

MAG0X04T9PLX

MAGISTRÁT HLAVNÉHO MESTA SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVY

Materiál na rokovanie
Mestského zastupiteľstva
hlavného mesta SR Bratislavy
dňa 24.10.2024

Číslo záznamu: MAG 557789/2024
Spisový znak: UK1
Skartačná lehota: A10

Informácia o činnosti príspevkovej organizácie Bratislavské centrum služieb

Predkladateľ:

Tak ako je uvedené
v Sumárnom krycom liste
materiálov na rokovanie
Mestského zastupiteľstva
hlavného mesta Slovenskej republiky
Bratislava

Materiál obsahuje:

1. Informácia o činnosti príspevkovej organizácie Bratislavské centrum služieb

Zodpovedný:

Ing. Martin Vavrek
zástupca riaditeľa

Spracovateľ:

Ing. Tatiana Kyselová
riaditeľka BCS

Ing. Dávid Szabó
riaditeľ sekcie ekonomiky a financií BCS

Mgr. Martina Gulogiová
riaditeľka kancelárie BCS

Mgr. Michaela Peťovská
právny garant BCS

Október 2024

Informácia

Mestské zastupiteľstvo hlavného mesta SR Bratislavy uznesením č. 110/2023 zriadilo Bratislavské centrum služieb ako príspevkovú organizáciu hlavného mesta SR Bratislavy. Bratislavské centrum služieb, príspevková organizácia (ďalej len „BCS“) zabezpečuje výkon podporných činností potrebných na chod organizácií v zriaďovateľskej a zakladateľskej kompetencii Hlavného mesta SR Bratislavy (ďalej len „mestské organizácie“), čím sa podieľa na efektívnom a hospodárnom využití prostriedkov z rozpočtu mesta a zároveň odbremeňujeme mestské organizácie od administratívnych úkonov, ktoré priamo nesúvisia s ich činnosťou, za účelom ktorej boli zriadené. Poskytovanie služieb pre mestské organizácie znamená veľké zefektívnenie často časovo náročných postupov a zároveň aj finančné úspory, keďže organizácie si nepotrebujú personálne ani externe (dodávateľsky) pokrývať tieto služby/činnosti.

Bratislavské centrum služieb funguje niečo vyše roka. Momentálne **poskytujeme servis 33 mestským organizáciám** a ich počet postupne pribúda. Pripravili a spustili sme **pilotnú prevádzku v piatich z ôsmich okruhov služieb** - verejné obstarávanie, poradenské a konzultačné činnosti, marketing a komunikácia, ľudské zdroje, informačné technológie. Zároveň sa pripravujeme na pilotné spustenie služieb facility manažmentu, ekonomiky a financií a externého financovania.

K 10.10.2024 BCS celkovo eviduje **1 197 požiadaviek**, z čoho je 1 033 vyriešených. Najvyužívanejšie služby sú služby z oblasti poradenskej a konzultačnej činnosti, marketingu a komunikácie a verejného obstarávania. **Kvalita** poskytovaných služieb je priebežne hodnotená, pričom aktuálne dosahujeme priemer hodnotenia **na úrovni 3,96** (1 – veľmi nespokojný, 4 – veľmi spokojný), pri plnení dohodnutého času vybavenia podľa príslušnej SLA (Service-Level Agreement), na úrovni 90%. Aj napriek nevyhnutným vstupným nákladom je možné očakávať napr. **úsporu z využitia** služieb BCS oproti službám poskytovaným externými dodávateľmi a to na úrovni cca **160 tis. EUR do konca roka 2024**. BCS postupne naplňuje účel zriadenia a má svoje opodstatnenie, pričom dosahuje výsledky adekvátne materiálnym a personálnym kapacitám, ktorými disponuje a času svojej existencie. Bez odborníkov vo svojej oblasti by efektivitu pri poskytovaní služieb nebolo možné dosiahnuť a výber zamestnancov tomu aj zodpovedá. BCS je **zdravou a štandardne efektívne fungujúcou organizáciou v rastovej fáze**, ktorej služby sú **mestskými organizáciami početne a dlhodobo využívané s rastúcim trendom a na kvalitu poskytovaných služieb je možné sa spoľahnúť**.

BCS nebolo zriadené za účelom priameho poskytovania služieb verejnosti, resp. obyvateľom mesta, to však neznamená, že by jeho doterajšia činnosť nijako neprispela k lepšiemu, efektívnejšiemu a transparentnejšiemu fungovaniu ostatných mestských organizácií a teda v konečnom dôsledku aj k fungovaniu HMBA.

Spustenie prvých služieb prinieslo množstvo vyriešených požiadaviek a spoluprácu s organizáciami, ktoré sa pretavili do úspešných projektov – uvádzame len niekoľko z množstva iných, ako napr. ZOO Bratislava sme pomohli obstaráť Gazdovský dvor, stojíme za verejnou súťažou ekologického upratovania zimného štadióna, či za altánkom na Partizánskej lúke. Naša sekcia marketingu a komunikácie pripravila vizuálne identity pre Mestskú nájomnú agentúru, bratislavské kúpaliská a camping na Zlatých Pieskoch. Kolegovia z poradenských a konzultačných služieb zase podporili Mestské lesy pri riešení reklamácie moderných toaliet na Kamzíku – a aj vďaka nám sa dodávateľ pustil do opravy. Pripravili sme množstvo ďalších zmluvných dokumentov, vytvorili právne rámce rôznych spoluprác, poskytli desiatky rôznych konzultácií, pomohli vyriešiť neplatičov a dlhotrvajúce spory, aktualizovali a sripomienkovali sme organizáciám rôzne interné dokumenty a vytvorili nové smernice, pomohli s riešením pracovnoprávných sporov a odstránením nedostatkov zo zistení rôznych kontrolných orgánov. Zároveň sme vytvorili a postupne naplňame databázu vzorových dokumentov, opisov rôznych predmetov zákaziek, aby sme uľahčili a zefektívnilí prácu našim kolegom z mestských organizácií. Sledujeme zmeny legislatívy, o ktorých informujeme na pravidelnej báze naše zákaznícke organizácie, s ktorých aplikáciou do interných postupov organizáciám pomáhame tiež. Naplňame tak naše poslanie a účel zriadenia, ktorým je zabezpečenie efektívnej podpory mestských organizácií pre plnenie úloh HM SR BA, pre ktoré boli zriadené.

Predložená správa obsahuje základné informácie o činnosti BCS od svojho vzniku, o naplňaní účelu zriadenia, o postupnom budovaní a raste organizácie samotnej, ako aj o vývoji spolupráce s mestskými organizáciami. Zároveň informuje o výsledkoch pilotnej prevádzky vo vybraných okruhoch zdieľaných služieb, ktorými sa vytvára priestor pre spustenie ostrej prevádzky, ako aj pre rozvojové aktivity. Taktiež informuje o stave zapojenia ďalších organizácií do spolupráce s BCS, o príprave strategických dokumentov centralizácie kľúčových agend a akcentuje prínosy centra zdieľaných služieb v celom ekosystéme mestských organizácií.

Informácia o činnosti príspevkovej organizácie **Bratislavské centrum služieb**

Tatiana Kyselová
Riaditeľka

Použité skratky



- BCS – Bratislavské centrum služieb
- SLA – Service Level Agreement
- RoPo – Rozpočtové a príspevkové organizácie
- VO – verejné obstarávanie
- LEGAL – poradenské a konzultačné služby
- EKO/EKONO – ekonomika a financie
- IT – informačné technológie
- FAC/FACI – facility manažment
- MAR/MARK – marketing a komunikácia
- MAG – Magistrát hlavného mesta Bratislavy
- HMBA – hlavné mesto SR Bratislava
- BOB – Bratislavská organizácia bývania
- KPB – Komunálny podnik Bratislavy
- MIB – Metropolitný inštitút Bratislavy
- M365 – prostredie Microsoft 365
- OKM – Oddelenie komunikácie a marketingu
- MAG
- OI – Oddelenie inovácií MAG
- ATL – masmédiá
- BTL - vysoko cielené médiá
- PR – vzťahy s verejnosťou
- GDPR – všeobecné nariadenie na ochranu osobných údajov
- DNS – dynamický nákupný systém
- ZOO – Zoo Bratislava
- MLBA – Mestské lesy Bratislava
- PHZ – predpokladaná hodnota zákazky
- ÚVO – úrad pre verejné obstarávanie
- HR – ľudské zdroje
- EXT FIN – externé financovania
- TBD – to be done / bude vykonané

Riešime roky trvajúci kompetenčný dlh HMBA voči mestským organizáciám

1

Odbremeňujeme mestské organizácie od servisných činností, aby sa mohli plnohodnotne venovať svojmu účelu zriadenia, čo vedie k skvalitňovaniu služieb

2

Od centralizácie poskytovania služieb cez efektivitu k finančnej návratnosti – v oblastiach VO, PS, MARK na doterajších uzavretých požiadavkách sa už dosahuje úspora

3

Pomáhame organizáciám v 8 oblastiach s cieľom „splatiť“ kompetenčný dlh

4

Úspory z rozsahu aj vďaka centralizovaným VO – stravné karty a sťahovanie

Napĺňame náš zãvãzok



Poskytujeme podporné služby v 5/8 oblastiach

Spustené pilotné služby VO, PS, MARK, HR, IT a postupne spúšťame FAC, EKO a EXT. FIN.



Spustili sme pilotnú prevádzku s vybranými organizáciami a následne rozširujeme portfólio služieb a druhy organizácií

Začali sme s príspevkovými organizáciami, postupne rozširujeme služby na rozpočtové organizácie a ostatné druhy organizácií



Trojstranná SLA zmluva medzi HMBA, mestskými organizáciami a BCS

Je v štádiu pripomienkovania zmluvnými stranami



Investícia do kompetenčného dlhu

Nábor odborného personálu (predovšetkým v oblastiach VO, právne služby, IT atď.)

