**iDotazník**

**prípravné trhové konzultácie**

k zákazke s názvom „*Upratovanie a čistenie administratívnych, sociálnych a spoločných priestorov v ústredí NBS“*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **KVALITA – získanie kvalitného uchádzača a kvalitnej ponuky v súťaži je pre nás dôležité** |
|  | **Verejný obstarávateľ zvažuje použitie týchto podmienok účasti (KO požiadavky) a týchto kritérií (preferencie):** |
| **1** | požiadavka na osobu, ktorá má min. 3 roky odbornej praxe na pozícii objektový manažér a osobu, ktorá má min. 3 roky odbornej praxe na pozícii predák. Bude musieť ísť o navzájom rôzne osoby.  Považujete tieto požiadavky za akceptovateľné? Sú podľa Vás primerané? Ak nie, prečo? Prejavujú podľa Vás kvalitu? |
|  | Odpoveď: Požiadavka na minimálne 3 ročnú prax objektového manažéra je akceptovateľná, ale nie je sama o sebe zárukou kvality. Veľa záleží aj od skúsenosti poskytovateľských spoločností s poskytovaním služieb pre objekty podobného charakteru a systémov kontroly kvality, ktoré sú využívané pri ich výkone. |
| **2** | požiadavka na osobu objektový manažér, aby mala min. 1 osobnú praktickú skúsenosť s rovnakou alebo obdobnou zákazkou, ako je predmet zákazky na danej pozícii.  Považujete túto požiadavku za akceptovateľnú? Je primeraná? Ak nie, prečo? Prejavuje podľa Vás kvalitu? |
|  | Odpoveď: Požiadavka je akceptovateľná a považujeme ju za plne legitímnu... |
| **3** | požiadavka na osobu predák, aby mala min. 1 osobnú praktickú skúsenosť s rovnakou alebo obdobnou zákazkou, ako je predmet zákazky na danej pozícii.  Považujete túto požiadavku za akceptovateľnú? Je primeraná? Ak nie, prečo? Prejavuje podľa Vás kvalitu? |
|  | Odpoveď: Požiadavka je akceptovateľná a považujeme ju za plne legitímnu... |
| **4** | Verejný obstarávateľ zvažuje uplatňovať požiadavky na certifikáty ISO 9001, 14001.  Považujete požiadavku na tieto certifikáty za primerané? Disponujete týmito certifikátmi? Ak nie, ktorý z týchto certifikátov nemáte? |
|  | Odpoveď: Požiadavku považujeme za nie len primeranú, ale veľmi žiadanú. Je prejavom toho, že v spoločnosti sú zavedené štandardizované riadené procesy, ako aj posudzovaný vplyv na životné prostredie. Je dôležité si uvedomiť, že aký silný vplyv a dopad má výkon upratovacej spoločnosti na samotného klienta z pohľadu enviro. |
| **5** | Verejný obstarávateľ zvažuje okrem najnižšej ceny použiť kvalitatívne kritéria, a to:  A. počet skúseností objektového manažéra – čím vyšší počet skúseností, tým lepšie, bude určené maximum.  B. výška garantovanej hodinovej mzdy pracovníka poskytujúceho služby  Považujete tieto kritéria za z Vašej strany za akceptovateľné? umožňujú prejav kvality? |
|  | Odpoveď: Požiadavka na najnižšiu cenu vo väčšine prípadov nevedie ku kvalite a preto oceňujeme, že ju chcete doplniť o ďalšie kritéria. Otázka týkajúca sa skúsenosti objektového manažéra je dôležitá, ale za oveľa dôležitejšie považujeme skúsenosti samotnej spoločnosti s poskytovaním služby pre rovnaké alebo podobné objekty, pretože spoločnosti pristupujú pri návrhu riešení rôzne. Napríklad v našej spoločnosti využívame rôzne inovácie a autonómne riešenia, ktoré vedú k výrazne vyššej kvalite služby.  Ohľadne výšky garantovanej hodinovej mzdy súhlasíme s touto požiadavkou. |
