

**Předběžná tržní konzultace II
k připravovanému zadávacímu řízení
na služby pojišťovacího makléře
pro statutární město Brno**

předkládá OK GROUP a.s.

Obsah

3	OK HOLDING	5
4	Konkretizace	6
5	Harmonogram činností.....	7
6	Postup při tvorbě pojistného programu	7
7	Správa pojištění.....	7
8	Oblast likvidace škod – postup při likvidaci škod, návrh vzájemné spolupráce	8
9	Příprava manuálů	8
10	Poradenství	8
11	Realizační tým na straně makléře	8
13	Závěr	14

1 Základní informace o společnosti

Obchodní jméno:	OK GROUP a.s.
Právní forma:	akciová společnost
Zapsaná:	v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, odd. B, vl. 2954
Sídlo firmy:	Mánesova 3014/16, Královo Pole, 612 00 Brno
IČO:	255 61 804
Telefon:	+420 542 216 235
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., č. účtu: 27-498170217/0100
Základní jmění:	1 000 000 Kč

Statutární orgán – představenstvo:

Radoslav Kubiš, předseda představenstva
Milan Ondra, místopředseda představenstva
Jan Maloch, místopředseda představenstva
Zdenka Dufková, člen představenstva

Zástupce pro jednání při předběžné tržní konzultaci s kontaktními údaji:

Barbora Vilišová
ředitelka útvaru podpory obchodu
e-mail: bvilisova@okgroup.cz
mobil: + 420 725 346 164

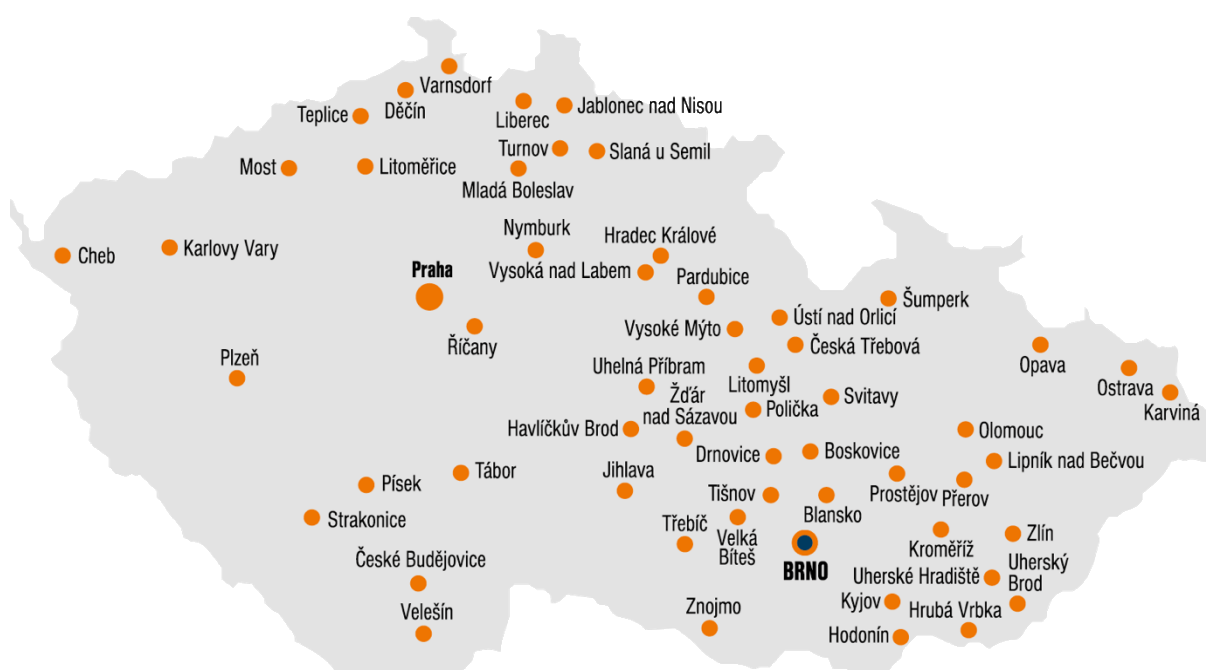
2 OK GROUP a.s.

