



KOMA – Industry s.r.o.
Ruská 41, 706 02 Ostrava – Vítkovice

**Obchodní činnost
a administrativa s touto činností spojená**

P40

Datum vydání: 31.1.2022

Platnost od: 1. 2. 2022

Výtisk č.:

Strana 1 (celkem 2)

Přílohy: dokument nemá žádné přílohy

Revize:

Číslo	Datum	Tabulka	Schválil
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Rozdělovník:

Výtisk č.	Funkce	Jméno
1	Správce dokumentace	Ing. Václav Žáček
2		
3		
4		
5		

Vypracoval:

Ing. Martin Morávek

Přezkoumal:

Ing. Václav Žáček

Schválil:

Ing. Adolf Kauer

Dne: 31.01.2022

Dne: 31.01.2022

Dne: 31.01.2022

Obsah

1	Úvodní ustanovení.....	3
1.1	Účel a cíl.....	3
1.2	Rozsah platnosti.....	3
2	Způsob přijetí poptávky	3
2.1	Poptávka ústní či telefonická.....	3
2.1.1	Pracovník úseku obchodního ředitele (200, 210, 220, 230).....	3
2.1.2	Pracovník úseku výrobního ředitele (500, 510, 520, 530)	3
2.2	Poptávka emailem.....	4
2.3	Poptávka – zákaznický portál výběrových řízení	4
3	Postup posouzení a případné registrace poptávky.....	4
3.1	Základní vyhodnocení poptávky	4
3.1.1	Odmítnutí poptávky.....	5
3.1.2	Přijetí poptávky	5
3.2	Registrace poptávky	5
3.2.1	Registrace poptávky v informačním systému Helios	5
3.2.2	Registrace poptávky v archivačním systému Vault	7
4	Postup pro zpracování nabídky	7
4.1	Vypracování kalkulace	8
4.2	Vypracování textové části nabídky.....	9
4.2.1	Nabídka vypracovaná v Heliosu	10
4.2.2	Nabídka vypracovaná v textovém editoru WORD.....	10
4.3	Kontrola a schválení kalkulace a textové části nabídky	11
4.4	Technická a obchodní verze nabídky	11
4.5	Odeslání a archivace nabídky	11
4.5.1	Odeslání nabídky elektronickou formou	12
4.5.2	Předání nabídky v papírové podobě	12
4.6	Prezentace a obhajoba nabídky.....	13
4.7	Aktualizace nabídky	13
4.7.1	Aktualizovaná nabídka formát Helios.....	13
4.7.2	Aktualizovaná nabídka textový editor WORD	13
4.7.3	Odeslání a archivace aktualizované nabídky.....	14
5	Způsob přijetí objednávky.....	14
5.1	Objedávka předaná při osobním jednání	14
5.2	Objedávka zaslaná poštou.	14
5.3	Objedávka zaslaná emailem	15
5.4	Objedávka zveřejněná na registrovaném portále výběrových řízení jednotlivých zákazníků.....	15
6	Postup kontroly a registrace objednávky či smlouvy.....	15
6.1	Základní registrace objednávky došlé	16
6.2	Kontrola objednávky	16
6.3	Předání objednávky k podpisu.....	16
6.4	Předání objednávky k administraci.....	16
6.4.1	Registrace objednávky v informačním systému Helios	16
6.4.2	Registrace objednávky v archivačním systému Vault.....	17

1 Úvodní ustanovení

1.1 Účel a cíl

Účelem tohoto pracovního postupu je definovat v maximální míře obecně platný pracovní postup pro zpracování příchozích poptávek a odchozích nabídek.

1.2 Rozsah platnosti

Tento pracovní postup je obecně platný pro všechny zaměstnance firmy KOMA-Industry, kteří jsou pověřeni zpracováním poptávky a tvorbou nabídky.

2 Způsob přijetí poptávky

Poptávka může být od potencionálního zákazníka přijata několika způsoby.

- Poptávka ústní (verbální) při osobním jednání.
- Poptávka telefonická.
- Poptávka emailová.
- Poptávka na registrovaném portále výběrových řízení jednotlivých zákazníků

2.1 Poptávka ústní či telefonická

Tento ústní či telefonický typ předání informace o poptávce není standartní postupem a jedná se o věc mimořádnou. Primárně každý zaměstnanec firmy KOMA-Industry je oprávněn přijmout ústní či telefonickou poptávku od zákazníka.

2.1.1 Pracovník úseku obchodního ředitele (200, 210, 220, 230)

V případě, že touto poptávanou osobou je pracovník obchodního oddělení nebo oddělení technické kanceláře, je tento pracovník povinen informace o poptávce vyslechnout, zaznamenat a sepsat do podoby poptávkového emailu, který zašle na adresu koma@komaindustry.cz. Zde bude daná poptávka zpracována (viz. dále).

2.1.2 Pracovník úseku výrobního ředitele (500, 510, 520, 530)

V praxi se ústní či telefonická poptávka dá očekávat či předpokládat především u zaměstnanců, realizujících montážní či jinou realizační činnost u zákazníka. V takovémto případě je daný zaměstnanec povinen zaznamenat zejména kontaktní informace poptávající osoby a základní informace o typu a rozsahu poptávky. Tyto informace je povinen předat svému nadřízenému. Nadřízený pracovník pak předá získané informace vedoucímu obchodního oddělení nebo přímo obchodnímu řediteli. Ten deleguje obchodníka, který se bude poptávkou dále zabývat. Obchodník pak již postupuje dle výše uvedeného bodu 2.1.1.