| **6** | Predpokladá sa, že kritérium garantovaná hodinová mzda pracovníka bude nastavená ako, čím vyššia hodinová mzda pracovníka nad minimálnu mzdu, tým lepšie (lepšie bodové ohodnotenie). O maxime sa uvažuje v rozmedzí 9 – 10 eur.  Považujete takto nastavené kritérium za akceptovateľné? Môže podľa Vás prejavovať kvalitu uchádzača resp. kvalitu ním poskytovaných služieb? |
|  | Odpoveď: Garantovaná výška hodinovej mzdy je väčšinou zárukou nižšej fluktuácie pracovníkov a stability personálu, čo môže viesť k vyššej kvalite poskytovanej služby. Jej výška je závislá od aktuálnej úrovne minimálnej mzdy v danom roku a je nevyhnuté zabezpečiť, aby bola pravidelne aktualizovaná v závislosti od zmeny výšky minimálnej mzdy, aby bol dosiahnutý motivačný efekt pre pracovníkov. |
| **7** | Je väčšina Vašich pracovníkov na trvalý pracovný pomer? V akej miere využívate agentúrnu pracovnú silu? Má podľa Vás súvislosť kvalita poskytovaných služieb s tým či je pracovník na trvalý pracovný pomer alebo nie? |
|  | Odpoveď: V našej spoločnosti je samozrejme snaha mať čo možno najväčší podiel pracovníkov na trvalý pracovný pomer. Výnimkou sú naše zákazky v oblasti automotive, kde využívame aj agentúrnych pracovníkov na víkendové a odstávkové práce. Pri klientoch v administratíve preferujeme trvali pracovný pomer prípadne skrátené úväzky v závislosti od povahy či ide o denné upratovanie alebo napríklad večerné. |
| **8** | Zamestnávate osoby z marginalizovaných skupín? Ak áno, v akom podiele zo všetkých Vašich pracovníkov? |
|  | Áno, takýchto zamestnancov podporujeme pri začlenení do pracovného procesu a vytvárame im vhodné podmienky na výkon práce, avšak všetci pracovníci musia spĺňať kvalifikačné kritéria zodpovedajúce pozícií, ktorú vykonávajú alebo zastávajú. |
| **9** | Verejný obstarávateľ zvažuje použiť ako hodnotiace kritérium osobný pohovor s objektovým manažérom. Cieľom pohovoru je zistiť či má objektový manažér prehľad o predmete zákazky a či si je vedomý rizík, ktoré sú spojené s plnením predmetu zákazky a zároveň či má základné predpoklady, vlastnosti a schopnosti nutné pre svoj výkon činnosti k predmetu zákazky. Akceptovali by ste takéto kritérium? Ak nie, prečo? |
|  | Odpoveď: Áno |
| **10** | Verejný obstarávateľ bude požadovať od uchádzačov v súťaži predloženie referencií na rovnakú alebo obdobnú zákazku ako je predmet plánovanej súťaže. Akú zákazku považujete za obdobnú tej, ktorá je predmetom zákazky? |
|  | Odpoveď: Zákazku s podobnou výmerou, s podobným typom priestorov a hlavne rovnakým alebo podobným štandardom a požiadavkami na kvalitu poskytovanej služby |
| **11** | Verejný obstarávateľ zvažuje uplatňovať požiadavku na celkový obrat v oblasti, v ktorej sa predmet zákazky týka. Hodnota obratu bude reflektovať na predpokladanú hodnotu zákazky.  Považujete takúto požiadavku za akceptovateľnú? Ak nie, prečo? |
|  | Odpoveď: Áno, súhlasíme s týmto návrhom |
| **12** | Verejný obstarávateľ zvažuje umožnenie obhliadky priestorov ešte pred vyhlásením súťaže. Považujete obhliadku za nevyhnutnú? Ak nie, aké informácie potrebujete od verejného obstarávateľa aby ste obhliadku nepotrebovali? |
