprávní předpisy (ve vztahu k mimořádně nízké nabídkové ceně) se ve Formuláři nabídky využívá tabulka Kalkulovaných pracovníků, kde dodavatelé vyplňují stanovené informace, např. vztah k dodavateli, pracovně právní vztah, počet hodin/měsíc, zda je osoba OZP a výše příspěvku. Platí při tom, že tým je možné upravovat za předpokladu, že je dodržen požadavek na min. počet pracovníků, a i po provedené změně jsou stále pokryty reálné náklady na osoby poskytující plnění a všechny další nezbytně povinné náklady.

Garantovaná mzda byla hodnocena s vahou 20 %. Hodnoceny byly finanční částky v rozmezí od 116,50 Kč do 166,50 Kč (za každých 0,50 haléřů byl udělen 1 bod).



DALŠÍ DŮLEŽITÉ ASPEKTY:

- **Technický standard úklidových služeb („Service Level Agreement“) – povinné použití** pro všechna ministerstva a jejich resortní organizace
- **Požadavky na manažera týmu**
 - V rámci kvalifikace byl stanoven požadavek na vzdělání manažera týmu dle národní soustavy NPI - úklidový pracovník/úklidová pracovníce administrativních ploch (kód: 69-008-E), alternativně úklidový pracovník/ úklidová pracovníce ve zdravotnických a nemocničních zařízeních (kód: 69-010-E) nebo provozní vedoucí úklidu (kód: 69-039-H).
 - Dodavatelé mohli dále v hodnocení získat body za pozitivní dotazník o spokojenosti objednatele s manažerem. Kritérium hodnocení mělo váhu 10 %, přičemž 2 objednatelé mohli dodavateli udělit až 100 bodů.
- Vyhrazená změna závazku ze smlouvy dle §100 ZZVZ – **změna dodavatele**
- **Inflační doložka**

CÍL VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Cílem veřejné zakázky bylo vysoutěžit úklidové služby, které jsou ekologické a poskytovány pracovníky v odpovídajících pracovních podmínkách. Zadavatel také cílil na podporu stálého týmu. Věříme, že je předpokladem získání kvalitních služeb.

VYBRANÉ FORMULACE ZE SMLOUVY

Viz tabulka níže s odkazy na zadávací podmínky.

TEXTACE	ZADÁVACÍ DOKUMENTACE	FORMULÁŘ NABÍDKY	SMLOUVA
EKOLOGICKÝ ÚKLID	bod 9, 10.7.	bod 5 (čestné prohlášení)	odst. 6.5, 6.14, čl. 9, 11.3, 15.2, příloha č. 3,9,11
DŮSTOJNÉ PRACOVNÍ PODMÍNKY	bod 9, 10.4., hodnocení dle kritéria B	bod 3 (hodnocení), bod 5 (čestné prohlášení)	odst. 6.4, 6.9., 6.12. a 6.13, 7.5, 7.6, čl. 9, 11.2, 15.2, příloha č. 5
ETICKÝ KODEX	x	x	preambule, příloha č. 10
POŽADAVKY NA MANAŽERA TÝMU	hodnocení dle kritéria C (dotazník spokojenosti je přílohou D ZD)	bod 2.3.2 (kvalifikace), bod 3 (hodnocení)	odst. 6.9., 6.12, 11.6, příloha č. 6



VÝSLEDKY

Průběh zadávacího řízení:

Průběh zadávacího řízení byl standardní. S nastavenými aspekty OVZ dodavatelé pracovali v nabídkách bez problémů, OVZ nebylo doptáváno v rámci vysvětlení zadávací dokumentace ani nebyla podána námitka proti nastavení aspektů OVZ.

Ačkoli ze zakázkového hlediska byla využita celá řada institutů a mechanismů, procesně šlo o jednoduché a administrativně nenáročné řešení.

