

Poziv k oddaji ponudbe št. 2023-OPERATIVA-20-SOP
za izdelavo hotelskih standardov in postopkov dela v družbi IBT d.d.

Portorož, 21.7.2023

1

Parafa ponudnika: _____

Vsebina

| | | |
|----|--|---|
| 1. | UVODNO | 3 |
| 2. | POVABILO K ODDAJI PONUDBE IN OSNOVNI PODATKI TER NAVODILA ZA PRIPRAVO PONUDBE..... | 4 |
| 3. | TERMINSKI NAČRT..... | 7 |
| 4. | KRITERIJI IZBORA | 7 |
| 5. | PREDLOŽITEV ZAVAROVANJA ZA RESNOST PONUDBE IN DOBRO IZVEDBO DEL..... | 8 |
| 6. | PRILOGE IN OBRAZCI RAZPISNE DOKUMENTACIJE | 9 |

1. Uvodno

Naročnik Istrabenz Turizem d.d., turizem in storitve, Obala 33, 6320 Portorož (v nadaljevanju: naročnik) želi z namenom dviga kakovosti storitev in izboljšanja učinkovitosti procesov dela, prenoviti in posodobiti standardne postopke dela v hotelski operativi ter jih dvigniti na primerljivo raven z mednarodnimi hotelskimi verigami. Družba Istrabenz Turizem d.d. v ta namen vabi zainteresirane ponudnike k predložitvi ponudbe za izdelavo hotelskih standardov in postopkov dela v družbi Istrabenz Turizem d.d.

Pozivna dokumentacija je dostopna na spletni povezavi: <https://www.lifeclass.net/si/onas/informacije-javnega-znacaja/>

Vsi zainteresirani ponudniki, ki bodo v predvidenem roku oddali ponudbo in bodo izpolnjevali razpisne pogoje, bodo povabljeni na predstavitev svoje ponudbe na sedež družbe Istrabenz Turizem d.d.

Zainteresirani ponudniki morajo ponudbo dostaviti v tajništvo uprave najpozneje do torka, dne 8.8.2023, do 12.00 ure, po pošti na naslov Istrabenz Turizem d.d., Obala 33, 6320 Portorož ali osebno v zaprti kuverti – »NE ODPIRAJ – PONUDBA ZA IZDELAVO SOP«. **Kot pravočasne se štejejo le ponudbe, ki prispejo v tajništvo uprave do predpisanega roka!**

Ponudnik lahko morebitna vsebinska vprašanja za potrebe priprave ponudbe naslovijo na elektronski naslov tajnistvo@lifeclass.net do dne 2.8.2023.

Izrecno izjavljamo, da si pridržujemo pravico, da pogoje kadar koli pred sklenitvijo pogodbe spremenimo, kot tudi, da od pogajanj kadar koli brez razloga in brez povračila kakršnekoli škode pred sklenitvijo pogodbe odstopimo in pogodbe ne sklenemo.

Odpiranje ponudb bo zaprtega tipa in bo potekalo dne 8.8.2023 ob 12.00 uri na sedežu naročnika.

Portorož, dne 21.7.2023

S spoštovanjem

Istrabenz Turizem d.d.

2. Povabilo k oddaji ponudbe in osnovni podatki ter navodila za pripravo ponudbe

NAROČNIK

Družba Istrabenz Turizem d.d., Obala 33, 6320 Portorož (v nadaljevanju: naročnik ali IBT d.d.), identifikacijska št. za DDV: SI41568346, matična številka: 5004888000, vabi vse zainteresirane ponudnike, da predložijo svojo pisno ponudbo, v skladu s pozivom k oddaji ponudbe za izdelavo hotelskih standardov in postopkov dela v družbi IBT d.d..

Kontaktna oseba naročnika: ga. Diana Milivojević, direktorica kadrov in hotelske operative
Elektronski naslov kontaktne osebe naročnika: diana.milivojevic@lifeclass.net

ŠTEVILKA IN PREDMET POZIVA

Številka poziva: 2023-OPERATIVA-20-SOP

Predmet: Predmet poziva k oddaji ponudbe je izdelava hotelskih standardov in postopkov dela v družbi IBT d.d., ki upravlja skupino 6 hotelov kategorije 4* in 5* v Portorožu.

Povabilo se naslavlja na vse zainteresirane in strokovno usposobljene subjekte (fizične ali pravne subjekte), ki bodo lahko v sodelovanju z naročnikom izdelali sodobne Hotelske standarde in postopke dela za šest hotelov v družbi IBT d.d. (kategorije 4* in 5*), kongresni center, plaža Meduza, Terme Portorož, Velnes in zdravstvo, ter področje animacije, ob čemer mora ponudba zajemati vse predvidene vsebinske sklope izdelave standardov in postopkov dela, njihovo uvedbo v procese dela naročnika in izobraževanje naročnikovih zaposlenih.

Naročnik si pridržuje pravico, da lahko s ponudnikom sklene pogodbo le za posamezen sklop.