|  | Odpoveď: Pre zodpovednú prípravu cenovej ponuky považujeme obhliadku za nevyhnutnú. Jedine, tak sa môže predísť nedorozumeniam, ktoré by mohli nastať v prípade, keby sa obhliadka nevykonala. Rovnako je obhliadka podľa nášho názoru zárukou toho, že uchádzači budú naceňovať rovnaké podmienky, ktoré by zo zadania nemuseli byť úplne jasné. |
| **13** | Verejný obstarávateľ alternatívne zvažuje použitie osobitnej metódy hodnotenia, v ktorej by ste preukazovali spôsob naplnenie cieľov zákazky merateľnými ukazovateľmi, ku ktorým by ste sa v zmluve zaviazali. Verejný obstarávateľ by v overovacej fáze overoval, či sa Vám už Vami navrhované spôsoby naplnenia cieľov a ich úrovne podarilo naplniť v minulosti. Vedeli by ste verejnému obstarávateľovi preukázať v metrike úroveň naplnenia cieľov? Napr. budete nám garantovať, že bude min. 80 % spokojnosť zamestnancov s poskytovanými službami upratovania. Vedeli by ste nám preukázať Vami už dosiahnuté ciele v minulosti u iných zákazníkov? |
|  | Odpoveď: Odpoveď: Anonymizované informácie |
| **14** | Čo podľa Vás vyjadruje kvalitu uchádzača okrem už spomenutého? Ako sa dá z Vášho pohľadu hodnotiť kvalita uchádzača a jeho ponuka? |
|  | Odpoveď: O kvalite uchádzača hovorí komplexnosť navrhovaného riešenia. Zladenie personálu + technika. Ďalej vypracovaný systém kontroly kvality, certifikáty, systém školení pre zamestnancov, inovácie a ich implementácia, eskalačný mechanizmus a ďalšie |
|  | **ENVIRONMENTÁLNE ASPEKTY** |
| **15** | Používate ekologické čistiace prostriedky (napr. s environmentálnym označením EU Ecolabel, Nordic Swan, Bauer Engel)?  ☐ Áno, takmer všetky sú ekologické ⊠ Čiastočne ☐ Nie |
| **16** | Vedeli by ste predložiť zoznam a predpokladanú spotrebu čistiacich prostriedkov?  ☐ Áno, jednorazovo ⊠ Áno, pravidelne na požiadanie ☐ Nie |
| **17** | Aplikujete technológie alebo metodiky na zníženie spotreby vody/energie? ⊠ Áno ☐ Nie ☐ Nešpecifikované  Ak áno, ako? Príklady (stručne): .Implementáciou najnovších technológií ako sú autonómne roboty máme prehľad o spotrebe vody, čistiacich prostriedkov a energií. Rovnako pri ručnom čistení využívame zmiešavače, ktoré aplikujú presné množstvo čistiacich prostriedkov do vody a ďalšie... |
| **18** | Odpady a plastové produkty  Obmedzujete použitie jednorazových plastov (väčšie objemy kvapalín, spätný odber obalov):  ⊠ Áno ☐ Nie  Opakovane použiteľné pomôcky: ⊠ Áno ☐ Nie  Príklady (stručne): Mop – systém prateľných mopov, využívanie kvalitných handier  Máte k dispozícii vlastné upratovacie vozíky vhodné aj na triedenie 4 zložiek odpadu?  ☐ Áno ⊠ Nie |
| **19** | Ako vnímate význam ekologických upratovacích služieb? |
|  | Odpoveď: Naša spoločnosť kladie veľmi silný dôraz na ekológiu. Napríklad nákupom najmodernejšej techniky sa nám za rok 2024 podarilo ušetriť 975l čistiacich prostriedkov. Zároveň téma ESG je pre nás mimoriadne dôležitá, preto sme sa zaviazali k dobrovoľnému reportu za rok 2024. |
|  | **CENA A NÁKLADY** |
| **20** | Z akých nákladových položiek sa skladá cena predmetu zákazky (napr. cena práce, čistiace prostriedky) aký majú podiel na celkovej cene za predmet zákazky? |