Zavedenie a nastavenie nových systémov, procesov v oblastiach poskytovaných služieb pre zaistenie vyššej kvality služieb

5/8

spustených okruhov
služieb

1.033

vyriešených požiadaviek

1.197

prijatých požiadaviek

3.96/4

spokojnosť

33

zapojených organizácií

90%

splnených požiadaviek
v garantovanej lehote

88

druhov poskytovaných
služieb

Prehľad poskytovaných služieb od spustenia pilotnej prevádzky 1.7.2023



Poskytované služby

Spustené služby

Poradenské a konzultačné služby

Verejné obstarávanie

Ľudské zdroje

Marketing a komunikácia

Informačné technológie

Pred-pilotné služby

Facility manažment

Ekonomika a financovanie

Plánované služby

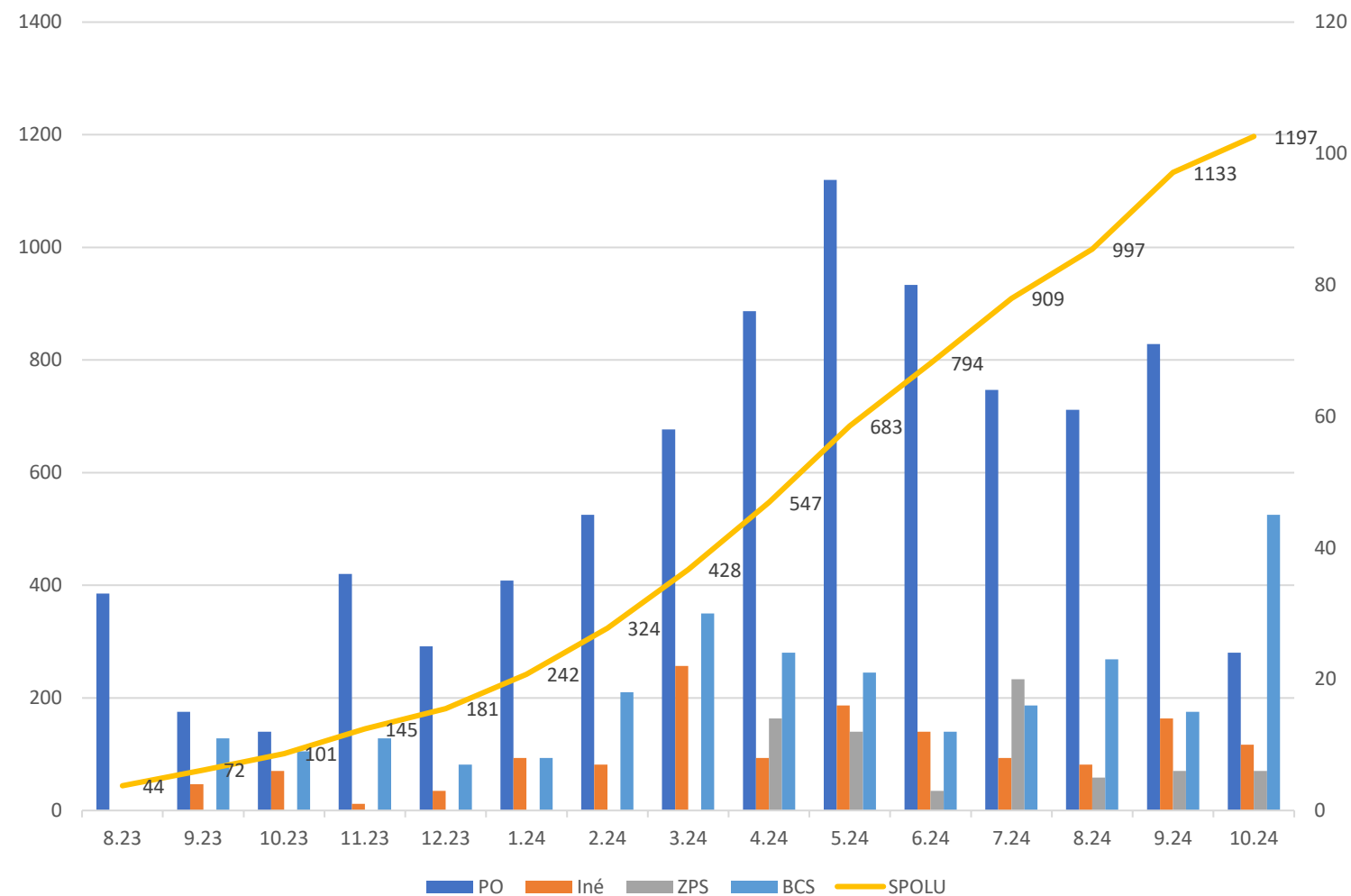
Externé financovanie

Počet prijatých požiadaviek od spustenia pilotnej prevádzky 1.7.2023

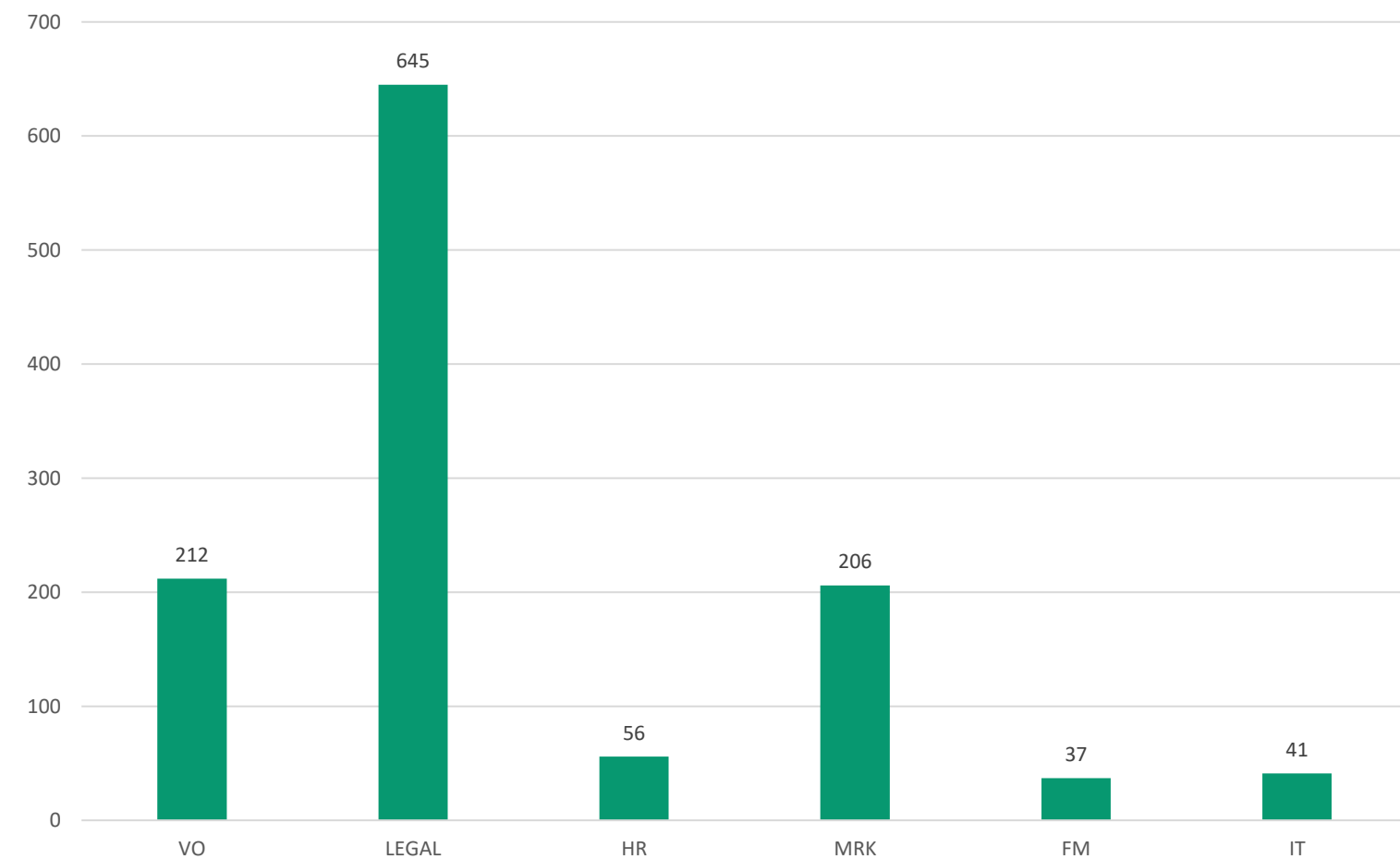


Poskytované služby

VÝVOJ POČTU POŽIADAVIEK



POŽIADAVKY PODĽA OKRUHOV



Prijaté celkom

1.197

Vyriešené celkom

1.033

Celkové plnenie SLA

90%

Harmonogram spúšťania služieb



Harmonogram služieb

Status k 1.10.2024	3Q.23			4Q.23			1Q.24			2Q.24			3Q.24			4Q.24			1Q.25			2Q.25			3Q.25			4Q.25						
	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec				
STaRZ, ZOO, Mestské lesy v Bratislave, Marianum, MIB, Komunálny podnik Bratislavy, DPOH, BKIS, Nadácia MB, BOB, Múzeum mesta Bratislavy, Mestský ústav ochrany pamiatok, Mestská knižnica, Galéria mesta Bratislavy	LEGAL	VO							MARK (exe) HR consult						IT consult			FACI				ext FIN	MARK (kom)	IT	HR Perso a mzdy	EKONO								
BOB a Komunálny podnik									EKONO																									
MIB												FACI support																						
Mestský parkovací systém															LEGAL																			
RETEST, Domov seniorov Archa, Petržalský domov seniorov, GERIUM, Domov jesene života, Domov pri Kríži, Dom tretieho veku, Domov seniorov Lamač									LEGAL	VO					MARK	IT consult			FACI support			FACI	IT			ext FIN	HR consult	EKONO						
CVČ Gessayova																			MARK	IT consult					FACI	IT			HR consult		ext FIN			
ZUŠ															LEGAL	VO				MARK	IT consult				FACI	IT	HR consult				ext FIN	EKONO	HR Perso a mzdy	