V případě, že touto poptávanou nebo informovanou osobou je některý z vedoucích pracovníků výrobního úseku (vedoucí úseku výroby, mistr výroby, vedoucí montáže) je preferován systém zaslání poptávaných informací v podobě emailu na adresu koma@komaindustry.cz. Zde bude daná poptávka zpracována (viz. dále).

2.2 Poptávka emailem

Jedná se o hlavní a primární způsob zasílání poptávek. Pro přijímání a registraci poptávek slouží sdílená emailová adresa koma@komaindustry.cz. Tato adresa je uvedena na stránkách firmy KOMA-Industry (www.komaindustry.cz), jako adresa pro příjem obchodní korespondence. Největší a dlouhodobě spolupracující zákazníci byli o existenci této adresy informováni a udržování obecné informovanosti zákazníků o existenci této adresy je předmětem úkolů pracovníků v obchodním oddělení.

Poptávka může být zákazníkem zasílána na jakýkoliv email zaměstnance v KOMA-Industry, tento zaměstnanec má povinnost danou poptávku přeposlat na email koma@komaindustry.cz a zároveň informovat zákazníka o existenci tohoto emailu. Pozor, tato povinnost platí i v případě, že se bude jednat přímo o obchodníka, který bude tento obchodní případ dále zpracovávat.

2.3 Poptávka – zákaznický portál výběrových řízení

Jedná se o stále častější systém zasílání poptávek a to zejména ze strany dlouhodobých partnerů a velkých společností. Firma KOMA-Industry je registrována v několika obecně nazývaných webových portálech pro výběrová řízení.

Při obecně platném popisu se vždy jedná o systém / webovou platformu, ve které je zveřejněna poptávka (výběrové řízení) s popisem čeho se týká a to buď v detailním rozsahu či pouze základním rozsahu, s předpokladem vyžádání si dalších informací. Správou těchto poptávkových portálů jsou delegováni jednotliví pracovníci obchodního úseku. K přijetí tohoto typu poptávky dochází automaticky, vlastní registrací společnosti do tohoto systému. Některé portály automaticky zasílají informaci o nově vzniklém výběrovém řízení na předem určenou adresu. Primárně je k tomuto účelu určena také adresa koma@komaindustry.cz.

3 Postup posouzení a případné registrace poptávky

Poptávka je zpracována v několika krocích.

- Základní vyhodnocení poptávky.
- Registrace poptávky.
- Zpracování poptávky a tvorba nabídky.

3.1 Základní vyhodnocení poptávky

Všechny příchozí poptávky na emailové adrese koma@komaindustry.cz a registrovaných webových portálech výběrových řízení jsou podrobeny základnímu vyhodnocení dle jejich povahy a vlastní realizovatelnosti firmou KOMA-Industry. Kritéria pro posouzení poptávky se mění dle aktuálního vývoje kapacitní naplněnosti jednotlivých oddělení či provozů výroby. Toto základní vyhodnocení je provedeno obchodním ředitelem, nebo vedoucím obchodního oddělení, případně pověřeným obchodně- technickým zástupcem.

Poptávka je posuzována zejména:

- Zda je vhodná pro výrobně technologické či technické možnosti a schopnosti firmy KOMA-Industry.
- Z hlediska termínového plnění v závislosti na kapacitní naplněnosti jednotlivých oddělení a provozů výroby a to v celém průběhu případné budoucí realizace díla.

- Posuzuje se vývoj dosavadní obchodní spolupráce s daným zákazníkem.
- Posuzují se také aktuální kapacitní možnosti jednotlivých pracovníků úseku obchodního ředitele a to dle jejich specializací.

Na základě výše uvedeného základního vyhodnocení řešené poptávky dojde ze strany obchodního ředitele nebo vedoucího obchodního úseku, případně pověřeného obchodně-technického zástupce ke kontaktování zákazníka.

3.1.1 Odmítnutí poptávky

V případě, že bude řešená poptávka vyhodnocena jako nevhodná pro další zpracování, je nezbytné o tom zákazníka informovat. Zákazník je informován emailem na získanou či zaslano kontaktní adresu. V emailu je uvedeno, z jakého důvodu byla řešená poptávka odmítnuta a současně je zde vysvětleno jaký typ služeb či dodávek jsme schopni v budoucnu nabídnout.

V případě, že se jedná o odmítnutí z kapacitních důvodů ve výrobním úseku, nebo v obchodním úseku, je součástí emailu uvedeno vysvětlení s patřičnou omluvou.

3.1.2 Přijetí poptávky

V případě, že bude řešená poptávka vyhodnocena jako vhodná pro další zpracování, je ze strany obchodního ředitele, vedoucího obchodního oddělení či jeho zástupce delegován zodpovědný pracovník za zpracování nabídky. Tento zodpovědný pracovník může být také kterýkoliv technicky erudovaný pracovník z úseku výrobního ředitele.

Tento pověřený pracovník kontaktuje oddělení administrativy s žádostí o registraci příchozí poptávky do informačního systému Helios a archivačního systému Vault.

3.2 Registrace poptávky

Na žádost zodpovědného pracovníka za danou příchozí poptávku, tzn. nově vznikající obchodní případ, dochází k registraci této poptávky. Registrace se provádí zejména v:

- Informačním systému Helios.
- Archivačním systému Vault.

3.2.1 Registrace poptávky v informačním systému Helios

Registrace poptávky v informačním systému Helios je primárně realizována pracovníky oddělení administrativy 230. Příchozí poptávka je předána zodpovědnou osobou za daný obchodní případ k registraci na administrativní oddělení.