|  | Odpoveď: Personálne náklady, strojové náklady, náklady na OOPP, náklady na čistiacu chémiu, náklady na školenia a zdravotné prehliadky, náklady na riadenie zákazky, náklady na administratívu, |
| **21** | Aké konkrétne informácie a údaje od nás požadujete aby ste vedeli svoju ponuku naceniť čo najpresnejšie? Identifikovali ste nedostatky alebo potrebu doplnenia informácií v priloženom návrhu opisu predmetu zákazky? |
|  | Odpoveď: Pre zodpovedné necenenie zákazky potrebujeme čo možno najviac informácií, ideálne v programe Excel, aby s tým bolo možné pracovať. Za dôležité považujeme kompletný zoznam plôch, typy priestorov (napr. kancelárie, sociálne zariadenia, chodby a pod.), vrátane jednotlivých výmer, kompletný popis činností rozdelený na denné, týždňové, mesačné a ročné práce a požadovaný čas výkonu (denná služba, nočná služba). Dôležité sú aj požiadavky na personál zo strany zákazníka (napr. zdravotné preukazy, jazykové znalosti, psychotesty a pod.). Rovnako osobnú obhliadku priestorov považujeme za nevyhnutnú. |
| **22** | V rámci zmluvne zabezpečených upratovacích služieb vašou organizáciou – ktoré z nasledujúcich položiek zabezpečuje bežne dodávateľ upratovacích služieb? |
|  | Odpoveď: Anonymizované informácie |
| **23** | Aká je v rámci Bratislavy Vaša priemerná hodinová hrubá mzda pracovníka – objektový manažér? |
|  | Odpoveď: Anonymizované informácie |
| **24** | Aká je v rámci Bratislavy Vaša priemerná hodinová hrubá mzda pracovníka – predák? |
|  | Odpoveď: Anonymizované informácie |
| **25** | Aká je v rámci Bratislavy Vaša priemerná hodinová hrubá mzda pracovníka – upratovačka? |
|  | Odpoveď: Anonymizované informácie |
| **26** | Koľko hodín denne predpokladáte, že spotrebuje upratovanie všetkých priestorov podľa nášho zadania |
|  | Odpoveď: Anonymizované informácie |
| **27** | Koľko m2 sa dá štandardne vzhľadom na opis predmetu zákazky upratať za 1 hodinu práce 1 pracovníka? |
|  | Odpoveď: 250 m2 v závislosti od typu priestoru |
| **28** | Považujete za akceptovateľné, ak by sme Vás v zmluve zaviazali k tomu aby ste prípadné vyplatenie bonusu rozdelili medzi pracovníkov, ktorí budú poskytovať službu? |
|  | Odpoveď: Áno |
| **29** | Myslíte si, že by úroveň spokojnosti mali hodnotiť všetci zamestnanci, ktorých sa poskytovanie služieb týka alebo iba vybraná skupina (riadiacich) zamestnancov? Otázkou prosím zodpovedzte v kontexte štandardnej miery informovanosti ohľadne pravidelnosti a rozsahu upratovania. |
|  | Odpoveď: Hodnotenie spokojnosti by mala vykonávať poverená osoba, ktorá má detailný prehľad o frekvenciách a požiadavkách klienta. Jedine tak je možné zabezpečiť objektivitu hodnotenia |
| **30** | Aká je podľa Vás štandardná úroveň spokojnosti ľudí s kvalitou upratovacích služieb vyjadrená v % z Vašej praxe? |
|  | Odpoveď: hodnotu 85% považujeme za hraničnú medzi spokojnosťou a nespokojnosťou. Pod túto hranicu musí prísť k nápravným opatreniam |
| **31** | Na základe dostupných údajov, koľko je podľa Vás minimálny počet pracovníkov na plnenie predmetu zákazky? V štruktúre objektový manažér, predák a upratovačka. Predpokladane koľko hodín denne/týždenne bude objektový manažér alokovaný na zákazku ako je náš predmet zákazky? Vychádzame z toho, že objektový manažér nie je stále prítomný v budove v ktorej sa upratuje. |