Čo vplýva na rýchlosť spúšťania služieb



Úpravy rozpočtov, ktoré negatívne ovplyvňujú:

Obstaranie potrebných IS pre efektívne poskytovanie služieb organizáciám

Efektívny chod a rast BCS



Strategický súlad s MAG v oblastiach poskytovaných služieb



Tranzícia zamestnancov a adaptácia



Súčinnosť všetkých zúčastnených strán (HMBA, mestské organizácie a BCS)



Dĺžka pilotnej prevádzky zohľadňujúca potreby organizácií

Portál BCS (testovacia beta verzia ticketovacieho systému)



Ticketovací systém

The screenshot displays the BCS Portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Portál BCS' and a search bar. Below it, a menu shows 'Požiadavky' (Requests) with sub-items: 'Bez reakcie (47)', 'Nevyriešené (71)', 'Nepripravené (48)', 'Priradené mne (1)', and 'Všetky (137)'. A sidebar on the left, titled 'Katalóg služieb' (Service Catalog), lists various categories and their counts. The main area shows a table of tickets with columns: PREDMET, PRIORITA, STAV, DÁTUM, TERMÍN, TECHNIK, AKTUALIZOVANÉ, DLHODOBÁ POŽIADAVKA, PREDPOKLADANÝ TERMÍN UKONČENIA PLNENIA, and TESTOVACIE POLE 1. The table contains several rows of tickets with details like subject, priority, status, date, and assigned agent.

PREDMET	PRIORITA	STAV	DÁTUM	TERMÍN	TECHNIK	AKTUALIZOVANÉ	DLHODOBÁ POŽIADAVKA	PREDPOKLADANÝ TERMÍN UKONČENIA PLNENIA	TESTOVACIE POLE 1
PR aktivity pre BCS Portal Admin BCS TEST MK - Komunikácia & Stratégia - PR aktivity (interné) #72269454	Stredná	Vyriešená	22 dní dozadu	10. 6. 2024 11:38		14 minút dozadu			<input type="checkbox"/>
ABC / TEST Kampaňová stratégia na 2024: FEBRUÁR #72545610 Ján Mrkvička ABC TEST MK - Komunikácia & Stratégia - PR aktivity (interné)	Stredná	Vyriešená	14 dní dozadu	10. 6. 2024 11:37	Slečna Marplová	15 minút dozadu			<input type="checkbox"/>
Konzultácia na tému nového webu pre moje ROPO #68281626 Ján Mrkvička ABC TEST MK - Komunikácia & Stratégia - Všeobecná konzultácia / Iná služba	Stredná	Uzatvorená	16. 1. 2024 15:19	30. 5. 2024 14:48	Agent1 Agentovič	Včera (Agent1 Agentovic)			<input type="checkbox"/>
Test kritická priorita 3 #68181388 Chuck Norris BCS TEST PS - Predpisy - Vypracovanie / Aktualizácia vnútorného predpisu	Vysoká	Uzatvorená	12. 1. 2024 18:06	30. 5. 2024 14:54	Agent1 Agentovič	Včera			<input type="checkbox"/>
Test uzatvárania, ak nie je vyplnené povinné pole #72976559 Ján Mrkvička ABC TEST BCS - Vytvorenie BCS zmluvy (pre BCS interné použitie)	Stredná	Nová	Včera			Včera			<input type="checkbox"/>
Test vyplnenie povinných poli pri stave "Vyriešená" #72976053 Portal Admin BCS TEST BCS - Vytvorenie BCS zmluvy (pre BCS interné použitie)	Stredná	Nová	Včera			Včera			<input type="checkbox"/>
Nefunkčne svetlo BCS velka zasadacka #72454308 Ján Mrkvička ABC TEST FM - Technická správa - Havária	Stredná	Uzatvorená	16 dní dozadu	30. 5. 2024 14:09	Slečna Marplová	Včera (Slečna Marplová)			<input type="checkbox"/>
Test uzatvárania požiadavku keď nie je vyplnené povinné pole #72975683 Portal Admin BCS TEST BCS - Vytvorenie BCS zmluvy (pre BCS interné použitie)	Stredná	Uzatvorená	Včera	30. 5. 2024 14:15		Včera			<input type="checkbox"/>
web MNA #68515882 Katarína Kačová BCS TEST MK - Kreatíva & Produkcia - Web	Stredná	Uzatvorená	23. 1. 2024 11:21	30. 5. 2024 14:13	Agent1 Agentovič	Včera (Katarína Kacová)			<input type="checkbox"/>

Katalóg služieb

Poznámka: Ilustračný obrázok: testovacia beta verzia ticketovacieho systému na zadávanie požiadaviek

Reporting (ukážka)

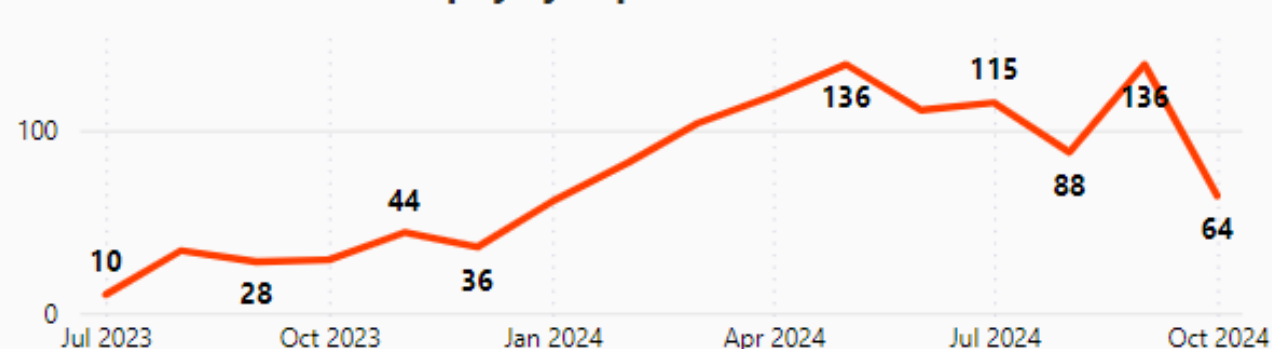


POHĽAD PODĽA ORGANIZÁCIE

Počet uzatvorených požiadaviek v čase

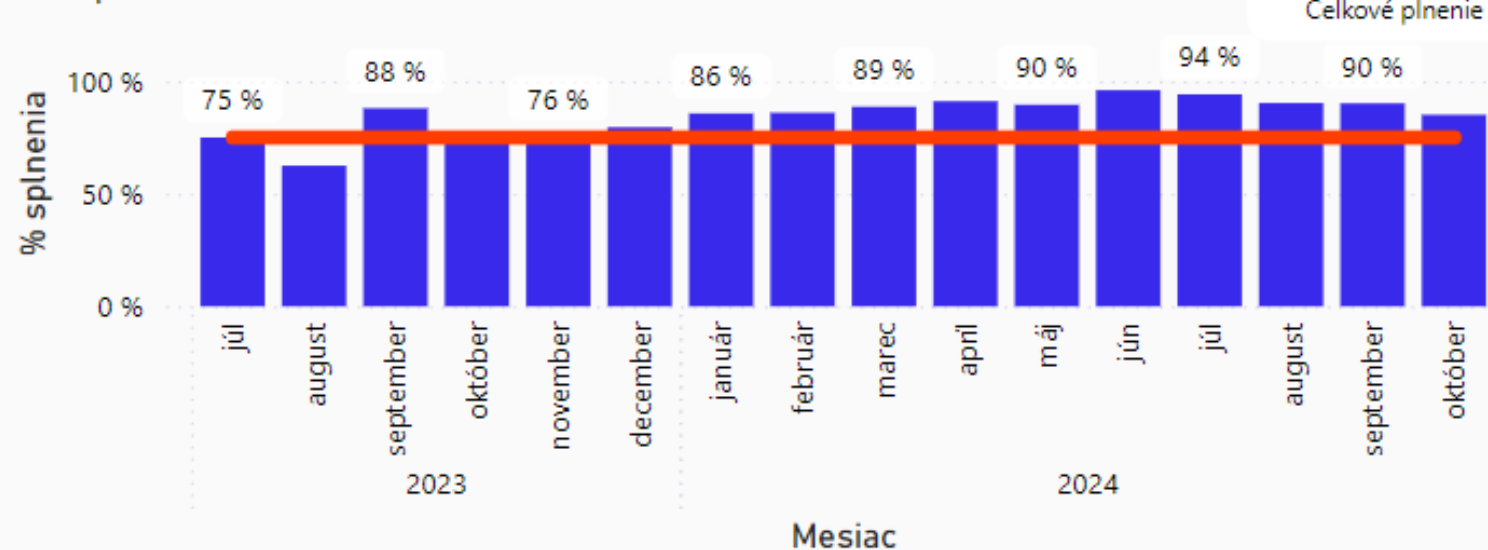


Počet prijatých požiadaviek v čase



Plnenie SLA

● % splnenia ● Cieľová hodnota



Aktuálny počet otvorených
164

Uzatvorené celkom
1033

Prijaté celkom
1197

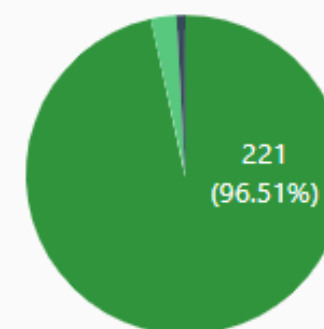
Organizácia

All

Sekcia

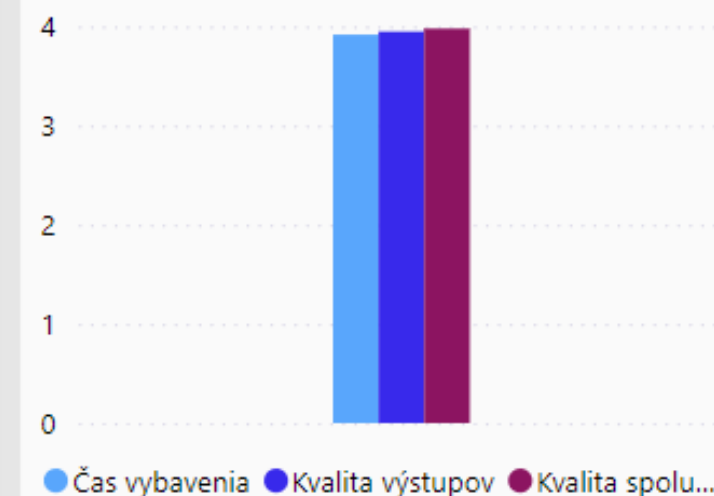
All

Spokojnosť s poskytnutím služby



● 4 - spokojný ● 3 - skôr sp... ● 2 - skôr n...

Parametre poskytnutej služby




Typy požiadaviek



Monitorujeme, po ktorých službách je dopyt



Reporting



ROZDELENIE POŽIADAVIEK PODĽA SLUŽIEB

ID požiadavky 🔍 ✕

Organizácia

Dátum zadania

Sekcia

Technik

Aké služby využívajú naši klienti

Služba	Počet požiadaviek	Priemerná spokojnosť Index	Počet hodnotení	Priemerná dĺžka riešenia požiadavky BCS, hod	SLA	% splnenia
MK - Kreatíva & Produkcia - Grafické práce	148	4.00	10	14.48	135.22	99 %
PS - Zmluvy - Zmluva / Dodatok k zmluve	97	4.00	33	51.25	86.31	93 %
PS - Právna podpora - Právna konzultácia (osobná, telefonická, online)	84	4.00	20	9.89	31.98	95 %
PS - Zmluvy - Zmluva pre verejné obstarávanie	66	3.91	11	45.83	84.33	98 %
VO - Poradenstvo a prípravná fáza VO - Všeobecná konzultácia	55	4.00	9	30.84	46.91	78 %
VO - Žiadosť o zadanie zákazky (ŽZZ) - Zákazka s nízkou hodnotou (ZsNH)	55	3.82	11	77.85	104.35	71 %
PS - Právna podpora - Právne stanovisko	50	4.00	10	41.55	85.56	96 %
PS - Predpisy - Vypracovanie / Aktualizácia vnútorného predpisu	49	4.00	9	62.56	86.37	80 %
FM - Technická správa - Technická údržba, oprava	23	4.00	1	103.57	32.52	59 %
PS - Pracovné právo - Vypracovanie pracovnoprávnej dokumentácie	23	4.00	7	39.74	82.00	96 %
PS - Predpisy - Vypracovanie GDPR dokumentu	23	4.00	6	54.31	132.00	100 %
PS - Právna podpora - Podpora pri sporoch	12			37.39	84.33	100 %
PS - Zmluvy - Zmena zmluvy pre verejné obstarávanie	12	4.00	1	28.76	84.33	100 %
VO - Žiadosť o zadanie zákazky (ŽZZ) - Podlimitná zákazka	12			52.74	132.67	92 %
LZ - Nábor a výber - Podpora pri obsadení voľného pracovného miesta	10	4.00	1	58.18	57.80	70 %
MK - Komunikácia & Stratégia - Komunikačná / kampaňová stratégia	10	4.00	1	26.12	164.20	100 %
MK - Komunikácia & Stratégia - Správa sociálnych sietí	10			17.29	108.00	100 %
PS - Právna podpora - Právna konzultácia pre proces obstarávania	10	4.00	1	8.17	33.80	100 %
PS - Zmluvy - Ukončenie zmluvy	10	4.00	2	17.88	73.60	90 %
VO - Poradenstvo a prípravná fáza VO - Podpora v prípravnej fáze VO (opis, PHZ)	10	2.00	1	41.23	39.40	60 %
LZ - Riadenie a rozvoj organizácie - Podpora a rozvoj pre vedúceho zamestnanca	9	4.00	1	30.01	52.00	89 %
PS - Zmluvy - Analýza práv a povinností zo zmluvy	9	4.00	2	53.59	86.89	89 %
FM - Technická správa - Odborná skúška, kontrola, prehliadka	7			4.69	32.00	100 %
MK - Komunikácia & Stratégia - PR aktivity (externé)	7	4.00	1	26.52	126.29	100 %
VO - Žiadosť o zadanie zákazky (ŽZZ) - Zákazka v DNS	7	4.00	1	34.01	72.00	86 %
LZ - Riadenie a rozvoj organizácie - Konzultácia v oblasti ľudských zdrojov	6	4.00	1	7.77	36.00	100 %
Total	877	3.95	147	38.41	88.20	90 %

- Podporujeme organizácie pri nastavovaní zákonných štandardov v procese VO
- Nastavili sme model pre centralizované verejné obstarávanie, a definovali business požiadavky na e-shop
- Preferujeme zodpovedné verejné obstarávanie
 - Zelené VO - Upratovacie, čistiace a sanitárne služby TIPSPORT aréna (využitie ekologických čistiacich prostriedkov), Koncesia na prevádzkovanie ekologickej prepravy v ZOO Bratislava
 - Sociálne VO – nákup IKT vybavenia pre BCS od registrovaného sociálneho podniku
- Využívame synergie a k obsluhu organizácií využívame aj mestské **centrálne DNS** a zároveň **pripravujeme ďalšie centrálne VO**
- Intenzívne sme komunikovali a získali usmernenie z **MFSR** k základnej finančnej kontrole pre centrálne VO
- Sledujeme trendy, zvyšujeme kvalitu, vzdelávame sa a vzdelávame organizácie
 - Koncesia na prevádzkovanie ekologickej prepravy v ZOO Bratislava, stavebné práce na rekonštrukcii plavárne Pasienky, organizačné zabezpečenie konferencie Start with children, Upratovacie, čistiace a sanitárne služby TIPSPORT aréna
- Zrealizované centrálne VO na Služby sťahovania a manipulácie s bremenami a Zabezpečenie stravovania zamestnancov prostredníctvom elektronických stravovacích kariet
- Pomáhame realizovať a plánovať efektívne nákupy

Prehľad poskytovaných služieb

12 služieb v 2 kategóriách



Verejné obstarávanie

Poradenstvo a prípravná fáza VO

Všeobecná konzultácia

Posúdenie zmeny zmluvy

Prípravné trhové konzultácie (PTK)

Podpora v prípravnej fáze VO (opis, PHZ)

Podpora pri kontrole (ÚVO alebo iný orgán)

Žiadosť o zadanie zákazky (ŽZZ)

Podlimitná zákazka

Podlimitná koncesia

Podlimitná zákazka financovaná z fondov EÚ

Nadlimitná koncesia

Nadlimitná zákazka

Nadlimitná zákazka financovaná z fondov EÚ

Zákazka v DNS

Najčastejšie využívané

Individuálne verejné obstarávanie

166

prijatých požiadaviek
z RoPo

91

počet dokončených VO

112

vyhlásených VO

3,13
mil. €

hodnota zrealizovaných VO

Centralizované verejné obstarávanie

2

prijatých požiadaviek z RoPo

9

d'alších VO v pipeline

25,1
mil. €

hodnota zrealizovaných VO

121
tis. €

úspora oproti bežnej cene

Gazdovský dvor priláka do ZOO Bratislava ešte viac návštevníkov

- ✓ Zákazka vysúťažená za mimoriadne krátky čas
- ✓ Kvalitne pripravené podklady na oboch stranách

Takto má vyzerať ukážková spolupráca dvoch mestských organizácií.

ZOO Bratislava oslovila sekciu verejného obstarávania BCS s projektovou dokumentáciou a my sme zámer organizácie pomohli zhmotniť v rekordne krátkom čase.

Kvalitne pripravené podklady od klienta dopomohli ku kvalitnému vypracovaniu celej dokumentácie VO.

"S prácou sme veľmi spokojní. Stavba bola včas dokončená podľa zadaného rozsahu."