Zodpovědná osoba předává veškeré informace o daném obchodním případě.

- Přesnou definici zákazníka.
- Přesnou definici místa určení (pokud je jiná než adresa zákazníka).
- Správný, jednoznačný a pokud možno krátký název poptávaného díla nebo výrobku či služby.
- Termín podání nabídky (obchodní nabídky, technické nabídky).
- Kontaktní osobu zákazníka (obchodní a technický kontakt).
- Zodpovědnou osobu za daný obchodní případ.

Registrace poptávky v informačním systému Helios je při obecném popisu (bližší informace v návodu na užívání informačního systému Helios) realizováno v příslušném oddílu s názvem *Nabídky / poptávky*, pododdílu *Poptávky přijaté*. V tomto pododdílu jsou poptávky registrovány v po sobě jdoucí a navazující číselné řadě. Registrace se realizuje vytvořením nové *Poptávky přijaté* v dané číselné řadě. Do otevřeného formuláře poptávky jsou pracovníkem administrativy vyplněny všechny výše uvedené informace.

Pozor:

Na základě vnitropodnikové dohody však nedochází pouze k registraci poptávky, ale již při vlastní registraci poptávky vytváří daný pracovník administrativního oddělení také zakázku a nabídku.

Tato činnost je do jisté míry usnadněna naprogramovaným automatem, který ve chvíli potvrzení vypsaného formuláře poptávky tlačítkem *Def. OK* vytvoří v jednotlivých příslušných oddílech, pododdílech a číselných řadách také *Nabídku vydanou* a *Zakázku*.

Subjekt nazývaný *Zakázka* je v informačním systému Helios hlavním párovacím prvkem mezi jednotlivými obchodně-ekonomickými entitami (poptávka, nabídka, objednávka, příjemka, výdejka, faktura). Všechny tyto doklady jsou párovány a vedeny pod konkrétní zakázkou. *Zakázka* je ve zjednodušeném vysvětlení obchodní případ.

Definice jednotlivých níže uvedených dokladů z hlediska obchodní činnosti a administrativy s tím spojené:

Poptávka přijatá

Slouží k registraci a jednoznačnému číselnému určení všech podkladů a informací zaslaných k danému obchodnímu případu.

Nabídka vydaná

Slouží k registraci a jednoznačnému číselnému určení všech informací a podkladů námi zaslaných danému zákazníkovi a to ve formě nabídky.

Zakázka

Slouží k registraci a jednoznačnému číselnému určení obchodního případu. Slouží k párování a jednoznačnému vyhledání všech dokladů a entit spojených s daným obchodním případem. *Zakázka* slouží také k vedení a registraci nákladů spojených se zpracováním poptávky a vypracováním nabídky (odpracované hodiny, služební cesty, ubytování, diety, pohoštění).

Pozor:

V mnoha případech se může stát, že v obchodním případě (zakázce) je uvedeno více čísel poptávek a nabídek. Většinou tento stav nastane u zakázek objednaných, kde zákazník poptá případné rozšíření již kontrahovaných služeb. V takovém případě většinou povaha poptávané služby přímo souvisí s daným obchodním případem a pro následnou dohledatelnost informací není žádoucí vést tento obchodní případ zvlášť. V této situaci dochází k registraci poptávky, nabídky bez využití tlačítka *Def. OK* v informačním systému Helios, a registruje se přímo poptávka, nabídka v dané číselné řadě. V archivačním systému Vault pak dochází pouze k doplnění dalších složek do složky zakázky.

3.2.2 Registrace poptávky v archivačním systému Vault

Registrace poptávky v archivačním systému Helios je primárně realizována pracovníky oddělení administrativy 230.

Velmi často však dochází k doplňování a upřesňování informací ze strany zákazníka. Archivaci nově získaných informací provádí zodpovědná osoba za daný obchodní případ a to co nejdříve po jejich obdržení tak, aby informace v archivačním systému byly aktuální a zadány všechny. Toto udržování archivace všech informací spojených s poptávaným obchodním případem je naprosto nezbytné pro jakoukoliv týmovou práci na zpracování nabídky, ale také pro následnou realizaci případně objednaného obchodního případu. Udržení této bezchybné archivace také zjednodušuje zastupitelnost, při jakémkoliv případném výpadku zodpovědné osoby (nemoc, služební cesta, apod.)

Archivace obchodního případu do systému Vault se provádí s využitím jednoznačného čísla z číselné řady zakázky v informačním systému Helios a to dle níže uvedeného formátu (bez diakritiky pro usnadnění a zefektivnění archivace dat ze strany serveru).

500_VÝROBA

→ 2022 (*aktuální rok*)

→ Číslo zakázky Krátký název zakázky bez diakritiky_(zkratka názvu zákazníka)

Například: Z220140_Oprava_vnitřních_části_turbíny_(ENERGO_PRO)

Do zakázky či obchodního případu jsou pak umístěny složky vycházející z konkrétního čísla z číselné řady *Poptávky přijaté* a *Nabídky vydané* v informačním systému Helios.

Například:

Z220140_Oprava_vnitřních_části_turbíny_(ENERGO_PRO)

→ N50220140 (*jedná se o číslo nabídky*)

→ P50220136 (*jedná se o číslo poptávky*)

Do složky s číslem poptávky jsou ukládány všechny informace příchozí od zákazníka a to po celou dobu průběhu výběrového řízení. V mnoha případech může dojít k aktualizacím těchto informací, ke změnám apod. V této složce musí být informace řádně vedeny tak, aby byly dle povahy daného obchodního případu jednoznačné a srozumitelné. Za tuto činnost je přímo zodpovědná osoba, která je zodpovědná za daný obchodní případ.

Do složky s číslem nabídky jsou ukládány všechny informace, které byly vypracovány za účelem úspěšného zpracování nabídky a jejích příloh (viz. další kapitola).

4 Postup pro zpracování nabídky

Nabídka je zpracována v několika krocích.

- Vypracování kalkulace
- Vypracování textové části nabídky
- Kontrola a schválení kalkulace a textové části nabídky.
- Zpracování technické nabídky, zpracování obchodní nabídky.
- Odeslání a archivace nabídky
- Prezentace a obhajoba nabídky.

- Aktualizace nabídky

4.1 Vypracování kalkulace

Pro vypracování kalkulace nákladů realizace projektu neexistuje v KOMA-Industry naprosto jednotný a jednoznačný typ schváleného formuláře, který by byl zcela dostatečný pro všechny typy obchodních případů.

Pro zpracování kalkulace nákladů je v KOMA-Industry využíván přednastavený formulář, který je vypracován v programu Excel ve formátu .xml. Tento dokument slouží jako výchozí formát pro zpracování kalkulace a je dále upravován dle typu a rozsahu náplně obchodního případu.

Nezávisle na typu obchodního případu však musí vždy kalkulace nákladů obsahovat níže uvedené body a to i přesto, že z povahy nabízené služby či výrobku se můžou informace uvedené v kalkulaci velmi lišit.

Kalkulace v KOMA-Industry obsahuje:

- Rozpis prací či úkonů nezbytných pro vypracování projekční, konstrukční či výrobní dokumentace.
- Rozpis a nacenění položek nakupovaných materiálů či dílů a komponent.
- Rozpis prací nezbytných pro zajištění výroby a předmontáže v KOMA-Industry.
- Rozpis a nacenění položek nakupovaných služeb.
- Rozpis prací nezbytných pro zajištění montáže a instalace u zákazníka.
- Rozpis nákladů na dopravu a ubytování.

4.1.1 Rozpis prací či úkonů nezbytných pro vypracování projekční či konstrukční, výrobní dokumentace.

Tato část poptávaného díla je vždy naceňována samostatně a to ve formě definování počtu pracovníků, počtu dnů a počtu hodin za den. Tato informace je vždy uvedena pro danou část dokumentace.

Příklad nacenění projekčních, konstrukčních prací

Celkový počet hodin	Typ úkonu	Typ profese	Počet pracovníků	Počet dnů	Počet hodiny / den	Sazba za hodinu	Celkový náklad za úkon
40	Návod na obsluhu a údržbu	Technik	1	5	8	890	35 600
240	3D dokumentace	Technik	2	15	8	890	213 600
120	2D dokumentace	Technik	3	5	8	890	106 800

Výpočet se vždy provádí v aktuálních platných hodinových sazbách pro daný rok. V některých případech je možné tyto sazby upravit.

Jedná se zejména o tyto případy:

- Zvýšení sazby z důvodu technické náročnosti a vysoké rizikovosti zpracovávaného návrhu.

- Snížení sazby za účelem udržení konkurenceschopnosti.

V obou výše uvedených případech se však jedná o schválený akt ze strany obchodního / výrobního ředitele, popřípadě výkonného ředitele či jednatele.

Celková cena již není navyšována jakýmkoliv parametrem zisku. Všechny náklady a zisk jsou již zahrnuty v hodinové sazbě. V některých případech je celková hodnota ještě povýšena o procentuální rezervu a to za účelem zvýšení jistoty, že daný rozsah bude pro zpracování dokumentace dostatečný.

4.1.2 Rozpis a nacenění položek nakupovaných materiálů či dílů a komponent.

Tato část poptávaného díla je vždy naceňována samostatně a to ve formě definování počtu kusů dané položky, jejího názvu, jednoznačného kódu, položkové ceny a ceny za všechny kusy. U některých položek je využívána a uváděna i hmotnost a cena za kilogram. Cena za kilogram je v některých případech využívána přímo pro výpočet ceny, v některých případech pouze pro kontrolu ceny.

Příklad nacenění nakupovaných položek

Celkový počet	Název položky	Kód položky	Hmotnost	Cena za kilogram		Cena za položku	Celková cena za všechny položky
40	Trubka	R28x2 CF				500	20 000
3	Elektromotor 1,5kW	1LA,...				4 000	12 000
2	Ocelová konstrukce	č.v.0135-2085.1.5.6	300	100		3 000	6 000
1	Hřídél	č.v. 245-358.5.6	100	280		28 000	28 000
10	Kotevní patka (výpalek)	č.v. 266-375.5.9	10	42		420	4 200

4.2 Vypracování textové části nabídky

Pro vypracování nabídky vydané jsou v KOMA-Industry schváleny dva typy formulářů.

- Nabídka vydaná, vypracovaná v informačním systému Helios a tištěná na některém z přednastavených formulářů.
- Nabídka vydaná, vypracovaná ve schváleném formátu na hlavičkovém papíře KOMA-Industry v textovém editoru WORD.

Nezávisle na typu výše uvedeného formuláře musí nabídka vždy obsahovat níže uvedené body a to i přesto, že z povahy nabízené služby či výrobku se mohou informace uvedené v nabídce velmi lišit.

Nabídka vydaná v KOMA-Industry obsahuje:

- Definování nabízející strany.
- Definování poptávající strany.