|  | Odpoveď: Vzhľadom na rozsah a štandard, ktorý je na objekte vyžadovaný navrhujeme prítomnosť objektového manažéra denne Po-Pia minimálne v rozsahu 4 hodiny, predákov navrhujeme min. 2 na 4 hodiny denne. Ohľadne personálneho obsadenia ostatných pracovníkov rešpektujeme Vašu požiadavku na 4 denné pracovníčky a 25 večerných pracovníkov. |
| **32** | Aké vstupné údaje pre výpočet ceny za predmet zákazky požadujete od verejného obstarávateľa? |
|  | Odpoveď: Výmery jednotlivých plôch a priestorov, požiadavka na frekvencie a požadovanú úroveň čistoty. Požiadavky na čas, kedy sa dané úkony môžu vykonávať, prípadne minimálny počet pracovníkov napr. pre výkon dennej služby . |
|  | **OPIS PREDMETU ZÁKAZKY** |
| **33** | Identifikovali ste nejakú skutočnosť v dostupných materiáloch, ktorá by Vám bránila v účasti v plánovanej súťaži alebo túto účasť sťažila? |
|  | Odpoveď: Nie |
|  | **INOVATÍVNE RIEŠENIA – chceme vytvoriť priestor pre inovácie, usmernite nás prosím, čo je možné. Inovatívne riešenie by malo byť naviazané najmä na zvýšenie kvality poskytovaných služieb a dosahovanie environmentálnych cieľov. Uvažujeme v kategóriách digitalizácie (digitálne senzory, sledovanie), dávkovania, spotrebičov.** |
| **34** | Aké inovatívne riešenie nám viete ponúknuť, ktoré je primerané predmetu zákazky? Čo by sme prostredníctvom nich mohli dosiahnuť?  Poskytovali by ste ho priamo Vy? Alebo prostredníctvom Vášho subdodávateľa? |
|  | Odpoveď: Odpoveď: Anonymizované informácie |
|  | **KVALITA V ZMLUVE – kvalitu chceme merať podľa nastavených kľúčových výkonnostných ukazovateľov (KPI) v zmluve. Na úroveň dosiahnutej výkonnosti chceme naviazať vyplatenie bonusu, krátenie faktúry, uplatnenie sankcie.**  **Aktuálne zvažujeme KPI – úroveň spokojnosti/nespokojnosti našich zamestnancov so službou, počet sťažností. Úroveň spokojnosti zamestnancov so službou plánujeme zaznamenávať prostredníctvom softvérového nástroja. Viete takýto softvérový nástroj poskytnúť?** |
| **35** | Aké kľúčové merateľné ukazovatele v rámci merania úrovne plnenia zmluvy považujete za vhodné? |
|  | Odpoveď:  **Spoľahlivosť** – pravidelnosť, dochvíľnosť a dodržiavanie dohodnutých podmienok.  **Zodpovednosť** – schopnosť reagovať na požiadavky klienta a riešiť reklamácie.  **Kompetentnosť** – odbornosť a školenie personálu v oblasti hygieny, bezpečnosti a používania čistiacich prostriedkov.  **Empatia a komunikácia** – prístup k zákazníkovi, schopnosť komunikovať a prispôsobiť sa jeho potrebám.  **Hmatateľné prvky** – čistota, vôňa, usporiadanie priestoru po upratovaní, vzhľad pracovníkov. |
| **36** | Verejný obstarávateľ uvažuje použiť merateľné ukazovatele kvality plnenia ako úroveň spokojnosti s poskytovaním služieb, počet sťažností.  Považujete ich za akceptovateľné? Ak nie, prečo? |
|  | Odpoveď: Áno, v prípade, že budú sťažnosti vyhodnotené ako oprávnené |