Zadavatel obdržel ve lhůtě pro podání nabídek celkem 8 nabídek. Cena plnění se pohybovala od 21 mil. Kč bez DPH do 28,6 mil. Kč bez DPH. Garantovaná mzda pak od 120 Kč za hodinu do 156,50 Kč za hodinu (což byla i maximální hodnocená garantovaná mzda). Z údajů získaných v rámci předmětné zakázky nelze učinit závěr, že by platilo, že s vyšší garantovanou mzdou je i vyšší celková nabídková cena.

Spokojenost se získaným plněním:

Vybraným dodavatelem se stala spol. PROPRETTE s.r.o. Společnost plní bez poddodavatelů. Zadavatel je s poskytovaným plněním v současnosti spokojen, zpětná vazba zaměstnanců je také kladná.



Pilotní contract management:

Pro některá plnění vytváří zadavatel v obecné rovině interní **formulář o plnění**. Ten slouží pro lepší přehlednost postupu v souladu se smlouvou, dodržování klíčových a administrativních povinností, jakož i shrnuje ucelené informace o průběhu plnění a finančních nákladech na plnění. Formuláře obsahují i část směřovanou na vyhodnocení vlastního plnění, tak aby bylo možné případně reflektovat v dalším zadávacím řízení, a to i v případě, kdy dojde k personální obměně. Zadavatel si od tohoto postupu slibuje i určitý lepší manažerský pohled na plnění a lepší možnost vyhodnocení postupů v delším časovém úseku.

Kvalitu plnění kontroluje zadavatel zejména prostřednictvím KPI. Ty se vyhodnocují týdně a měsíčně. Rozhodující je ale právě měsíční vyhodnocení KPI, které je přímo propojené s fakturací a jeho snížení se automaticky projevuje v měsíčních odměnách dodavateli (snížení dle tabulky). V případě, že se dodavatel opakovaně dostane pod hranici CPI (Critical Performance Indicator, 69 % nebo méně měsíčního KPI), zadavatel je oprávněn k tomu, aby od smlouvy odstoupil.

Zadavatel také jedenkrát ročně kontroluje během specifické kontroly některé aspekty plnění smlouvy ve vztahu

- **ke kvalitě plnění:** zejména zda proběhl odpovídajícím způsobem Generální úklid a jakým způsobem je Etický kodex zadavatele aplikován v praxi dodavatele (přínos dodavatele).
- **školení:** zejména se ověřuje, zda jsou pracovníci odpovídajícím způsobem proškoleni. Skutečnost lze prokázat např. evidenčními listinami, případně video záznamem ze školení apod. V tomto konkrétním případě, co se týká samotných školení, první fáze školení probíhá formou samostudia, kdy pracovníci dostanou dokumenty domů na



prostudování, následuje společné probrání jednotlivých témat pod vedením školitele a následuje ověření znalostí školených pracovníků pohovorem. Dodavatel kromě školení vyplývající z požadavků zadavatele má zaveden také svůj interní plán školení pro pracovníky na firemní úrovni, a to to ve dvouletých intervalech pro pracovníky úklidu a tříletých intervalech u vedoucích pracovníků.

- **Ekologické aspekty:**

- **Udržitelné postupy:** prověřuje se, zda jsou dodržovány udržitelné postupy v souladu s definicí ekologického úklidu, jakož i to, zda dochází k úklidu nahlášenými úklidovými prostředky. Kontrola se provádí na místě v úklidových místnostech bez předchozího upozornění.
- **Nakládání se zdroji:** také se prověřuje, zda je šetrně nakládáno se zdroji (voda, energie, odpady). V tomto konkrétním případě lze zmínit např. využívání profesionální chemie. V případech, kdy musí být využity chemické prostředky, využívá se ve většině případů pouze studená voda. Podlaha na chodbách, vestibulech atd. je čištěna úklidovým automatem, který šetří vodu a spotřebu chem. prostředků. Také jsou využívány profesionální vysavače s vysokou efektivitou, tj. vysoký sací výkon při nízké spotřebě el. energie.
- **Zpětná vazba:** dodavatel dále v pravidelných intervalech předkládá zpětnou vazbu k použitým prostředkům a materiálu, včetně např. informace o počtu kusů mikrovláknových utěrek a mopů.

- **Sociální aspekty:**

- **Požadavky na pracovníky:** jde zejména o kontrolu, zda jsou všichni pracovníci řádně vedeni v příslušných registrech.
- **Dodržování pracovněprávních předpisů:** Vzhledem k tomu, že zadavatel neměl žádné indicie, že by u dodavatele nebyly pracovněprávní předpisy dodržovány, zadavatel zacílil kontrolu zejména na ověření, zda pracovníci mají uzavřené pracovní smlouvy (prokazováno předložením pracovních smluv k nahlédnutí zadavateli), zda jsou všichni pracovníci nahlášeni v odpovídajících registrech (ČSSZ, zdravotní pojišťovny – prokázáno náhledem přímo do registrů nebo předložením výpisu prokazující kontrolovanou skutečnost.)
- **Ověření výše odměny pracovníka min. ve výši garantované mzdy:** Ověření, zda částka garantovaná ve smlouvě je opravdu pracovníkům vyplácena. Ověřeno náhledem do předložených pracovních smluv pracovníků a výplatních pásek.

Kontrola byla prováděna kombinovanou formou. Cílem bylo důvěryhodně ověřit předmětné aspekty. Zadavatel proto nejprve dodavatele informoval s odkazem na konkrétní povinnosti ve smlouvě, co vše je předmětem kontroly, a jaké skutečnosti chce zadavatel prověřit. Přičemž bylo na dodavateli, aby v případě, že existuje více možností, vybral pro něj tu administrativně nejméně náročnou. Dodavatel byl dále upozorněn, že si MPSV uvědomuje, že se jedná o citlivé informace (postup dle GDPR si zajišťoval dodavatel ve vztahu ke svým pracovníkům sám) a přislíbil, že s výjimkou kontroly s těmito informacemi nebude dále nijak nakládáno. Některé citlivé informace si zadavatel navíc ověřil jen nahlédnutím do dokumentů (například nahlédnutím do pracovních smluv, výplatních pásek apod.). Zadavatel nepožadoval kopie těchto dokumentů ani je v elektronické podobě neukládal do spisu.



Dodavatel v tomto případě prokázal všechny požadované skutečnosti. Kontrola na místě také proběhla bez zjištění.

Kontrolní setkání nakonec bylo využito také k celkové zpětné vazbě, k identifikování přidané hodnoty v rámci plnění i diskusi o tom, co se daří a co by naopak bylo možné ještě vylepšit, jaké jsou trendy na trhu a kam se posouvá trh v této oblasti.

Časová a administrativní náročnost této kontroly byla relativně velká. Nicméně máme za to, že to do značné míry bylo způsobeno tím, že šlo o první podobně komplexní a rozsáhlou kontrolu OVZ a dalších specifických aspektů plnění smlouvy v rámci vzájemné spolupráce s dodavatelem a navazující kontroly v budoucnu již budou z tohoto pohledu jednodušší a méně administrativně a časově náročné.

CO BYCHOM UDĚLALI JINAK:

Na úklid záchodových mís v rámci běžného úklidu byla vztažena stejná skupina zakázaných H-vět, jako na ostatní běžný úklid. Takový požadavek může být pro dodavatele obtížně splnitelný tak, aby byl zadavatel s provedeným úklidem spokojen. Do budoucna bude zvažována úprava tohoto požadavku. Jsme si však vědomi toho, že správnou cestou není ani rezignace na úklid těchto míst, neboť je zřejmá přemíra některých používaných kyselin (kyselina chlorovodíková, kyselina fosforečná) s potenciálně závažným ekologickým dopadem. V příštím zadání budeme pravděpodobně zvažovat, zda tento požadavek nebude nahrazen požadavkem na omezení používání problematických kyselin a jejich kombinací v jednom prostředku.