- Informaci o popřávce (na základě čeho byla daná nabídka vypracována, uvedení kontaktní osoby zadavatele popřávky a forma jakou jsme popřávku obdrželi).
- Termín vypracování nabídky.
- Platnost nabídky.
- Základní popis, definice nabízeného díla, služby či výrobku.
- Cena nabízeného díla, služby či výrobku.
- Dodací termín či termíny (nejlépe v kalendářních týdnech od objednání).
- Platební podmínky.
- Dodací podmínky (nejlépe dle Incoterms).
- Definování místa určení pokud je toto vyžadováno.
- Definování rozsahu a délky poskytovaných záruk.
- Definování, co součástí naší nabídky vysloveně není a mohlo by být chybně chápáno, že součástí naší nabídky je.
- Protiplnění požadovaná po zadavateli.
- Informace a kontaktní informace o autorovi nabídky.
- Informace a popřipadě kontaktní informace o osobě, která danou nabídku schválila.
- Uvedení či jednoznačné označení počtu stran nabídky (např, aktuální strana / počet stran).
- Uvedení či jiné jednoznačné definování příloh, pokud takové nabídka obsahuje.

4.2.1 Nabídka vypracovaná v Heliosu

U nabídek vypracovaných v informačním systému Helios je jistou výhodou, že výše uvedené a nezbytné informace, které musí být uvedeny v nabídce firmy KOMA-Industry, jsou do jisté míry tímto systémem automaticky vyžadovány.

Stěžejní informace jsou vyplňovány v hlavičce formuláře nabídky, doplňující informace jsou uvedeny v poznámce nabídky. Postup pro vytvoření nabídky v informačním systému Helios je součástí školení pro uživatele tohoto informačního systému a jsou uvedeny v uživatelském manuálu nebo návodě informačního systému. Účelem tohoto dokumentu není tyto podklady nahradit.

Nabídka vypracovaná v informačním systému Helios se převážně používá pro vypracování nabídek stručnější povahy, kde se nepředpokládá nutnost detailně popsat rozsah nabízeného díla nebo služby. Většinou se jedná o jednostránkové či dvoustránkové dokumenty + případné přílohy.

4.2.2 Nabídka vypracovaná v textovém editoru WORD

U nabídek vypracovaných v textovém editoru WORD je výhodou možnost plnohodnotného využití všech nástrojů textového editoru včetně plnohodnotného formátování. Z důvodu zajištění jednotného výstupu firmy KOMA-Industry je připravena šablona na hlavičkovém papíře, kterou je nezbytné pro tyto účely využívat.

Nabídka vypracovaná v textovém editoru WORD se převážně používá pro vypracování nabídek detailnější povahy, kde se naopak předpokládá nutnost detailně popsat rozsah nabízeného díla, služby nebo dodávaného výrobku. Většinou se jedná o mnohastránkové dokumenty + případné přílohy, kde je vysvětleno a detailně popsáno vše, co je součástí naší nabídky.

Tento druh nabídky slouží především k tomu:

- Abychom v textu nabídky technicky přesvědčili zákazníka o tom, že povaze poptávaného díla rozumíme a bezzbytku jsme schopni dané dílo zrealizovat.
- Abychom zákazníka přesvědčili o námi navrhovaném a konkrétně navrženém řešení tzv. na míru.
- Abychom detailně definovali rozsahy demontážních a montážních prací, supervizí.
- Abychom detailně definovali jednotlivé fáze projektu, popřípadě až po uvedení velmi detailního harmonogramu.

V těchto poměrně rozsáhlých nabídkách je vhodné uvést na jejich začátek obsah.

4.3 Kontrola a schválení kalkulace a textové části nabídky

Součástí řízené dokumentace ve firmě KOMA-Industry je matice schvalovacích kompetencí pro jednotlivé úrovně pracovníku v organizačním diagramu (referent, vedoucí oddělení, obchodní/výrobní ředitel, výkonný ředitel, jednatel). Kontrola kalkulací a schvalování nabídek se řídí tímto oficiálním dokumentem, který je platný a v případě nutnosti dochází k jeho oficiální aktualizaci.

V tomto dokumentu je však nezbytné uvést zejména nutnost provedení kontroly kalkulace a následného schválení nabídky. V některých případech může být kontrolující a schvalující jedna osoba, pokud má k tomu dané kompetence.

Osobou kontrolující je většinou vedoucí oddělení, nebo osoba tímto vedoucím oddělení pověřená. Osoba, která danou nabídku kontroluje, ji na všech listech parafuje, popřípadě je přímo uvedena v nabídce jako osoba kontrolující.

Osobou schvalující je výlučně osoba, která k tomu má kompetence dle oficiálního dokumentu – kompetenční matice.

Nabídka je vždy podepsána:

- Autorem.
- Osobou schvalující.

4.4 Technická a obchodní verze nabídky

V mnoha případech vyžaduje poptávající zaslat technickou verzi nabídky a obchodní verzi nabídky. Na základě vnitropodnikové dohody v KOMA-Industry je obchodní nabídka nabídkou plnohodnotnou a obsahuje všechny nezbytné a výše uvedené části. V případě, že zákazník vyžaduje zaslat technickou nabídku, je z plnohodnotné obchodní nabídky vyjmuta část věnující se platebním podmínkám a část cenová. Takto upravená nabídka je nazvána jako technická a poskytnuta zákazníkovi.

4.5 Odeslání a archivace nabídky

Vypracovaná nabídka může být zákazníkovi poskytnuta, jak v tištěné podobě, tak v elektronické podobě ve formátu pdf. V mnoha případech je poskytnuta v obou formátech (záleží na požadavcích daného zákazníka).

Každá vypracovaná nabídka musí být po jejím schválení, které je stvrzeno podpisem, oskenována a uložena v archivačním systému Vault. Tímto postupem je zajištěno, že máme vždy v KOMA-Industry k dispozici přesně stejný dokument jako od nás obdržel zákazník. Vypracované nabídky jsou pracovníky oddělení administrativy zakládány také v papírové verzi do archivačních šanonů.

4.5.1 Odeslání nabídky elektronickou formou

V případě, že poskytujeme zákazníkovi elektronickou verzi nabídky, jedná se o oskenovanou verzi nabídky se všemi podpisy ve formátu pdf. Tím předejdeme jakémukoliv výskytu neplatných mutací nabídky a také případným možnostem jakýchkoliv nekalých manipulací s pdf souborem (oskenovaný soubor nelze plnohodnotně odemknout a jakkoliv s ním manipulovat).

Nabídka je vždy odesílána na kontaktní osobu uvedenou v poptávce, popřípadě ukládána do správného umístění na webovém portálu. Pozor: Kontaktní osoby pro zaslání technické nabídky a obchodní nabídky mohou být různé.

V případě odeslání emailem je vždy vhodné vyžadovat potvrzení o přečtení popřípadě se ujistit, zda daná osoba korektně obdržela nabídku a nedošlo k nějaké chybě v elektronické formě komunikace.

4.5.2 Předání nabídky v papírové podobě

Jedná se již o méně častý způsob předání nabídky. Nabídka je většinou předávána v zalepené a správně nadepsané obálce (obálka je nadepsána obvykle dle požadavků poptávajícího).

Text obálky obvykle obsahuje:

- Kontaktní informace poptávajícího.
- Kontaktní informace nabízejícího.
- Název výběrového řízení.
- Upozornění (pozor neotvírat, jedná se o výběrové řízení)

Nabídka v správně nadepsané a zalepené obálce je většinou předávána konkrétní určené kontaktní osobě poptávajícího, nebo je podávána na podatelnu poptávajícího. V obou případech je nezbytné nechat si potvrdit přijetí nabídky. Obvykle jednoduchou formou v podobě okopírování přední strany obálky. Na tento dokument pak přebírající osoba potvrdí přijetí nabídky a to uvedením:

- Osoby přebírající nabídku a podpisem.
- Uvedením data a aktuálního času.
- Razítkem.

Toto potvrzení o přijetí nabídky následně předá předávající osoba na oddělení administrativy k jejímu uložení do archivačního systému Vault.

4.6 Prezentace a obhajoba nabídky

Povinností každého nabízejícího obchodníka je ověřit si, zda poptávající:

- Nabídku obdržel.
- Nabídku správně pochopil.
- Zda nabídka obsahuje všechno, co poptávající požadoval.
- Zda nabídka neobsahuje něco, co poptávající nepožadoval.
- Zda nabízené termíny jsou vyhovující.
- Zda platební podmínky jsou akceptovatelné.
- Zda nabízená cena je akceptovatelná.
- Jaký bude následující postup ve výběrovém řízení.
- ...

Vždy by mělo být v zájmu nabízejícího obchodníka vyvolat obchodně technické jednání za účelem obhajoby nabízeného díla, služby či produktu. V mnoha případech jsou možnosti omezeny a limitovány vnitropodnikovými postupy poptávajícího. Přesto výsledná úspěšnost obchodní činnosti závisí především na schopnostech daného obchodníka přesvědčit zákazníka o výhodnosti námi nabízeného řešení.

4.7 Aktualizace nabídky

Požadavky na aktualizaci nabídky vyvstávají z mnoha různých důvodů:

- Požadavek na technické doplnění nebo zkrácení některých částí nabídky.
- Požadavek na úpravu termínového plnění, zejména zkrácení dodacích termínů.
- Požadavek pouze na snížení ceny
- Kombinace výše uvedených.

Tím, že dochází k požadavku na aktualizaci nabídky z více důvodů, může vzniknout požadavek na aktualizaci jak technické nabídky, tak obchodní nabídky, nebo pouze obchodní nabídky. Právě v tomto případě je výhodné vnitropodnikové ustanovení, že nabídky obchodní a technické jsou prakticky totožné.

Zejména v posledních kolech výběrového řízení dochází k aktualizaci zejména obchodní části nabídky, která je i po úpravě ceny plnohodnotná a bezzbytku definující celý rozsah nabízeného díla či služby.

Aktualizace nabídky je prováděna formou revize nabídky. Číslo nabídky zůstává totožné například N50220140 a k tomuto číslu se doplňuje revize označená písmenem například A.

Celkový název nabídky pak vypadá např. *N50220140_RevA_Oprava_vnitřnich_casti_turbiny*

4.7.1 Aktualizovaná nabídka formát Helios

V nabídce vypracované v informačním systému Helios je revize uvedena v příslušném políčku pro revize a informace o tom, že se jedná o revidovanou nabídku je zřetelně uvedena ve vlastním textu nabídky.

4.7.2 Aktualizovaná nabídka textový editor WORD

V nabídce vypracované v textovém editoru WORD je revize uvedena v příslušném políčku pro revize a informace o tom, že se jedná o revidovanou nabídku, je také zřetelně uvedena ve vlastním textu nabídky. Tím, že nabídky vypracované v textovém editoru WORD jsou svou povahou většinou obsáhlejší a jedná se mnohdy až o desítky stránek textu, je více než vhodné označit všechny změny v revidované nabídce jinou barvou.

Na základě vnitropodnikové dohody je používána tmavě modrá barva, která je zřetelná při tisku nabídky. Zákazník tak na první pohled pozná, které části textu byly doplněny popřípadě změněny. Nejedná se přímo o úpravy v režimu revize, ale jednoznačnost a zřetelnost provedených úprav je neoddiskutovatelná a tento způsob je striktně vyžadován.

4.7.3 Odeslání a archivace aktualizované nabídky

Pro odeslání a aktualizaci nabídky platí stejná zásada, jako pro odeslání a aktualizaci vypracované prvotní nabídky.

Aktualizovaná nabídka je označena dle výše uvedeného systému a uložena do souboru nabídky v archivačním systému Vault. Zde je pak možné získat zcela zřejmý přehled o průběhu výběrového řízení a zejména poslední platné informace v poslední platné nabídce.

Okamžité ukládání schválené odeslané nabídky je nezbytné.

5 Způsob přijetí objednávky

Objednávka může být od potencionálního zákazníka přijata několika způsoby.

- Objednávka předaná při osobním jednání.
- Objednávka zasláná poštou.
- Objednávka emailová.
- Objednávka na registrovaném portále výběrových řízení jednotlivých zákazníků.

5.1 Objednávka předaná při osobním jednání

Osobní předání objednávky není standartním postupem a jedná se o věc mimořádnou. Primárně se jedná o dva druhy situací.

V prvním případě se obvykle jedná o předání dvou výtisků jednostranně podepsaných smluv ze strany zákazníka. Toto předání je ze strany zákazníka realizováno pracovníkem nákupu a přebírající osoba (obvykle obchodník) musí tuto smlouvu předat k registraci a informuje zodpovědného pracovníka za daný obchodní případ (pokud se již přímo nejedná o danou zodpovědnou osobu za daný obchodní případ).

V druhém případě se obvykle jedná o určitý oficiální akt podpisu smlouvy u zákazníka. Tento podpis je vždy realizován osobou k tomu účelu jmenovanou dle podpisových práv (jednatel, výkonný ředitel, obchodní / výrobní ředitel). Po podpisu předá tento pracovník exekutivu smlouvy k registraci a případně informuje zodpovědného pracovníka za daný obchodní případ.

5.2 Objednávka zasláná poštou.

Objednávka zasláná poštou je stále nejčastějším způsobem jejího přijetí. Pro registraci příchozí pošty je v KOMA-Industry delegována zodpovědná osoba a její zástup.

Příchozí objednávka či smlouva je zaregistrována v příchozí poště a předána tímto administrativním pracovníkem obchodnímu řediteli, popřípadě vedoucímu obchodního oddělení.

5.3 Objednávka zasláná emailem

Jedná se o stále častější způsob zasílání objednávek či smluv. Jedná se o objednávky či smlouvy opatřené elektronickým podpisem. Pozor: oskenované kopie smluv neopatřené elektronickými podpisy nelze považovat za oficiální smlouvy a je nutno vyžadovat jejich podepsané originály.

Pro přijímání a administraci emailových objednávek či smluv slouží sdílená emailová adresa koma@komaindustry.cz. Tato adresa je uvedena na stránkách firmy KOMA-Industry (www.komaindustry.cz) jako adresa pro příjem obchodní korespondence. Největší a dlouhodobě spolupracující zákazníci byli o existenci této adresy informováni a udržování obecné informovanosti zákazníků o existenci této adresy je předmětem úkolů pracovníků v obchodním oddělení.

Objednávka či smlouva může být zákazníkem zasílána na jakýkoliv email zaměstnance v KOMA-Industry. Tento zaměstnanec má povinnost danou poptávku přeposlat na email koma@komaindustry.cz a zároveň informovat zákazníka o existenci tohoto emailu. Pozor, tato povinnost platí i v případě, že se bude jednat přímo o obchodníka, který bude tento obchodní případ dále zpracovávat.

5.4 Objednávka zveřejněná na registrovaném portále výběrových řízení jednotlivých zákazníků

Jedná se o stále častější systém zasílání zveřejnění objednávek či smluv a to zejména ze strany dlouhodobých partnerů a velkých společností. Firma KOMA-Industry je registrována v několika obecně nazývaných webových portálech pro výběrová řízení.

Správou těchto portálů výběrových řízení jsou delegováni jednotliví pracovníci obchodního úseku. Některé portály automaticky zasílají informaci o nově vzniklém výběrovém řízení na předem určenou adresu. Primárně je k tomuto účelu určena také adresa koma@komaindustry.cz. Pracovník, který je určen k správě daného webového portálu novou smlouvu vytiskne a předá k registraci.

6 Postup kontroly a registrace objednávky či smlouvy

Objednávka je zpracována v několika krocích.

- Základní registrace objednávky došlé.
- Kontrola objednávky.
- Předání objednávky k podpisu.
- Předání objednávky k administraci.

6.1 Základní registrace objednávky došlé

Všechny příchozí objednávky či smlouvy je nezbytné registrovat v informačním systému Helios a to v místě registrace příchozí pošty. Tato prvotní registrace slouží k zajištění kontroly nad příchozími dokumenty a jejich work flow v KOMA-Industry.

Pro registraci příchozí pošty je v KOMA-Industry delegována zodpovědná osoba a její zástup. Příchozí objednávka či smlouva je zaregistrována v příchozí poště a předána tímto administrativním pracovníkem obchodnímu řediteli, popřípadě vedoucímu obchodního oddělení.

6.2 Kontrola objednávky

Všechny příchozí objednávky či smlouvy je nezbytné zkontrolovat. Kontrolu smlouvy provádí obchodní ředitel, vedoucí obchodního oddělení nebo delegovaný zodpovědný obchodník.

