**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:** | 16. 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:** | Účastník uviedol, aký priemerný plat má objektový manažér a iný personál, pričom uviedol aj ďalšie benefity, ktorými disponuje. |
| **Objektový manažér:** | Každý objektový manažér má byť v dennodennom kontakte so zamestnancami. Minimálne požadované vzdelanie je stredoškolské s maturitou, ideálne vysokoškolské. Požadovaná prax je minimálne 2 roky. Objektový manažér vedie približne 60–70 ľudí, v závislosti od náročnosti objektu. |
| **Reporting kvality:** | Účastník má zavedený systém objektových manažérov, ktorí vykonávajú pravidelnú kontrolu kvality (vrátane týždenných checklistov) a sú v dennom kontakte s personálom aj objednávateľom. V súvislosti s kvalitatívnym kritériom odporúča zamerať sa na prax objektového manažéra, počet objektov, ktoré má na starosti, a jeho účasť na kontrolnom procese. Účastník je pripravený na osobné predstavenie objektového manažéra (pohovor) ako jedného z prvkov hodnotenia. |
| **Certifikácie:** | Účastník má k dispozícii ISO certifikáty a ďalšie relevantné certifikácie. Uvedomuje si ich význam pre kvalitu a nemá problém ich predložiť  v rámci súťaže. Certifikácie pokrývajú aj oblasť bezpečnosti, BOZP, ekologických čistiacich prostriedkov a ďalších požiadaviek. |
| **Stabilita personálu:** | Účastník považuje svojich zamestnancov za lojálnych a fluktuácia je nízka. Firma sa snaží o dlhodobú stabilitu svojich pracovníkov a vytvára pre nich vhodné podmienky. |
| **Forma pracovného pomeru:** | Účastník preferuje pracovný pomer na plný úväzok. V niektorých prípadoch sú kombinované formy zamestnania kvôli časovému rozsahu upratovania  na konkrétnych objektoch. |
| **Referencie:** | Účastník realizuje upratovanie pre náročné štátne inštitúcie. Uvádza dlhoročnú spoluprácu s týmito inštitúciami. |
| **Organizačné a personálne zabezpečenie:** | Účastník pôsobí v rámci celého Slovenska. V každom hlavnom regióne (Bratislava, Žilina, Banská Bystrica, Košice) má objektových manažérov  pre upratovanie aj bezpečnosť. Zamestnáva približne 500 ľudí, z toho asi 300 tvorí upratovací personál. Účastník uviedol, že ide prevažne o administratívne, resp. inštitucionálne objekty s režimovými pracoviskami, kde sa vyžaduje denná služba (napr. dopĺňanie kávy, obsluha umývačiek a drobné obslužné činnosti). Tento typ servisu má podľa účastníka značne odlišný charakter oproti štandardnému hotelovému upratovaniu izieb. |
| **Spokojnosť zákazníkov:** | Spätnú väzbu získava osobne počas kontrolných dní. Objektový manažér sa pýta klientov na spokojnosť. Reklamácie sú riešené ihneď. Účastník vedie záznamy  o reklamáciách s cieľom predchádzať ich opakovaniu. |
| **Motivačné prvky:** | Účastník má podľa jeho názoru zavedený štedrý systém odmeňovania a bonusov pre svojich zamestnancov. Účastník nemá problém s nastavením systému motivačných bonusov viazaných na výkonnosť a kvalitu a to po zohľadnení spokojnosti klienta. |
| **Ekológia:** | Účastník má skúsenosti s ekologickými čistiacimi prostriedkami, napr. v laboratórnych priestoroch a pod. Školenia zabezpečuje interné technické oddelenie, ktoré personál oboznamuje s používaním chémie, obsluhou strojov a pravidlami bezpečnosti práce. |
| **Inovatívne postupy:** | Účastník používa čistiace stroje na rôzne druhy podláh a uvažuje nad nasadením autonómnych zariadení. Pracuje na efektivite aj individuálnym prístupom podľa typu objektu. |

# 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