**Zápisnica z prípravných trhových konzultácií (ďalej len „PTK“)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Predmet PTK:** | Upratovanie a čistenie administratívnych, sociálnych a spoločenských priestorov v ústredí NBS |
| **Hospodársky subjekt:** | xxx |
| **Čas a dátum:** | 17. 6. 2025 10:00 |
| **Miesto:** | Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, Bratislava |
| **Prítomní:** | vyplývajú z prezenčnej listiny, ktorá je prílohou tejto zápisnice |

# Ciele verejného obstarávania:

* dosiahnutie vyššej kvality poskytovaných služieb v oblasti upratovania, nielen súťaž   
  na najnižšiu cenu.
* Zvažuje sa hodnotiace kritérium – najnižšia cena + kvalitatívne parametre.
* Uvažuje sa o zavedení výkonnostných ustanovení do zmluvy – bonusy a sankcie viazané na kvalitu (napr. podľa merateľných ukazovateľov, tzv. KPI).

# Kritériá kvality a okruh tém:

1. Mzdové štandardy (vplyv výšky mzdy zamestnancov vykonávajúcich upratovanie na kvalitu)
2. Prítomnosť objektového manažéra/koordinátora – jeho skúsenosti, úloha a dôležitosť
3. Reporting kvality (zavedené kontrolné mechanizmy)
4. Certifikácie (napríklad ISO, EMAS a pod.)
5. Stabilita personálu a nízka fluktuácia
6. Forma pracovného pomeru a jej vplyv na kvalitu
7. Referencie (skúsenosti z podobných zákaziek/objektov)
8. Organizačné a personálne zabezpečenie (napr. regionálna štruktúra, kapacity, počty pracovníkov)
9. Preukázateľná spokojnosť zákazníkov (napr. cez hodnotiace protokoly)
10. Motivačné prvky v zmluve (bonusy/sankcie)
11. Ekológia (envirokritérium)
12. Inovatívne prístupy

# Spätná väzba účastníka na kritériá kvality a okruh tém:

|  |  |
| --- | --- |
| **Mzdové štandardy:** | Podľa účastníka vyššia mzda nie vždy znamená vyššiu kvalitu,  ale spoločnosť je otvorená bonusom za nadprácu. Pri určovaní mzdy zohľadňujú rozsah zákazky a fakturáciu, aby bola zodpovedná osoba motivovaná. Zvažované kritérium výšky mzdy ako bodované kritérium by považovali za realizovateľné, ak sa dôsledne zohľadní aj trhový štandard. |
| **Objektový manažér:** | Účastník zamestnáva objektových manažérov s dlhoročnou praxou (napr. 5 rokov). Každý má priradené objekty a kontroluje prácu personálu. V prípade väčších zákaziek je manažér prítomný na pracovisku každý deň aspoň počas 1. mesiaca. Bežne vytvárajú medziúroveň riadenia – predákov. Manažér musí poznať rozsah prác a vedieť ich skontrolovať aj v noci. Účastník je pripravený primeraným spôsobom preukázať spôsobilosť a praktické skúsenosti objektového manažéra (napr. predložením relevantných podkladov o praxi alebo aj osobným predstavením roly v rámci osobného pohovoru). |
| **Reporting kvality:** | Sťažnosti sa riešia cez objektového manažéra, prednostne e-mailom.  V prípade dotazníkov spokojnosti upozorňujú, že je potrebné vyhodnocovať ich odborne (každý má subjektívny pohľad). |
| **Certifikácie:** | Účastník aktuálne pracuje na získaní ISO certifikácie. |
| **Stabilita personálu:** | Účastník má jadro kmeňových zamestnancov, ktoré využíva pri nových zákazkách, aby zabezpečil bezproblémové plnenie. Väčšinu zamestnancov tvoria agentúrni zamestnanci. |
| **Forma pracovného pomeru:** | Účastník preferuje kombináciu trvalého pracovného pomeru a agentúrnych zamestnancov, pričom kmeňoví zamestnanci sú stabilnejší. |
| **Referencie:** | Účastník zastrešuje množstvo objektov v Bratislave, vrátane veľkých zákaziek ako ministerstvá a iné obchodné spoločnosti. Zdôrazňuje,  že referencie z malých objektov sú nedostačujúce. Kvalitu podľa nich dokazuje aj dĺžka trvania zákazky. |
| **Organizačné a personálne zabezpečenie:** | Účastník má regionálnu štruktúru, vlastné profesionálne stroje,  aj kapacity. Pri väčších zákazkách potrebuje čas aspoň mesiac na „nábeh“ kvôli dodaniu vybavenia. Účastník ďalej uviedol, že je rozdiel medzi upratovaním administratívnej budovy a iných typov budov. V administratívnej budove treba rátať s obmedzenými vstupmi do vybraných oddelení a často nastaviť upratovanie mimo pracovného času zamestnancov. Z uvedeného dôvodu je to náročnejšie. |
| **Spokojnosť zákazníkov:** | Účastník aktuálne nemá formálny interný systém merania spokojnosti. Spolieha sa najmä na spätnú väzbu formou sťažností alebo pochvál. |
| **Motivačné prvky:** | Účastník podporuje bonusy za spokojnosť a možnosť zníženia platby  pri nespokojnosti (na základe dotazníka zamestnancov). Podmienkou je, aby hodnotenie vykonával kvalifikovaný človek. |
| **Ekológia:** | Účastník spolupracuje so slovenskou firmou, ktorá dodáva ekologické čistiace prostriedky a obaly. Je otvorený „ekokritériám“, ale upozorňuje na vyššie náklady a nižšiu účinnosť pri ťažko znečistených miestach (napr. vodný kameň). |
| **Inovatívne postupy:** | Účastník má skúsenosti s upratovacími robotmi z iných projektov,  ale v súčasnosti ich ešte nepovažuje za plne spoľahlivé. Je otvorený novým riešeniam. |

# Ďalší postup:

* Verejný obstarávateľ sa zaviazal zaslať dotazník s výzvou na spätnú väzbu s konkrétnymi otázkami týkajúcimi sa predmetnej zákazky
* Účastník prisľúbil vyplnenie predmetného dotazníka

**Príloha:**

* Prezenčná listina - anonymizovaná