Kontrola objednávky či smlouvy a jejích příloh, jakožto hlavního a směrodatného dokumentu definujícího všechny obchodní podmínky daného obchodního případu, se provádí detailně. Kontroluje se shoda s nabídkou a se všemi dohodnutými aspekty obchodního případu. Kontrola objednávky či smlouvy je potvrzena parafováním každého listu daného dokumentu.

6.3 Předání objednávky k podpisu

Zkontrolovaná a parafovaná objednávka či smlouva se předává k podpisu zodpovědné osobě dle oficiálně stanovené kompetenční matice a to dle hodnoty objednávky či smlouvy. Dle této kompetenční matice:

- zodpovědný obchodník → obchodnímu řediteli / výrobnímu řediteli
- obchodní ředitel, vedoucí obchodního oddělení → výkonnému řediteli

Osoba vyžadující podpis vždy žádá podepsovaného a dohlíží na to, aby byl daný podepsaný dokument odeslán či předán zákazníkovi, případně tímto úkolem někoho deleguje. Originální výtisk podepsaného dokumentu předá k administraci.

6.4 Předání objednávky k administraci.

Na žádost zodpovědného pracovníka za danou příchozí objednávku či smlouvu dochází k její administraci. Administrace se provádí zejména v:

- Informačním systému Helios.
- Archivačním systému Vault.

6.4.1 Registrace objednávky v informačním systému Helios

Registrace objednávky v informačním systému Helios je realizována pracovníky oddělení administrativy 230. Příchozí podepsaná objednávka či smlouva je předána zodpovědnou osobou za daný obchodní případ k registraci na administrativní oddělení. Zodpovědná osoba předává veškeré další informace nezbytné k registraci.

Registrace objednávky v informačním systému Helios je při obecném popisu (bližší informace jsou uvedeny v návodu na užívání informačního systému Helios) realizováno v několika krocích.

- V prvopočátku dojde v příslušném oddílu s názvem *Zakázka* ke změně uživatelského stavu na stav *Objednaná*.
- Druhým krokem je registrace objednávky došlé, která je realizována v příslušném oddílu informačního systému Helios v podobě vytvoření *Expedičního příkazu*.

Pozor:

Na základě vnitropodnikové dohody ihned po dokončení registrace objednávky došlé administrativním oddělením následuje vyplnění dalších nezbytných informací do příslušného oddílu s názvem *Zakázka* a to ze strany zodpovědného obchodníka za daný obchodní případ.

Jedná se především o vyplnění:

- Detailního harmonogramu průběhu projektu.
- Vyplnění detailní kalkulace zakázky.
 - o Předpokládaná celková cena za nakupovaný materiál.
 - o Předpokládaná celková cena za nakupované služby.
 - o Předpokládaná celková cena za nakupované kooperace.
 - o Předpokládaná celková cena za mzdové náklady.

6.4.2 Registrace objednávky v archivačním systému Vault

Registrace objednávky či smlouvy v archivačním systému Helios je primárně realizována pracovníky oddělení administrativy 230.

Archivace objednávky či smlouvy do systému Vault se provádí oskenováním podepsaného originálního dokumentu se všemi přílohami. Tento dokument je uložen do nově vytvořené složky s vnitropodnikově dohodnutým názvem *SMLOUVA*. Tato složka je vytvořena v již vytvořené složce *Zakázky*, která již vznikla v době registrace poptávky. Název oskenovaného souboru vždy začíná číslem zakázky a je obvykle doplněn číslem smlouvy od zákazníka, pokud takové číslo smlouva má.

Níže je uveden obecný příklad:

```
500_VÝROBA
  → 2022
    → Z220140_Oprava_vnitrnich_casti_turbiny_(ENERGO_PRO)
      → SMLOUVA
        → Z220140_SoD_č_xxxxxxxxxx
```

Příklad názvu oskenovaného souboru: Z220140_SoD_c_095_12000005489

Pozor:

Na základě vnitro-podnikové dohody budou do složky zakázky, po objednání obchodního případu, umístěny další složky. Tyto budou využívány dalšími odděleními zapojenými do realizace tohoto obchodního případu. Tyto složky mohou být vytvořeny přímo pracovníky administrativy nebo zodpovědnými pracovníky jednotlivých oddělení.

Hlavním principem a významem je zachování přehlednosti složky zakázky po celou dobu průběhu projektu. Každé oddělení společnosti KOMA-Industry ukládá informace do své složky, informace jsou však k dispozici všem.

Příklad uskupení složek ve složce zakázky:

Z220140_Oprava_vnitřních_cástí_turbíny_(ENERGO_PRO)

→ N50220140 (*jedná se o číslo nabídky*)

→ P50220136 (*jedná se o číslo poptávky*)

→ SMLOUVA

→ **PROJEKT**

→ **REALIZACE**

Složka **PROJEKT**

Slouží k ukládání všech podkladů a informací vytvořených oddělením projekční a konstrukční kanceláře. Tato složka bude dále strukturovaná a za její přehlednost a správnost umístěných informací zodpovídá pověřený odpovědný projektant, vedoucí úseku projekční kanceláře, vedoucí projekční kanceláře, obchodní ředitel, a to dle uvedeného sledu.

Složka **REALIZACE**

Slouží k ukládání všech podkladů a informací vytvořených v úseku výroby a OTK. Tato složka bude dále strukturovaná a za její přehlednost a správnost umístěných informací zodpovídá pověřený mistr, vedoucí úseku výroby, výrobní ředitel a to dle uvedeného sledu.