Stabilní, ryze česká, makléřská pojišťovací společnost, zakládající člen a leader uskupení OK HOLDING. Akciová společnost OK GROUP byla založena a zapsána do obchodního rejstříku 26. dubna 1999. Společnost je registrovaným samostatným zprostředkovatelem podléhající dohledu České národní banky.

V současné době patří OK GROUP a.s. mezi 3 nejúspěšnější pojišťovací makléře registrovaných Asociací českých pojišťovacích makléřů.

Pobočková síť

Společnost má aktuálně 11 poboček (Brno 2x, Praha 2x, Plzeň, Děčín, Přerov, Pardubice, Hradec Králové, České Budějovice, Ostrava) a více než 50 obchodních míst, a to v rámci celé České republiky.



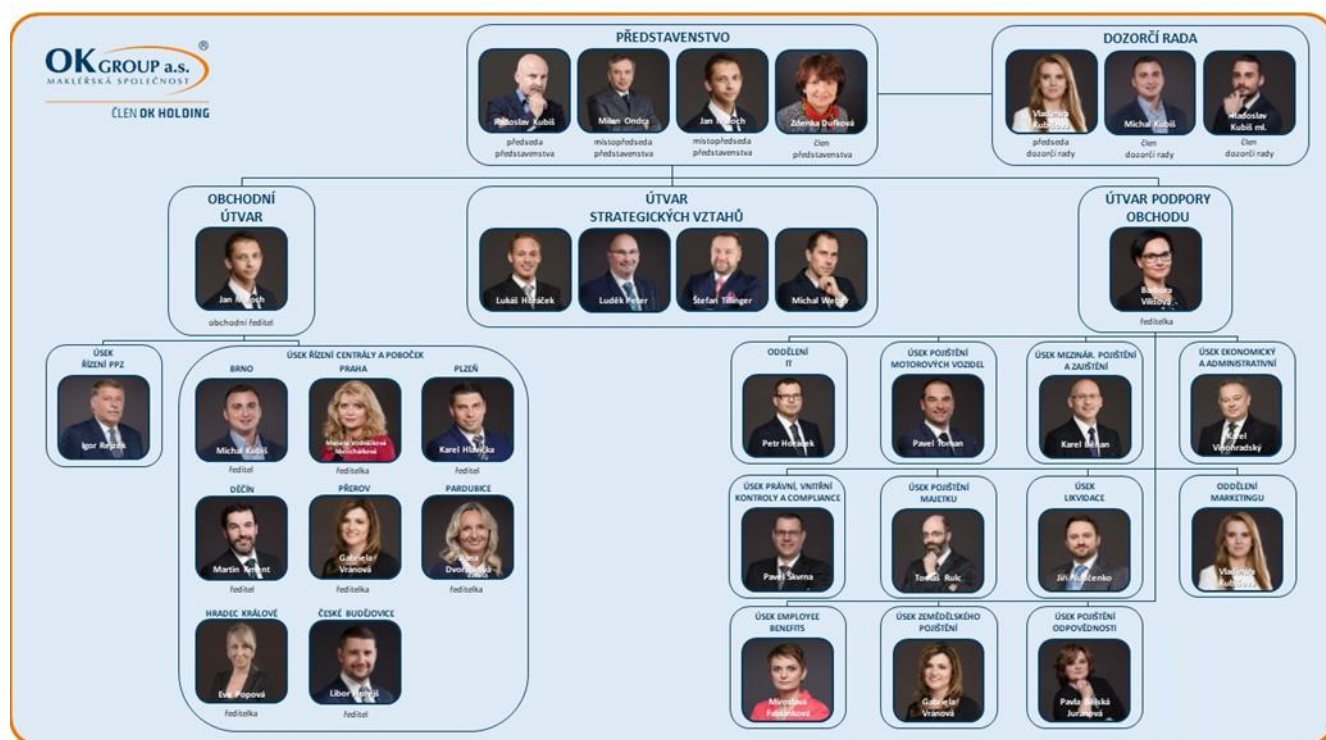
Organizační struktura, vnitřní organizace

Společnost má 82 kmenových zaměstnanců a více než 200 vázaných zástupců.