Marcel Dzurilla, manažér koncepcie rozvoja ZOO



Nová bezbariérová lávka v Mestských lesoch uľahčí život verejnosti



Verejné obstarávanie

✓ Zaujímame sa – VO pre nás nekončí podpisom zmluvy s víťazným uchádzačom

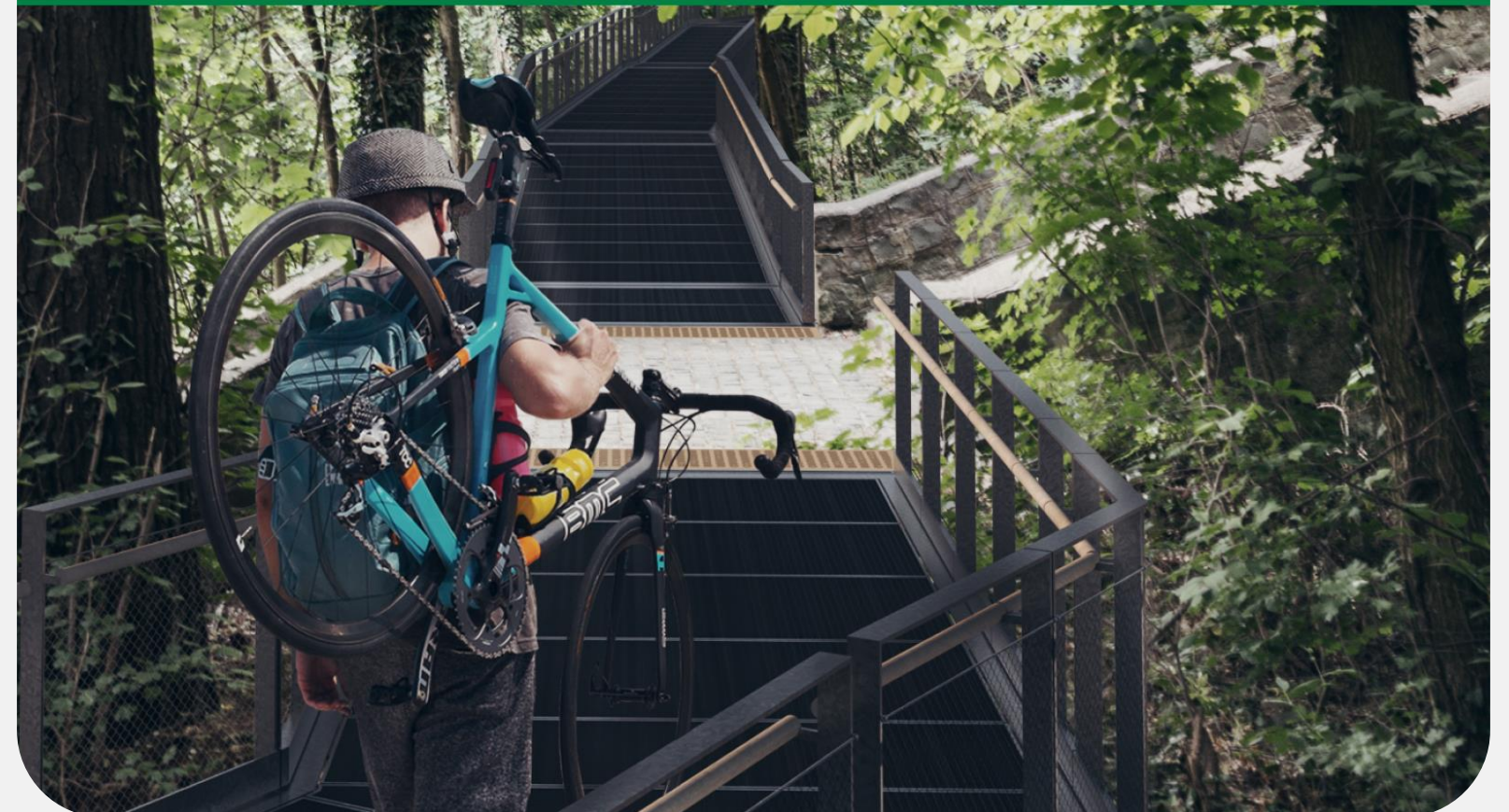
Verejné obstarávanie pre nás nekončí uzavretím zmluvy s víťazným zhotoviteľom.

Chceme **zvyšovať benchmark kvality poskytovaných služieb** a preto sekcia verejného obstarávania BCS mestské zákazky **sleduje aj po skončení obstarávania**.

Osobne sa zaujímame o priebeh dodania bezbariérovej lávky zhotoviteľom a pomáhame organizácii Mestské lesy s komunikáciou. V prípade akýchkoľvek priesťahov sme pripravení s pomocou sekcie právnych služieb BCS byť organizácií k dispozícii.

Lávka hory prenáša ♥

Novú bezbariérovú lávku
si zamiluje každý



Po Salvatore pre verejnosť otvorí aj vynovená lekáreň U červeného raka

✓ Sme odborní – nebojíme sa špecifických zákaziek

Špecifické opisy zákaziek sú pre nás výzvou, ktorá nás posúva v odbornosti ďalej.

Jednou z týchto zákaziek je aj mobiliár Lekárne u Červeného Raka pre Múzeum mesta Bratislavy.

Náročnosť zákazky spočíva vo veľmi špecifickom opise zariadenia, kde je množstvo kúskov dizajnovaných na mieru.



Špeciálna technológia urýchli prácu s knihami verejnosti aj zamestnancom knižnice

- ✓ **Komfort organizácie je prvoradý – ak je na zázakke potrebná účasť viacerých sekcií BCS, zdieľame navzájom svoju expertízu a know-how**

Keďže BCS je centrum zdieľaných služieb, vždy sa snažíme o maximálnu súčinnosť všetkých potrebných sekcií na plnení požiadavky.

Viac než stovka realizovaných verejných obstarávaní by neprebehla bez účasti sekcie právnych služieb BCS, ktorá pripravuje potrebnú zmluvnú dokumentáciu tak, aby to pre obsluhovanú organizáciu nepredstavovalo žiadne kroky navyše.

V požiadavke od Mestskej knižnice Bratislava sme využili aj expertízu a know-how sekcie informačných technológií BCS, ktorá participovala pri tvorbe opisu zázakky RFID technológie.



Hľadáme príležitosti pre realizáciu centralizovaných verejných obstarávaní

- ✓ Cieľom BCS je prinášať aj úspory z rozsahu
- ✓ 2 ukončené centrálné VO v hodnote 25.1 mil. EUR
- ✓ 9 VO na rade

Ako príklad uvádzame zrealizované centrálné VO na zabezpečenie služieb sťahovania a manipulácie s bremenami v hodnote cca 110 000 EUR, čo je zhruba o 34% menej oproti bežnej cene, ktorú platia mestské organizácie.



- Napriek rozmanitosti organizácií a ich agendy kladieme doraz na **spoľahlivosť, odbornosť a zastupiteľnosť**
- **Spolupracujeme s MAG** aby sme maximalizovali rozsah synergií a podpory pre organizácie
- **Popri širokom zábere vyplývajúceho z rôznorodosti organizácií, navrhujeme optimálne riešenia aj vo vysoko špecifických oblastiach vďaka dostatočnej miere špecializácie**
 - **vysoko špecifické:** organizovanie burzy v kultúrnej inštitúcii, nastavenie podmienok kurzu sprievodcu cestovného ruchu, odchyt diviakov, spracúvanie biometrických údajov zamestnancov, rekonštrukcia kultúrnej pamiatky, ochrana autorských práv, užívanie koncesného majetku a mnohé iné
 - **rôznorodé:** pracovné právo, ochrana osobných údajov, dodávanie tovarov, služieb a stavebných prác, príprava vnútorných predpisov, podpora pri sporoch, verejná správa, konzultácie a analýzy a podobne
- Organizáciám poskytujeme **pravidelný legislatívny monitoring** o aktuálnych zmenách v legislatíve
- **Sme efektívni a pomáhame šetriť:**
 - riešením urgentných požiadaviek flexibilne, v krátkom čase a v prípade potreby aj v neštandardných dňoch a časoch (16% požiadaviek)
 - úspešným doriešením viacerých dlhotrvajúcich sporov z pracovnoprávných, nájomných a dodávateľských vzťahov
 - budovaním a rozširovaním internej databázy vzorových dokumentov (zmluvy, predpisy, všeobecné obchodné podmienky a pod.)

Prehľad poskytovaných služieb

17 služieb v 4 kategóriách



Poradenské a konzultačné služby

Právna podpora

Právna konzultácia (osobná, telefonická, online)

Právna konzultácia pre proces VO

Právne stanovisko

Žiadosť o poskytnutie informácií (infozákon)

GDPR – Porušenie ochrany osobných údajov

Podpora pri sporoch

Zmluvy

Zmluva / Dodatok k zmluve

Ukončenie zmluvy

Analýza práv a povinností zo zmluvy

Zmluva pre VO

Zmena zmluvy pre VO

Predpisy

Vypracovanie / Aktualizácia vnútorného predpisu

Vypracovanie GDPR dokumentu

Pracovné právo

Riešenie pracovno-právnych vzťahov (spory, disciplinárne otázky, skončenie PP)

Vypracovanie pracovnoprávnej dokumentácie

Organizačné zmeny (prechod práv a povinností, hromadné prepúšťanie a. i.)

Kolektívne vyjednávanie

Najčastejšie využívané

Poradenská a konzultačná činnosť



Poradenské a konzultačné služby

457

prijatých požiadaviek
z mestských organizácií

3

legislatívne monitoringy

4500
+

strán zrevidovaných
dokumentov

150
+

spracovaných zmlúv

Po siahodlhých reklamáciách toalety na Kamzíku konečne slúžia verejnosti

- ✓ Centralizujeme odborníkov na jednom mieste
- ✓ Interne zdieľame odbornosť

Spor organizácie Mestské lesy v Bratislave so zhotoviteľom toaliet o oprávnenú reklamáciu sa ťahal od roku 2020.

V roku 2024 sa do sporu vložila sekcia právnych služieb BCS, ktorá vďaka svojej odbornosti pomohla úspešne uplatniť u zhotoviteľa stavby reklamáciu.

Odhadovaný náklad na opravu z vlastných zdrojov (v prípade, že by zhotoviteľ vady neopravil na vlastné náklady) by sa mohol vyšplhať až do výšky 100 000 EUR.