|  | **Ako by ste vedeli naplniť naše stanovené ciele v rámci plnenia zmluvy?**  **A. zabezpečiť poskytovanie upratovacích služieb na profesionálnej úrovni s čo najvyššou spokojnosťou zamestnancov NBS**  **B. zabezpečiť poskytovanie upratovacích služieb čo najefektívnejšie**  **C. zabezpečiť poskytovanie upratovacích služieb s čo najnižším negatívnym vplyvom na životné prostredie používanými čistiacimi prostriedkami**  **D. zabezpečiť poskytovanie upratovacích služieb s čo najstabilnejším personálnym obsadením** |
|  | Odpoveď:  A: detailná kontrola kvality, pravidelné auditovanie priestorov, používanie moderných technológií, využívanie ekologických produktov, profesionalita zamestnancov  B: Stanovenie jasného postupu prác, pre rôzne typy upratovania (kancelárie, toalety, podlahy,...) a ich dôsledné dodržiavanie. Využívanie modernej strojovej techniky  C: Využívanie produktov bez toxických látok, biologicky odbúrateľných, využívanie väčších balení produktov (menej obalov), prípadne opakovane využiteľných obalov. Využívanie obalov z recyklovaných plastov alebo papiera  D: Zabezpečením dôstojných pracovných podmienok, kvalitným oblečením a pracovnými pomôckami a motivovanie k lepším výkonom bonusovým systémom odmeňovania, férové jednanie zo strany manažmentu a možnosť osobného rastu |
|  | **VŠEOBECNE** |
| **37** | Sú pre Vás zrozumiteľné všetky požiadavky kladené na predmet zákazky? |
|  | Odpoveď: Áno |
| **38** | Ak nie, ktorá konkrétna požiadavka verejného obstarávateľa nie je pre Vás dostatočne zrozumiteľná a z akého dôvodu? |
|  | Odpoveď: |
| **39** | Ako ju navrhujete upraviť, aby bola zrozumiteľná? |
|  | Odpoveď: |
| **40** | Identifikovali ste nejakú skutočnosť v dostupných materiáloch, ktorá by Vám bránila v účasti v plánovanej súťaži alebo túto účasť sťažila? |
|  | Odpoveď: Nie |
| **41** | Ak áno, uveďte nám prosím túto skutočnosť, ku ktorej časti v materiáloch prislúcha resp. má súvzťažnosť. |
|  | Odpoveď: |
| **42** | Ako ju navrhujete upraviť, aby Vám už nebránila v účasti v plánovanej súťaži alebo aby Vám už nesťažovala účasť v plánovanej súťaži? |
|  | Odpoveď: |
| **43** | Identifikovali ste nejaké požiadavky, ktoré jednoznačne navyšujú prácnosť resp. cenu predmetu zákazky? |
|  | Odpoveď: Nie |
| **44** | Ak áno, ktoré to konkrétne sú? |
|  | Odpoveď: |
| **45** | Viete ako potencionálny uchádzač splniť požiadavky verejného obstarávateľa na predmet zákazky sám alebo predpokladáte, že budete potrebovať subdodávateľa? |
|  | Odpoveď: Áno, subdodávateľa uvažujeme akurát pre dodávky hygieny |
| **46** | S akými najčastejšími prekážkami ste sa doteraz stretli pri realizácii totožného/porovnateľného predmetu plánovanej zákazky a ako ste sa s nimi vysporiadali? |
|  | Odpoveď: Anonymizované informácie |
| **47** | Aká je pre Vás dostatočná lehota potrebná pre prípravu ponuky? Verejný obstarávateľ zvažuje 30 kalendárnych dní. |
|  | Odpoveď: 30 dní na prípravu po obhliadke je postačujúca doba |
| **48** | Verejný obstarávateľ chce eliminovať špekulatívne ponuky. Preto zvažuje požadovať zábezpeku za ponuku v zmysle § 46 zákona č. 343/2015 Z. z.. Akú výšku zábezpeky považujete za akceptovateľnú? |
|  | Odpoveď: 5% z PHZ |

Prosím označte informácie vo svojich odpovediach, ktoré považujete za dôverné.

**Prílohy:**

1. Navrhovaný opis predmetu zákazky

2. Sumarizácia plôch predmetu zákazky

Priestor pre Vaše komentáre, prípadne otázky:

Odpoveď: