**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:** | 4. 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, že mzdy zamestnancov majú priamy vplyv na kvalitu služieb. Podporuje zahrnutie výšky mzdy ako kvalitatívneho kritéria. Deklaruje, že jeho zamestnanci majú vyššie než minimálne mzdy, čo sa prejavuje na kvalite práce. |
| **Objektový manažér:** | Účastník má zavedený systém objektových manažérov, ktorí zabezpečujú operatívu, kontrolu aj školenia. Účastník považuje objektového manažéra za kľúčového pre dodržanie kvality a spokojnosti klienta. Podporuje jeho hodnotenie ako súčasť kritérií. |
| **Reporting kvality:** | Účastník používa vlastný kontrolný systém, pričom jeho výsledky reportuje pravidelne klientovi. Kontroly vykonávajú objektoví manažéri aj samostatné kontrolné osoby. Výsledky sú archivované a vyhodnocované. |
| **Certifikácie:** | Účastník disponuje ISO certifikátmi. Považuje ich za užitočný nástroj,  ale zdôrazňuje, že ich samotná existencia nezaručuje kvalitu. Navrhuje kombinovať certifikáty s reálnymi výstupmi z kontrol alebo referencií. |
| **Stabilita personálu:** | Účastník sa usiluje o vytvorenie stabilného tímu zamestnancov, čo podľa neho pozitívne ovplyvňuje kvalitu plnenia. Používa interné motivačné nástroje na udržanie pracovníkov. |
| **Forma pracovného pomeru:** | Väčšina zamestnancov je zamestnaných na trvalý pracovný pomer. Používanie iných foriem (dohody, živnosť) je minimálne – v prípade nevyhnutnosti zástupov upratovacieho personálu. Navrhuje tento pomer zohľadniť v hodnotení, ak bude transparentne definovaný. |
| **Referencie:** | Účastník má skúsenosti s čistením veľkých administratívnych budov, zdravotníckych zariadení a univerzít. Podporuje hodnotenie referencií podľa rozsahu a zložitosti objektu. |
| **Organizačné a personálne zabezpečenie:** | Účastník má regionálne tímy, vlastnú techniku a záložných pracovníkov. Disponuje dostatočnou kapacitou pre zabezpečenie plnenia  aj pri výpadkoch personálu. |
| **Spokojnosť zákazníkov:** | Získava spätnú väzbu priamo od klientov, zaznamenáva reklamácie  a vyhodnocuje ich. Zákaznícka spokojnosť je súčasťou ich vnútornej kvality. Navrhuje zaviesť pravidelné externé hodnotenie, napr. vo forme KPI. |
| **Motivačné prvky:** | Účastník podporuje bonusy a sankcie, ak sú nastavené na objektívnych ukazovateľoch. Navrhuje KPI ako počet reklamácií, reakčný čas, výsledky kontrol a spokojnosť klienta na základe dotazníka spokojnosti. |
| **Ekológia:** | Účastník používa ekologické čistiace prostriedky, má interný environmentálny plán a separuje odpad. Podporuje environmentálne kritériá, ale navrhuje ich hodnotiť prakticky (a nie formálne). |
| **Inovatívne prístupy:** | Účastník má zavedené a zavádza inovatívne riešenia – napr. online systém pre plánovanie a reporting, QR kódy, moderné stroje. Je za to, aby sa inovácie hodnotili ako pridaná hodnota. |

# 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