Péči o pojistné zájmy významných zákazníků zajišťuje společnost OK GROUP prostřednictvím kmenových zaměstnanců. Společnost je vnitřním předpisem rozdělena na útvar obchodní a útvar podpory obchodu.

Naším zákazníkům tak zajišťujeme nejen perfektní servis a péči o jejich pojistný zájem, ale také podporu týmů specialistů, kteří neustále prověřují možnosti a novinky v oblasti pojistných produktů, za které jsou zodpovědní, ale také pro naše zákazníky připravují zajímavá speciální ujednání do jejich pojistných smluv za spolupráce se všemi pojišťovnami na českém i zahraničním trhu.

Vzhledem k certifikaci ISO 9001:2015 a precizně vypracované vnitřní organizaci se všichni zaměstnanci i vázaní zástupci řídí celou řadou vnitřních směrnic, které upravují veškeré činnosti související s chodem společnosti. Zaměstnanci i vázaní zástupci jsou rovněž povinni dodržovat etický kodex společnosti. Společnost je proaktivně a prozákaznický orientovaná a samotní akcionáři, kteří se podílí na denním chodu společnosti, dbají na naplňování firemních hodnot.



3 OK HOLDING

OK GROUP a.s. je leaderem a zakladatelem profesního uskupení OK HOLDING. Jedná se o uskupení majetkově propojených společností, jejichž prostřednictvím nabízíme rozmanité spektrum služeb, a to v oblasti pojišťovnictví a finančního, dotačního i ekonomického poradenství. Vlastní, léty získávané profesní zkušenosti jsme transformovali v ucelenou nabídku služeb pro naši partnerskou síť.



4 Konkretizace

Zadavatel žádá o bližší konkretizaci rozsahu a souslednosti jednotlivých činností pojišťovacího makléře (se zaměřením na potencionální pozitiva pro zadavatele, která lze při správném modelu nastavení očekávat), způsob správy pojistných smluv, způsob komunikace a spolupráce se zadavatelem (se zaměřením na efektivitu komunikačních kanálů, požadavků na součinnost ze strany zadavatele a vhodnou koordinaci spolupráce), jakož i další konkrétní aspekty poskytování služeb pojišťovacího makléře, které by zadavatel mohl vzít v úvahu při hodnocení nabídek se zaměřením na možné zvýhodnění takových aspektů, ze kterých bude zadavatel schopen profitovat při využívání služeb pojišťovacího makléře, tj. informace, ze kterých bude mít zadavatel představu ohledně přínosnosti daného kritéria/kritérií.

Níže uvádíme příklady hodnocených činností na základě preferencí zadavatele a nejvyšší přidané hodnoty, plynoucí z činnosti zájemce.

4.1 Komunikace se zákazníkem

Komunikace probíhá na základě preferencí samotného zákazníka. Na straně makléře jsou možné:

- osobní komunikace,
- telefonická komunikace,
- komunikace e-mailem,
- komunikace prostřednictvím vlastního informačního systému,
- komunikace prostřednictvím videohovoru.

Zájemce uvede kontaktní osobu, která bude kontinuálně zajišťovat průběžnou informovanost zákazníka, seznamovat s novými možnostmi v oblasti pojištění, a to v pravidelně stanovených obdobích (nejméně však 1x ročně).

4.1.1 Informační, komunikační systém

Významnou komunikační formou, jak je i výše uvedeno, je webová aplikace, která slouží jednak ke zjednodušení celého procesu spolupráce a vzájemné součinnosti mezi zadavatelem a makléřem a jednak k plné informovanosti zadavatele.

Zájemce představí vlastní informační systém.

5 Harmonogram činností

Zájemce uvede navrhovaný harmonogram činností.

Příklad:

- převzetí podkladů týkajících se pojištění/případně stažení z dostupného veřejného zdroje (zde např. profil zadavatele nebo registr smluv) T:
- vyhodnocení podkladů týkajících se pojištění T:
- návrh pojistné strategie ve spolupráci s produktovými specialisty makléře T:
- kontinuální správa pojištění T:
- spolupráce při likvidaci pojistných událostí včetně pravidelného vyhodnocování škodních událostí

6 Postup při tvorbě pojistného programu

Zájemce uvede konkrétní postup při tvorbě pojistného programu.

Příklad:

- technicko-pojistná analýza pojistných rizik zákazníka,
- riziková prohlídka,
- příprava výběrového řízení na pojišťovnu,
- posouzení rozsahu předmětu pojištění uzavřených pojistných smluv s doporučeními na doplnění či úpravu pojistného krytí,
- doporučení nejvhodnější pojišťovny,
- zpracování interních pokynů.

7 Správa pojištění

Zadavatel uvede konkrétní činnosti týkající se kontinuální správy pojištění.

Příklad:

- na základě požadavků zákazníka odpovídá makléř za přípravu a shromáždění podkladů pro aktualizaci pojistných smluv po celou dobu jejich platnosti a účinnosti (např. v návaznosti na změny v majetku a činnostech zákazníka) za účelem optimalizace pojištění zákazníka a všech organizačních složek a jiných osob, v jejichž prospěch zákazník sjedná pojištění,
- makléř vede kompletní dokumentaci a archivaci dokumentů souvisejících s pojištěním a pojistnými smlouvami uzavřenými zákazníkem,
- makléř poskytuje písemná vyjádření a telefonické či osobní konzultace dle potřeb zákazníka.

Zadavatel uvede konkrétní možnosti využití vlastního informačního systému při správě pojistných smluv.

8 Oblast likvidace škod – postup při likvidaci škod, návrh vzájemné spolupráce

Zájemce uvede konkrétní postup spolupráce při uplatňování nároku z pojistného plnění.

Příklad:

- oznámení škody,
- konzultace a návrh dalšího řešení pojistné události,
- prohlídka a dokumentace škody,
- kontrola správnosti vyplaceného pojistného plnění,
- analýza škodovosti.

Zájemce zpracuje grafickou podobu procesu likvidace.

Zájemce uvede garantované časy reakce při řešení škodních událostí.

9 Příprava manuálů

Zájemce uvede, jaké manuály pro zadavatele standardně připraví a jakou formou zaškolí zadavatelem stanovené kontaktní osoby.

10 Poradenství

Zájemce uvede, v jaké oblasti nabízí zadavateli poradenství nad rámec zprostředkování pojištění.

11 Realizační tým na straně makléře

11.1 Manažer zakázky

- Má odbornou způsobilost k činnosti dle zákona č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „**DPZ**“), kterou prokáže předložením dokladu opravňujícího k činnosti dle DPZ nebo čestným prohlášením (dále jen „**ČP**“),
- nejméně ve 3 případech na pozici manažera týmu či pozici obsahově podobné zajišťoval makléřskou činnost, jejímž výsledkem bylo uzavření pojistných smluv pro **Zákazníka podobného zadavateli** a zároveň roční pojistné z uvedené pojistné smlouvy bylo 3 nebo více milionů Kč bez DPH, a to v období posledních 5 let. Pro tyto účely lze započítat pouze takové zkušenosti, kdy se nabídnutá osoba na makléřské činnosti a uzavření pojistných smluv podílela významnou měrou.

11.2 Specialista pojištění majetku

- Prokáže odbornou způsobilost k činnosti dle DPZ předložením dokladu opravňujícího k činnosti dle DPZ nebo ČP,
- zpracoval, nebo se významnou měrou podílel na provedení nejméně 3 analýz rizika, které se týkaly pojištění majetku, a to v období posledních 5 let,
- zpracoval, nebo se významnou měrou podílel na zpracování „Pojistného programu pro pojištění majetku“ nejméně pro 2 Zákazníky podobné zadavateli, a to v období posledních 5 let.

11.3 Specialista pojištění odpovědnosti

- Prokáže odbornou způsobilost k činnosti dle DPZ předložením dokladu opravňujícího k činnosti dle DPZ nebo ČP,
- zpracoval, nebo se významnou měrou podílel na provedení nejméně 3 analýz rizika, které se týkaly pojištění odpovědnosti, a to v období posledních 5 let,
- zpracoval, nebo se významnou měrou podílel na zpracování „Pojistného programu pro pojištění odpovědnosti“ nejméně pro 2 Zákazníky podobné zadavateli, a to v období posledních 5 let.

11.4 Specialista cestovního pojištění

- Prokáže odbornou způsobilost k činnosti dle DPZ předložením dokladu opravňujícího k činnosti dle DPZ nebo ČP,
- zpracoval, nebo se významnou měrou podílel na zpracování nejméně 3 zakázek, jejichž předmětem bylo zpracování podkladů pro uzavření pojistné smlouvy o kolektivním cestovním pojištění a správa tohoto pojištění, a to v období posledních 5 let.

11.5 Specialista pojištění kybernetických rizik

- Prokáže odbornou způsobilost k činnosti dle DPZ předložením dokladu opravňujícího k činnosti dle DPZ nebo ČP,
- zpracoval, nebo se významnou měrou podílel na provedení nejméně 1 analýzy rizika, která se týkala pojištění kybernetických rizik, a to v období posledních 5 let,
- zpracoval, nebo se významnou měrou podílel na zpracování „Pojistného programu pro pojištění kybernetických rizik“ nejméně pro 1 zákazníka, a to v období posledních 5 let.

11.6 Specialista pro správu pojištění

- Prokáže odbornou způsobilost k činnosti dle DPZ předložením dokladu opravňujícího k činnosti dle DPZ nebo ČP,
- podílel se, či podílí na správě pojištění nejméně pro 3 Zákazníky podobné zadavateli, a to v období posledních 5 let.

11.7 Specialista likvidace pojistných událostí

- Prokáže odbornou způsobilost k činnosti dle DPZ předložením dokladu opravňujícího k činnosti dle DPZ nebo ČP,
- spolupracuje na vyřizování nároků na pojistné plnění s nejméně 3 Zákazníky podobnými zadavateli, a to v období posledních 5 let.

12 Dílčí kritéria hodnocení

12.1 Kritérium – Koncepce poskytování služeb

Zájemce zpracuje koncepci poskytování služeb viz výše stručné příklady.

Při hodnocení bude zadavatel ke koncepci přistupovat s následujícími preferencemi:

- a) **nejlépe bude hodnocena taková koncepce, která povede k naplnění účelu veřejné zakázky nejlepším možným (z pohledu nároků kladených na zadavatele nejvíce efektivním) způsobem nebo způsobem s maximální přidanou hodnotou,**
- b) **chtějí-li zájemci dosáhnout na maximální počet bodů, musí jejich koncepce obsahovat stručný, ale výstižný popis všech dotazů u uvedených témat.**

Koncepce musí být formulována jako jednoznačný závazek či požadavek a tak, aby mohla tvořit přílohu smlouvy.