„Pri všetkej komunikácii so zhotoviteľom nám od začiatku asistuje právne oddelenie Bratislavského centra služieb. Nateraz však zhotoviteľ dohodnutý harmonogram prác dodržiava, takže posledný júlový týždeň by mali byť toalety už v prevádzke,“

Marek Páva, riaditeľ MLBA



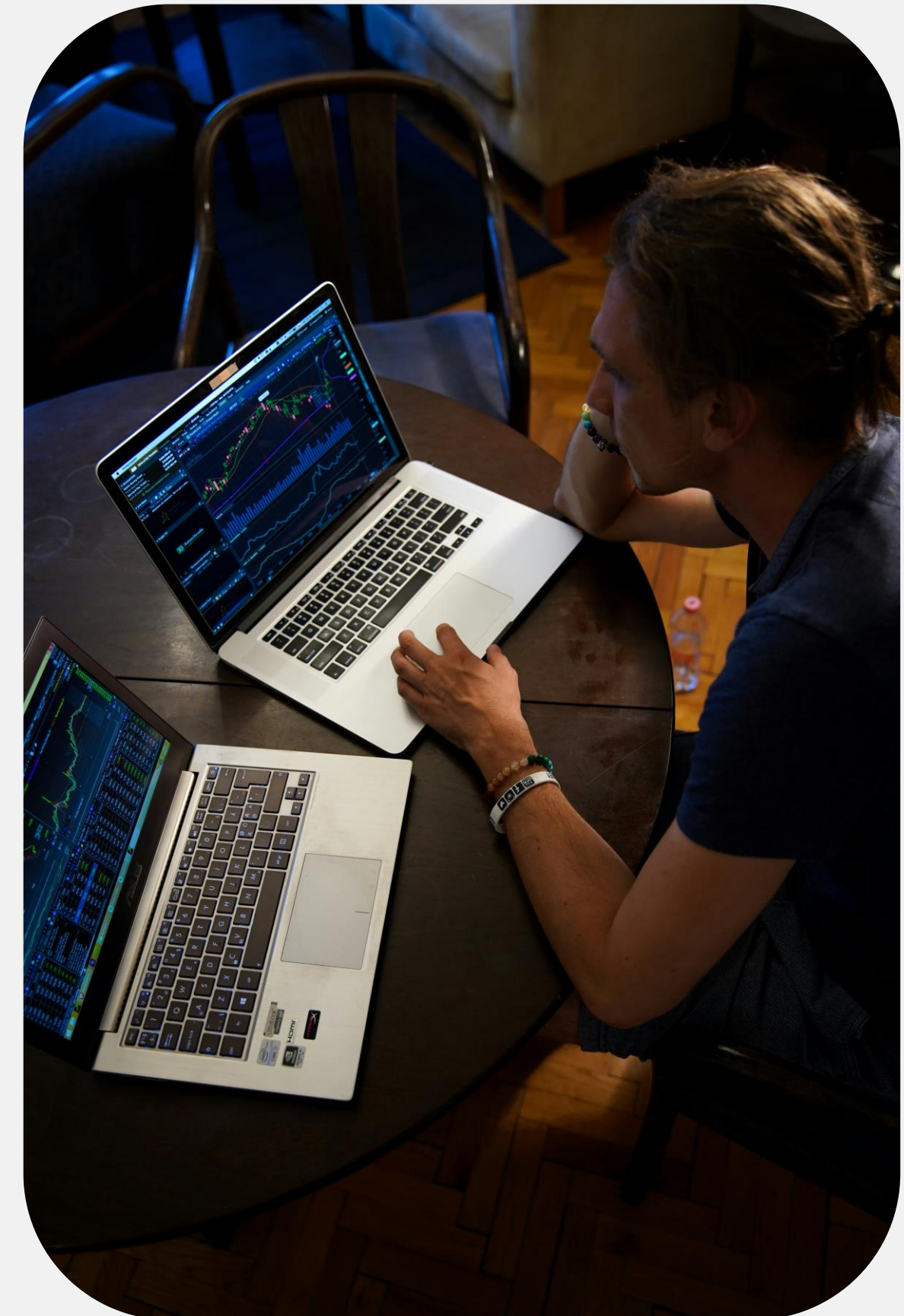
Pomáhame predchádzať potenciálnym pokutám

- ✓ Sme dôkladní a precízni a našim cieľom je pomôcť, aby organizácie mali zákonom stanovenú dokumentáciu v poriadku

Pokuty za porušenie predpisov pre oblasť ochrany osobných údajov môžu byť pre mestské organizácie likvidačné.

Popri dôslednom napĺňaní účelu svojho zriadenia im na komplikovanú problematiku bezpečnosti systémov a dát, súvisiacich interných predpisov a pravidelného sledovania legislatívnych zmien, ostáva len veľmi málo času.

Sekcia právnych služieb BCS vďaka svojej dôkladnosti a precízности v rôznych rozsahoch už začala pomáhať nastavovať mestským organizáciám pravidlá pre oblasť ochrany osobných údajov, pravidelne pre nich vykonáva legislatívny monitoring a vytvorila už desiatky vzorových dokumentov, ktoré plánuje postupne zapracovať do praxe všetkých mestských organizácií.



- Vybudovali sme efektívne fungujúcu „kreatívnu agentúru“ pre mestské organizácie s cieľom optimalizácie a zároveň znížiť kompetenčný dlh v tejto oblasti
- Pokrývame všetky činnosti súvisiace s komunikáciou a marketingom (grafické práce, textové práce, videá, web, tvorba vizuálnych identít)
- Plníme kompetenčný dlh HMBA voči organizáciám (službu mali pokrytú interne viac-menej len kultúrne organizácie)
- Spolupracujeme s internými oddeleniami MAG (OI, OKM) a **využívame tak synergie** (BCS: dizajn, Inovácie: development)
- Optimalizujeme spoluprácu interne aj s organizáciami prostredníctvom programu Figma

Prehľad poskytovaných služieb

10 služieb v 3 kategóriách



Marketing a komunikácia

Komunikácia & Stratégia

Všeobecná konzultácia / Iná služba

Komunikačná / Kampaňová
stratégia

PR aktivity (externé)

PR aktivity (interné)

Správa sociálnych sietí

Kreatíva & Produkcia

Grafické práce

Výročná správa / Propagačný
materiál väčšieho rozsahu

Firemná identita organizácie

Web

Média

Mediálny priestor

Najčastejšie využívané

192

prijatých požiadaviek
z mestských organizácií

100
+

ATB, BTL textov a PR článkov

5

kampaňových stratégií

4

nové vizuálne identity

1

nový web

Peniaze z rozpočtu Bratislavskej organizácie bývania vyčlenené na vizuálnu identitu Mestskej nájomnej agentúry mohli byť použité na iný účel

✓ Hladká spolupráca s organizáciou a MAG

Sekcia marketingu a komunikácie BCS dnes prakticky vedie marketing a komunikáciu Mestskej nájomnej agentúry.

Pre organizáciu BOB sme vytvorili celú vizuálnu identitu projektu, od loga, cez brand manuál až po webstránku.

Spolu s organizáciou a OKM MAG sa nám podarilo úspešne zrealizovať tlačovú konferenciu a spustiť kampaň pre verejnosť na akvizíciu nových bytov.

Organizácia mala na projekt, ktorý zastrešilo BCS, vyčlenených z rozpočtu zhruba 20 000 EUR, ktoré mohli byť tým pádom použité na iný účel.

www.bob.sk/mna

Sprevádzame k samostatnému bývaniu

Mestská nájomná agentúra je nová verejná služba, ktorej garantom je mesto Bratislava.

Sme tu preto, aby sa ohrozené rodiny dostali k dostupnému bývaniu. Prenajmite svoj byt cez MNA - pomôžete iným aj sebe.

Vytvorili sme vizuálnu identitu takmer všetkým letným mestským športoviskám

- ✓ Počas troch mesiacov sme preukázali maximálnu flexibilitu a efektivitu pri riešení množstva ad hoc zadaní
- ✓ Prijali a uzatvorili sme až 60 požiadaviek

Vytvorili sme novú vizuálnu identitu pre bratislavský Camping Zlaté Piesky a 8 bratislavských mestských kúpalísk.

Od loga, cez návrhy farebnosti po fonty – to všetko aplikované na množstvo komunikátov a tlačovín (bannery na plot, social media posty, cenníky, navigačné tabule, tulivaky..)

Množstvo zadaní sme realizovali ad hoc – a to všetko veľmi promptne.



- Hodnotíme a rozvíjame našich zamestnancov s dôrazom na efektivitu a strategické ciele organizácie
- Kladieme dôraz na employer branding
- Máme postupy ako efektívne získať zamestnancov pre špecifické typy pozícií, ako aj hromadný nábor
- Zaviedli sme BUDDY program v rámci adaptačného procesu zamestnancov
- Poskytujeme širokú škálu nástrojov na podporu a rozvoj zamestnanca

Pre organizácie zabezpečujeme:

- onboardingové / offboardingové plány
- štruktúry adaptačného procesu
- nastavenia adaptačného plánu
- nastavenia stratégie rozvoja zamestnancov
- nastavenia cieľov pre individuálneho zamestnanca a vyhodnotenie ich plnenia
- Máme vypracovanú stratégiu, ktorej súčasťou sú definované oblasti centralizácie najmä mzdovej agendy a optimalizácií

Prevzali sme personalistiku Metropolitného inštitútu Bratislavy

✓ V tejto požiadavke sme do bodky naplnili účel,
pre ktorý BCS bolo zriadené

Ukázkový príklad prevzatia administratívnej agendy a odbremenenia organizácie a tým pádom plnenie účelu BCS ako centra zdieľaných služieb.

Za 6 týždňov od zadania požiadavky sekcia ľudských zdrojov BCS flexibilne prevzala z Metropolitného inštitútu kompletnú agendu personalistiky.

V tomto momente BCS plne servisuje MIB v tejto agende, od náboru, cez kompletný onboarding, adaptáciu až po offboarding zamestnanca.



Firemná kultúra je nevyhnutnou súčasťou každej organizácie

- ✓ Vlastné skúsenosti zdieľame ďalej do organizácií
- ✓ Optimálne nastavená kultúra vo firme = spokojnejší zamestnanci = lepší výkon a kvalita

Metropolitný inštitút Bratislavy je veľmi agilnou mestskou organizáciou. Vedenie si uvedomuje dôležitosť spokojnosti zamestnancov na pracovisku, ktorá ide ruka v ruke so zvyšovaním kvality odvádzanej práce.

Sekcia ľudských zdrojov BCS preto pripravila sériu workshopov na témy hodnôt organizácie. Zdieľame svoju profesnú expertízu a know-how, založenú na reálnej skúsenosti, keďže sme si interne rovnakým nastavením prešli aj u nás.

„Oceňujem, že BCS zorganizovalo nastavenie hodnôt organizácie formou interaktívneho workshopu so zapojením zamestnancov.“
Petra Marko, riaditeľka MIB

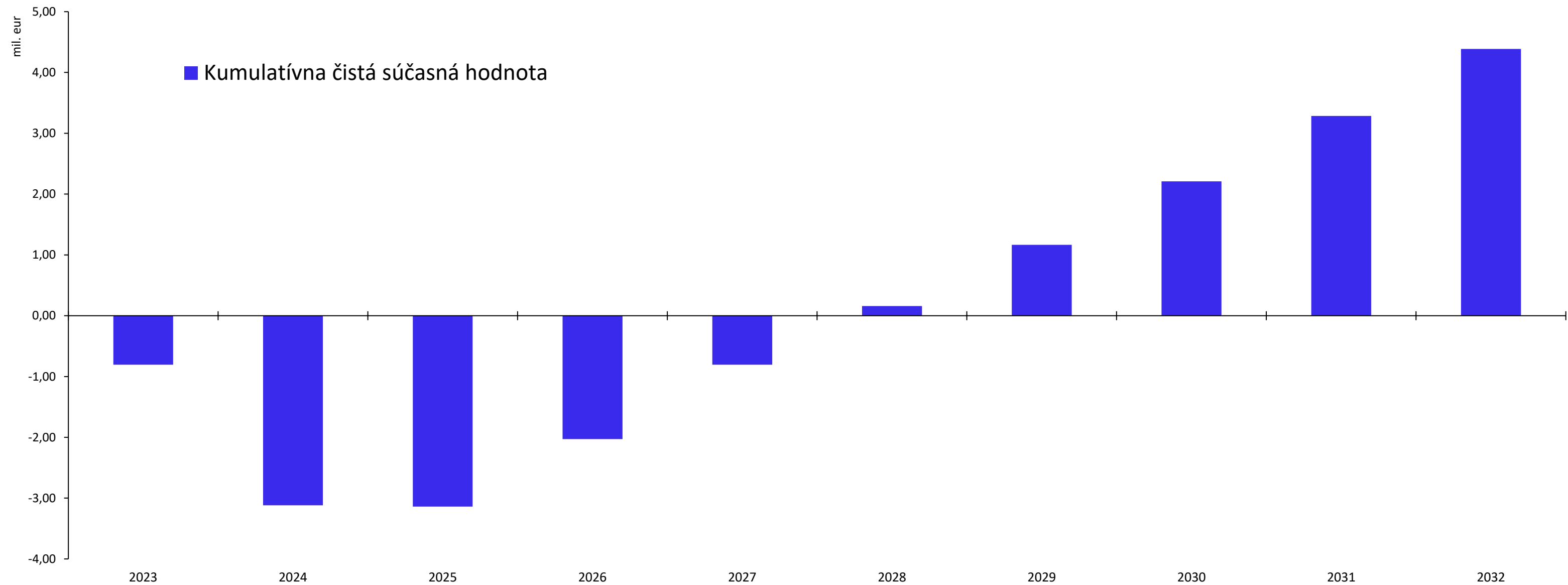


- Rozbehli sme a rozvíjame bazálne aplikačné služby v rámci organizácie, ako predpoklad pre poskytovanie, rozširovanie a skvalitňovanie služieb pre organizácie
 - Rozvíjame procesy a nastavenia bazálnej aplikácie M365 pre možnosť plošného použitia naprieč organizáciami
 - Adaptovali sme dočasné **nízko nákladové** IS (Jitbit, Humanet, Olymp)
 - Zanalyzovali sme pilotné organizácie v rámci infraštruktúry a aplikácií
-
- Vypracovali sme stratégiu IT služieb ako podklad pre cestu a rozvoj centralizácie a digitalizácie v rámci organizácií
 - Poskytujeme konzultačné služby pre pilotné organizácie
 - školíme pilotné organizácie pre prácu so základným nástrojom M365
 - Navrhujeme zlepšenia stavu infraštruktúry v analyzovaných organizáciách
 - Podporujeme interné oddelenia a rozvoj digitalizácie v BCS ako nástroja pre optimalizáciu a podporu poskytovania služieb

- Vytvorili sme smernice pre všetky podstatné oblasti a významným spôsobom ich zjednodušili – každá smernica je len tak dobrá, nakoľko je jasná a zrozumiteľná
- V súčinnosti s našim IT sme zaviedli automatizované systémy (pripomienkovanie a schvaľovanie smerníc a schvaľovanie absencií) a systémy na realizáciu objednávok, schvaľovaní, ZFK, úhrad
- V rámci controllingu meriame čas, efektivitu a nákladovosť poskytovania služieb
- Máme vypracovanú stratégiu, ktorej súčasťou sú:
 - Definované oblasti centralizácie a optimalizácií
 - využitie znalostných synergií BCS / Mag. / RoPo
 - potreby SW riešenia

Prevzali sme kompletnú agendu ekonomiky od BOB a preberáme kompletnú agendu ekonomiky od KPB

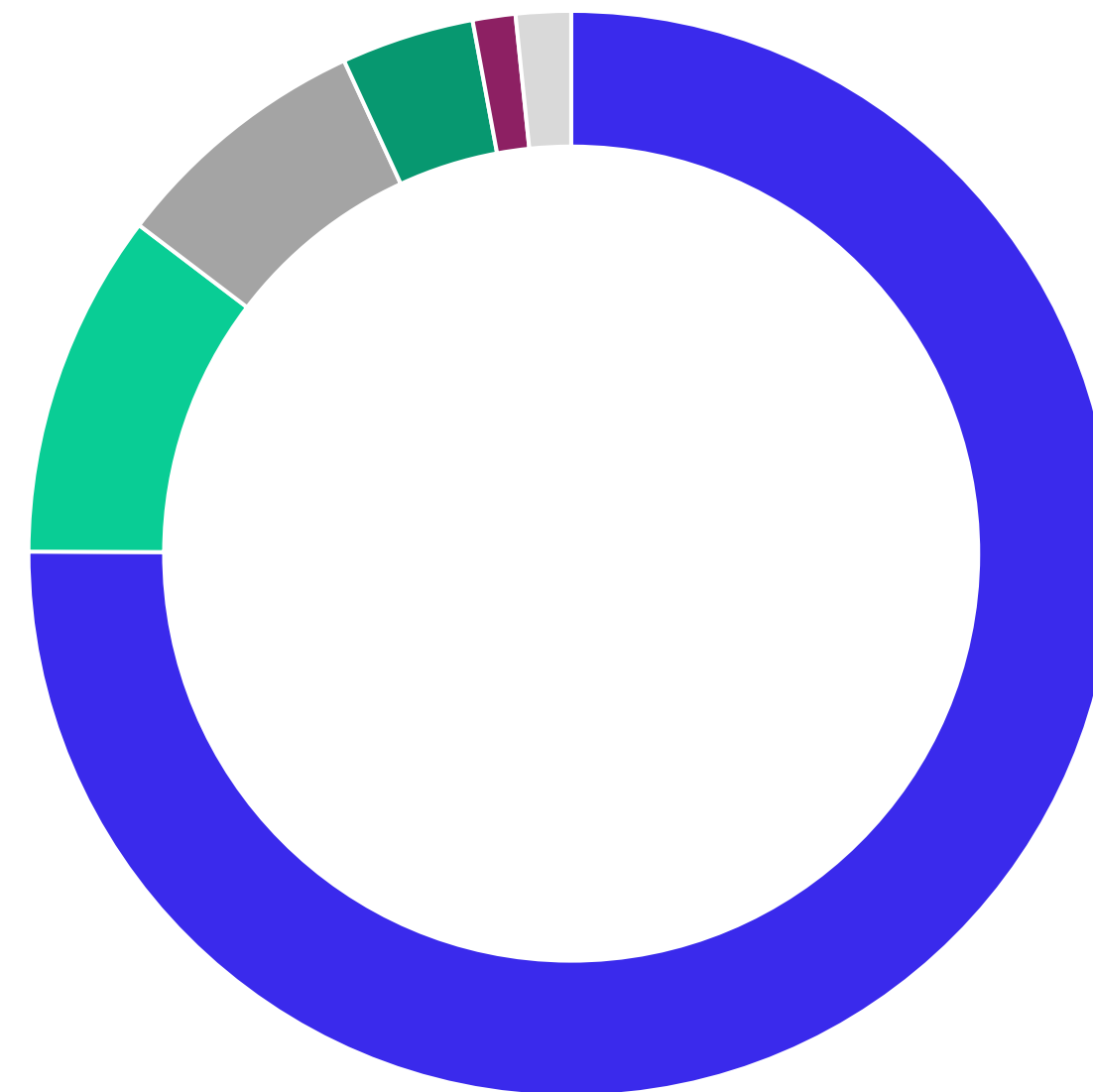
Čistá súčasná hodnota projektu BCS



Bratislavské centrum služieb	Rozpočet 2024	Rozpočet 2024 Úprava - viazanie	% čerpania k 30.9.2024
Bežné výdavky celkom	2 500 000 €	2 395 927 €	75%
Mzdy, platy	1 386 494 €	1 304 315 €	74%
Odvody	544 962 €	515 877 €	74%
Nájom (vr. licencií)	252 099 €	254 109 €	72%
Služby	159 498 €	165 252 €	84%
Energie	89 599 €	94 591 €	75%
Materiál	23 419 €	22 898 €	99%
Ostatné	43 930 €	38 885 €	77%

K upravenému rozpočtu je potrebné pripočítať aj ďalšie príjmy z titulu prevzatých činností (21,1 tis. EUR) a z vyúčtovania nájmu/energií (12,1 tis. EUR)

Štruktúra výdavkov



- Osobné náklady
- Služby
- Materiál
- Nájom
- Energie
- Ostatné

Počet zamestnancov k 30.9.2024 je 44

1. Nákladová efektívnosť

Konsolidácia procesov na jednom mieste výrazne znižuje prevádzkové náklady. Elimináciou duplicitných činností a využitím centralizovaných zdrojov organizácie dosahujú vyššiu finančnú efektívnosť.

2. Zlepšenie kvality a konzistencie služieb

BCS umožňuje standardizovať procesy naprieč organizáciami, čo vedie k vyššej kvalite a konzistencii poskytovaných služieb. Odborné tímy sa môžu sústrediť na konkrétne úlohy, čím sa zvyšuje odbornosť a spoľahlivosť.

3. Flexibilita a škálovateľnosť

Zdieľané služby umožňujú rýchlejšie prispôbenie sa zmenám

4. Zameranie na kľúčové aktivity

Vďaka centralizácii podporných činností sa môžu tímy sústrediť na strategické úlohy a inovácie, ktoré priamo ovplyvňujú rast a rozvoj organizácie, uvoľňujú sa zdroje na aktivity s vyššou pridanou hodnotou v ich hlavnej činnosti.

5. Vyššia transparentnosť

Monitorovanie a reportovanie výkonov je centralizované, čo vedie k vyššej transparentnosti a možnosti rýchlo identifikovať a riešiť problémy.

6. Odborný rozvoj, talent a zastupiteľnosť

BCS je príležitosťou pre zamestnancov na rozvoj odborných zručností a kariérny rast. Špecializované tímy vytvárajú prostredie, kde sa môžu rozvíjať talenty a poskytovať kvalitné služby. Garantovaná zastupiteľnosť.

Základné elementy úspešného centra zdieľaných služieb



Napĺňanie poslania BCS

Prínosy

- Potreba zapojenia sa
- Presúvaní agendoví špecialisti
- Agendové IT systémy
- Štandardizovaný proces
- Elektronické štruktúrované vstupy/výstupy

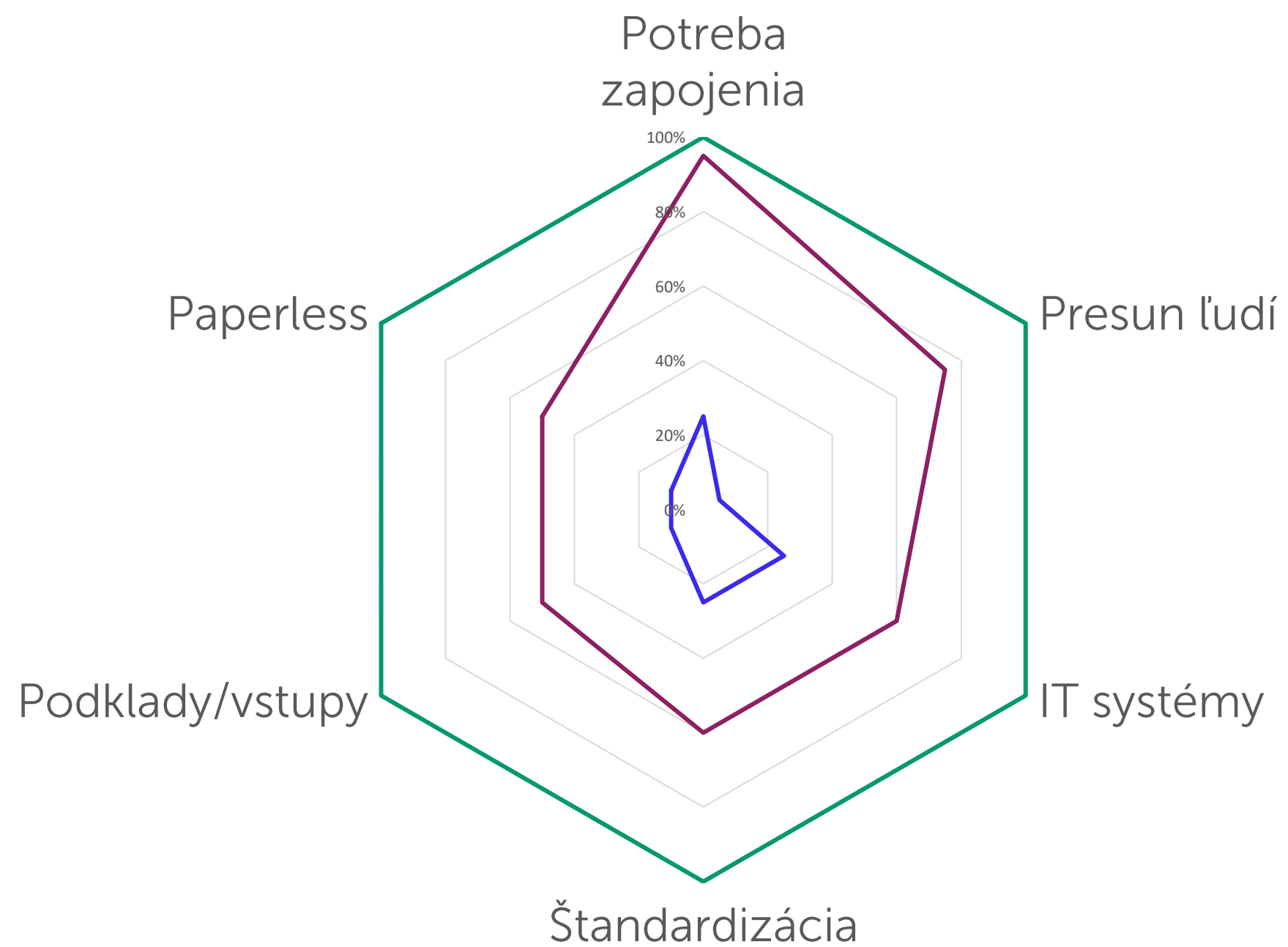
Plytvanie

- Dobrovoľnosť zapojenia
- Nábor a výchova nových zamestnancov
- Excelovské a Wordovské „udělátka“
- Individualizované procesy
- Papierové neštruktúrované vstupy/výstupy

Kľúčové faktory



Napĺňanie poslania BCS



- Kde sme dnes
- Cieľ
- Fokus 2024/25

Pre napĺňanie poslania BCS sú nevyhnutné



Napĺňanie poslania BCS

Potreba zapojenia

Zvyšuje prítok požiadaviek

Na začiatku kľúčová pre naštartovanie a odladenie poskytovaných služieb

Urýchľuje návratnosť investície do vytvorenia BCS

Z dlhodobého hľadiska kľúčová pre dosiahnutie efektivity a úspor z rozsahu

Presun ľudí

Zachováva agendovú expertízu v systéme organizácií HMBA

Skracuje čas na onboarding spracovateľov agendových požiadaviek

Eliminuje tlak na navyšovanie mzdových nákladov

IT systémy

Postupné nahrádzanie a vypínanie agendových systémov naprieč jednotlivými organizáciami v systéme organizácií HMBA

Nutné pre spoľahlivé poskytovanie zdieľaných služieb

Zakladáme si na pravidelnej a transparentnej komunikácii k zákazníkovi



Napĺňanie poslania BCS

- Komunikácia – stretnutia so štatutármi, gestormi, zadávateľmi (individuálne, skupinové)
- Pravidelný newsletter + Portál BCS s aktualitami + školenia + edukácia
- Identifikácia individuálnych potrieb a charakteristík organizácií
- Pravidelný reporting plnenia podmienok SLA
- Možnosť hodnotenia kvality uzatvorených požiadaviek

Hľadáme riešenia a z obáv robíme príležitosť k zmene k lepšiemu



Napĺňanie poslania BCS

Obavy organizácií

Zdlhavosť riešenia požiadaviek a nedostatok operatívnosti

Obava zo straty kompetencie vyplývajúcej z funkcie štatutára

Byrokratická záťaž navyše

Riešenia

SLA podmienky s definovanými časmi riešenia požiadaviek podľa stanovenej priority požiadaviek

Trojstranná zmluva o spolupráci (RoPo, HMBA, BCS)

Zákonné povinnosti
Školenia a transparentnosť práce

Najhorúcejšou témou je momentálne spustenie ostrej prevádzky (rámcová zmluva)



Napĺňanie poslania BCS

3-stranná Zmluva (HMBA, BCS, mestská organizácia)

obsahuje všeobecnú úpravu právneho režimu spolupráce pri poskytovaní zdieľaných služieb. Na základe rámcovej zmluvy budú uzatvárané 2-stranné SLA Zmluvy (BCS, mestská organizácia)

Obsahuje popis poskytovaných služieb a zásady spolupráce

Práva a povinnosti - Lehoty / Kvalita / Objem služieb / Zamestnanci / Financovanie

Strategická a finančná

Podpora BCS pri napĺňaní jeho účelu zriadenia

Koordinácia stratégií BCS a HM BA, predovšetkých v oblasti informačných systémov a centralizácie

Finančná podpora v realizovaní týchto stratégií

Informačná a vedomostná

Zdieľanie informácií, stratégií a znalostí (aj z oblasti verejnej správy)

3 stranné pracovné skupiny (BCS + MAG + ORG)

Pri presune zamestnancov

Úspech závisí od participácie všetkých troch strán (MAG, BCS a ORG)

Zachováva agendovú expertízu v systéme organizácií HMBA

Kompetenčná synergia (efektivita a produktivita práce)



BRATISLAVSKÉ
CENTRUM SLUŽIEB