**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 11:00 |
| **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 vníma mzdy ako dôležitý faktor kvality, avšak upozorňuje,  že mzdy sa výrazne líšia v závislosti od regiónu. Súhlasia so zohľadnením výšky mzdy ako kvalitatívneho kritéria, ak bude brané do úvahy aj miesto plnenia. |
| **Objektový manažér:** | Účastník má zavedený systém objektových manažérov, ktorí vykonávajú pravidelnú kontrolu kvality. V súvislosti s kvalitatívnym kritériom odporúča zamerať sa na prax objektového manažéra, počet objektov, ktoré má na starosti, a jeho schopnosť zabezpečiť priebežný kontrolný mechanizmus. Účastník je pripravený, aby bol osobný pohovor s objektovým manažérom jedným z hodnotiacich kritérií. |
| **Reporting kvality:** | Účastník má vlastný systém kontrol a spätnú väzbu od klienta.  Interný kontrolný mechanizmus zahŕňa pravidelné kontroly, fotodokumentáciu a výstupy, ktoré sú evidované v internom systéme. Výsledky sa zohľadňujú  pri hodnotení zamestnancov. |
| **Certifikácie:** | Účastník disponuje ISO certifikátmi a považuje ich za bežný štandard. Navrhuje, aby boli súčasťou hodnotenia, avšak upozorňuje, že samotné vlastníctvo certifikátu nezaručuje kvalitu – dôležité je ich aktívne uplatňovanie v praxi. |
| **Stabilita personálu:** | Účastník má nízku fluktuáciu, najmä medzi internými zamestnancami. Preferuje zamestnancov na trvalý pracovný pomer (ďalej len „TPP“) a dlhodobú spoluprácu. Stabilita personálu má vplyv na kvalitu upratovacích služieb. |
| **Forma pracovného pomeru:** | U účastníka prevažujú zamestnanci na TPP, na dohodu len výnimočne  (napr. pri zástupoch). Podpora TPP ako kritéria je podľa neho vhodná, odporúča percentuálne meranie. |
| **Referencie:** | Účastník má skúsenosti so správou objektov porovnateľných veľkosťou  aj typom – napr. budovy ministerstiev, veľké administratívne komplexy.  Má zavedené systémy zabezpečujúce kvalitu aj pri rozsiahlych zákazkách. |
| **Organizačné a personálne zabezpečenie:** | Účastník má vybudované regionálne štruktúry, dispečing, technické vybavenie a vlastných zamestnancov vo viacerých mestách. Disponuje dostatočnými kapacitami aj v prípade potreby rýchlej reakcie. Podľa účastníka upratovanie administratívnych budov má odlišný režim než „živé“ prevádzky typu letisko, nemocnica či nákupné centrum: účastník zdôraznil potrebu večerného upratovania, rajonizácie poschodí, stabilného tímu a aktívnej kontroly/vedenia objektovým manažérom. |
| **Spokojnosť zákazníkov:** | Účastník pracuje so spätnou väzbou klientov, vyhodnocuje ju pravidelne  a evidujú reklamácie. Má záujem o transparentné vyhodnocovanie spokojnosti klienta aj ako súčasť verejného obstarávania. |
| **Motivačné prvky:** | Zavedenie motivačných prvkov víta; navrhuje jasné nastavenie KPI a spôsob ich merania. Považuje to za efektívny nástroj na dosiahnutie kvality, ak sú správne nastavené. Účastník pravidelne využíva dotazníky spokojnosti s dôrazom na kvalifikované vyhodnocovanie výsledkov. |
| **Ekológia:** | Účastník používa ekologické čistiace prostriedky, má zavedený systém odpadového hospodárstva a recyklácie. Ekologické hľadiská podporuje,  ak sú rozumne nastavené. |
| **Inovatívne postupy:** | Zavádza nové technológie vrátane robotických vysávačov, ekologických strojov a digitálnych riešení pre reporting. Inováciám sa venuje dlhodobo a má vlastné know-how. |

# 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