Každé jednotlivé téma koncepce bude hodnoceno dle následující bodové stupnice:

Slovní hodnocení <i>(míry, jakou koncepce v konkrétním tématu povede k efektivnímu naplnění účelu veřejné zakázky a úrovně přidané hodnoty při naplnění účelu veřejné zakázky)</i>	Body
nabídka povede k naplnění účelu veřejné zakázky nejlepším možným způsobem nebo způsobem s maximální přidanou hodnotou	x
nabídka povede k naplnění účelu veřejné zakázky velmi dobrým či efektivním způsobem nebo způsobem s vysokou přidanou hodnotou	x
nabídka dobře povede k naplnění účelu veřejné zakázky s mírnou přidanou hodnotou	x

nabídka povede k naplnění účelu veřejné zakázky nepříliš vhodným či neefektivním způsobem nebo s velmi malou přidanou hodnotou	x
nabídka povede k naplnění účelu veřejné zakázky nejméně vhodným či nejméně efektivním způsobem nebo bez jakékoli přidané hodnoty	x

Při tom komise zpracuje slovní hodnocení, v němž uvede zdůvodnění bodování nabídek v jednotlivých parametrech. Nabídka tedy může v tomto kritériu hodnocení získat maximálně xx bodů (x témat krát xx bodů).

Hodnocení dle tohoto kritéria následně proběhne takto:

Počet dílčích bodů v hodnocené nabídce

*Konečná hodnota = ----- * xx*

Počet dílčích bodů v nabídce s nejvyšším počtem dílčích bodů

Anonymita

V zájmu zajištění maximální objektivity hodnocení zadavatel požaduje, aby zájemce dokumenty s jednotlivými tématy koncepce zpracoval zcela anonymně; zájemce nesmí identifikovat sebe, své členy realizačního týmu a ani jiné klíčové pracovníky. Koncepce bude zpracována bez jakéhokoli loga, nebo designu zájemce, ze kterého by bylo možné určit, o kterého zájemce se jedná.

Budou-li dokumenty tvořící součást koncepce identifikační údaje obsahovat, bude taková situace považována za nedodržení zadávacích podmínek a účastník může být ze zadávacího řízení vyloučen.

Zadavatel pro jednoznačnost uvádí, že anonymita se týká pouze dokumentů tvořících součást koncepce, nikoliv např. dokumentů předkládaných v rámci hodnocení zkušeností a kvality členů Realizačního týmu nebo dokumentů předkládaných k prokázání kvalifikace.

Zadavatel deklaruje, že oddělení koncepcí od dalších částí nabídky bude provádět osoba, která se nebude podílet na hodnocení nabídek a která bude vázána mlčenlivostí.

Zájemci doplní svou reakci u každého jednotlivého bodu zadávací dokumentace, kde je doplnění vyžadováno.

Celkový maximální rozsah odpovědí na každé téma je omezen následujícím způsobem:

Téma	Max. počet znaků odpovědi včetně mezer
Téma č. 1 – Řízení, organizace a koordinace Realizačního týmu	xxxx
Téma č. 2 – Způsob zpracování komplexní analýzy pojistných rizik pro zadavatele a pojišťovnu	xxxx
Téma č. 3 – Způsob zpracování návrhu pojistného programu	xxxx
Téma č. 4 – Způsob správy pojistných smluv	xxxx
Téma č. 5 – Způsob spolupráce při likvidaci pojistných událostí	xxxx

Zadavatel požaduje doplnění pouze textu v českém jazyce. S výjimkou, kde jsou jednoznačně požadovány, jsou nepřipustné tabulky, grafy, obrázky či jiné grafické symboly, takovýto případný obsah bude v dokumentech tvořících součást koncepce poskytování služeb před předložením dokumentů hodnotící komisi znečitelněn a nebude zohledněn ve výsledku hodnocení.

Zadavatel požaduje, aby jednotlivá koncepce poskytování služeb byla v nabídce předložena rovněž ve strojově čitelném formátu (MS Word nebo obdobný), ze kterého bude zjistitelný počet znaků. V opačném případě převede zadavatel předložený dokument do tohoto formátu sám postupem optického rozpoznávání znaků (OCR) s využitím software ABBYY FineReader 12 Professional verze 12.0.101.264 a bude vycházet z takto zjištěného počtu znaků. Zadavatel přitom účastníky výslovně upozorňuje, že elektronický výstup optického rozpoznávání znaků vzhledem k chybovosti procesu mívá obvykle vyšší počet znaků než vstupní dokument.

Do počtu znaků se zahrnuje pouze odpověď zájemce, nikoliv znaky tvořící původní zadání zadavatele.

Pro všechna výše uvedená témata zadavatel uvádí, že v případě překročení maximálního rozsahu znaků u každého z témat bude výsledné bodové hodnocení u daného tématu sníženo o 10 % přidělených bodů za každých dosažených 10 % překročení povoleného rozsahu. Celková srážka za každé jednotlivé téma bude zaokrouhlena na celé body.

Bude-li koncepce identifikační údaje účastníků obsahovat, bude taková situace považována za nedodržení zadávacích podmínek a účastník může být ze zadávacího řízení vyloučen.

12.2 Kritérium – Zkušenosti a kvalita členů Realizačního týmu

V rámci tohoto dílčího kritéria **budou hodnoceny zkušenosti a kvalita následujících členů Realizačního týmu (osoby shodné s osobami nabídnutými zájemcem v rámci technické kvalifikace):**

- a) Manažer týmu
- b) Specialista pojištění majetku
- c) Specialista pojištění odpovědnosti
- d) Specialista cestovního pojištění
- e) Specialista likvidace pojistných událostí

Hodnocení bude provedeno formou vyplněného dotazníku spokojenosti ke každému členu Realizačního týmu s tím, že **jedna osoba může zastat maximálně 2 hodnocené role a hodnotit se bude max. 5 dotazníků spokojenosti od 5 různých objednatelů za každou roli**. V případě, že zájemce předloží větší počet vyplněných dotazníků, budou pro účely hodnocení nabídek zohledněny vždy dotazníky s nejvyšším počtem bodů.

Konkrétní body, kterých je možné dosáhnout, jsou uvedeny ve formulářích jednotlivých dotazníků. **Za každý vyplněný dotazník může zájemce získat max. 10 bodů**, celkově tak zájemce může získat až 250 bodů s tím, že pro celkové hodnocení nabídky, bude celkový počet získaných bodů tohoto dílčího kritéria vydělen číslem 5.

Zadavatel bude akceptovat dotazník spokojenosti potvrzený objednatelem, který zaměstnává nejméně 100 osob. Za jednoho objednatele, bude pro tyto účely považována i skupina více samostatných právnických osob, které uzavíraly společnou pojistnou smlouvu (i rámcovou). Dotazník spokojenosti v takovém případě potvrdí ta z osob, která měla v daném případě danou zakázku na starosti, a přílohou vyplněného dotazníku budou údaje nezbytné pro posouzení naplnění této podmínky, tj. konkrétní popis organizační struktury zákazníka v takovém detailu, aby bylo naplnění této podmínky zcela jednoznačné, včetně mj. uvedení i údaje o uzavření společné pojistné smlouvy.

Pro jednoznačnost se uvádí, že jeden objednatel může potvrdit dotazníky pro více rolí.

V případě, že bude v dotazníku ponechané pole prázdné (např. ve znění „zvolte položku“), bude tomuto aspektu přiděleno automaticky 0 bodů.

Hodnocení dle tohoto kritéria následně proběhne takto:

Počet dílčích bodů v hodnocené nabídce

*Konečná hodnota = ----- * xx*

Počet dílčích bodů v nabídce s nejvyšším počtem dílčích bodů

13 Závěr

V této předběžné tržní konzultaci uvádíme pouze příklady. Vždy záleží na preferencích zadavatele. Především jeho personálním kapacitám a možnostem, SW vybavení apod. Proto jsou uvedená témata, bodové ohodnocení včetně výpočtů pouze demonstrativní.

V Brně dne 4. 2. 2020

Barbora Vilišová

OK GROUP a.s.

Neustále v pohybu. Vaším směrem.