VSEBINA PONUDBE IN RAZPISNI POGOJI

Sklop 1: Izdelava standardnih operativnih postopkov dela

Izvajalec bo skupaj z naročnikom, z namenom dviga kakovosti storitev in izboljšanja učinkovitosti procesov oblikoval dokument Standardni operativni postopki dela, ki zajema:

- Podroben popis del in nalog v posameznem delovnem procesu;
- Vloga posameznega oddelka/službe pri zagotavljanju celovite storitve gostu – umeščenost v organizacijsko shemo in verigo ustvarjanja dodane vrednosti s potencialnimi prispevki k slednji na posameznem delovnem mestu;
- Organizacija dela in ključne naloge posameznega oddelka/službe (output procesov dela v oddelku);

- Urejenost zaposlenih;
- Urejenost delovnih prostorov;
- Komunikacija z gosti (vključujoč pred-pripravljene nagovore, pozdrave, fraze ipd.) – vsi standardni postopki, ki vključujejo stik z gostom/poslovnim partnerjem/drugo zainteresirano javnostjo; posebna pozornost naj bo namenjena pristopu zaposlenih ter uspešni predstavitvi in prodaji storitev;
- Podrobno opisani postopki dela ter pričakovan izhod iz procesa dela
 - Recepcija – hotelska, zdravstvena, velnes, bazenska, plažna – pozdrav, obvezna vprašanja, priprava vzorčnih dialogov v razgovorih z gostom, vnos podatkov v sistem, podlage in garancije (dokumenti, kred. kartice), upsell in cross-sell storitev, zbiranje soglasij za pošiljanje mailov ipd.;
 - Strežba – standardi strežbe morajo biti opredeljeni po vrstah in ravneh gostinskih lokalov (4* in 5*, penzion/ala carte, hotel/plaža/lokal/velnes), standardi postavitev miz, hladno-toplega bifeja, nagovor gostov, pogostost obiska gosta ipd., normativi strežbe glede na število gostov in vrsto oz način strežbe obroka ipd.;
 - Kuhinja - standardi kuhinje, normativi zaposlenih glede na število in vrsto obrokov, standardi naročanja in ravnanje s posameznimi vrstami živil, dokumentacijski postopki HACCP, ravnanje z drobnim inventarjem ipd.;
 - Sobni del - standardi sobnega dela naj določajo postopke priprave sobe glede na kategorijo in segment objekta, normative čiščenja posameznih prostorov, normative zaposlenih glede na vrsto prostora, standarde naročanja, prijave napak in drugih dogodkov, check liste kontrol ipd.;
 - Animacija - standardi animacije naj predvidijo postopke priprave programa glede na strukturo gostov, protokol izvedbe, koordinacijske postopke z drugimi oddelki, ipd.;
 - Kongresni del - standardi kongresne dejavnosti zajemajo postopke priprave prostorov, pripravo check-list, kontrole priprave in izvedbe ipd.;
 - Velnes - standardi velnesa naj poleg standardov recepcijskega poslovanja zajemajo tudi pripravo prostorov in izvajanje posamezne vrste storitev ipd.;
 - Zdravstvo - standardi zdravstva naj poleg standardov recepcijskega poslovanja zajemajo tudi pripravo prostorov, komunikacijo s stankami ipd. razen postopkov izvajanja zdravstvenih storitev.;
 - Plaža - standardi za plažo naj poleg recepcijskega dela predvidijo postopke priprave na sezono, pripravo check-list, kontrole priprave in izvedbe ipd.;

Pri izdelavi hotelskih standardov in postopkov dela se zasleduje princip »top to bottom«.

Vsebina standardov in postopkov dela mora biti podprta s podrobnim opisom procesa dela, slikovnim/video materialom (ki bo v pomoč ter v podporo pri procesu izobraževanja) ter s seznamom kontrolnih točk in kontrolnih listov.

Ponudnik lahko na podlagi poznavanja dobrih praks v drugih hotelih predlaga uvedbo novega procesa dela, njegovo spremembo ali opustitev.

Pri izdelavi podrobnih standardov po oddelkih se zahteva vključenost naročnikovih zaposlenih v posameznih oddelkih (vključenost zaposlenih v proces priprave).

Sklop 2: Uvajanje standardnih operativnih postopkov dela v proces dela naročnika

Izvajalec bo izdelane standarde predstavil zaposlenim naročnika in jih usposobil za delo.

Delavnice in usposabljanja - treningi se izvajajo v prostorih naročnika (v predavalnicah in na delovnih mestih) on-site uvajanje standardov za vodje in zaposlene.

Okvirno je predvidenih 200 ur izobraževanja.

Sklop 3: Letna posodobitev standardov

Po preteku enega leta je predviden ponovni pregled in uskladitev standardov s potrebami naročnika, ter izvajanje letnih treningov.

Okvirno je predvidenih 100 ur izobraževanja/letno.

Za vsak ponujeni sklop se bo predvidoma sklepala ločena pogodba.

PONUDBA

Ponudba mora vsebovati:

- Parafirano dokumentacijo tega poziva;
- Podpisano izjavo o sprejemanju razpisnih pogojev;
- Izpolnjene obrazce za oddajo ponudbe 2023-OPERATIVA-20-SOP. Ponudnik obrazce izpolni, jih natisne, podpiše in žigosa ter priloži ponudbi.
- Izvršnica z overjenim podpisom zakonitega zastopnika (zadostuje overitev podpise na upravni enoti) za zavarovanje resnosti ponudbe;
- Potrdilo o plačanih davkih in prispevkih, ki ne sme biti starejše od 30 dni;
- Kratko predstavitev ponudnika s predstavitvijo ekipe in uspešno zaključenih preteklih projektov izdelave in uvajanja SOP.
- Reference posameznih članov delovne ekipe s posebnim poudarkom na relevantnih referencah v mednarodnih verigah.

Reference iz podobnih projektov so ZAHTEVANE in sicer se zahteva reference vsaj dveh primerljivih projektov ter dokazljive in relevantne reference vsaj enega člana projektne ekipe na področju izdelave in uvajanja SOP v mednarodnih hotelskih verigah.

- Kratko predstavitev metodologije dela (opisno).
- Veljavnost ponudbe je najmanj do 31.5.2024.

6

Parafa ponudnika: _____

3. Terminski načrt

Sklop 1: Izdelava hotelskih standardov in postopkov dela

- pričetek popisa procesov (mapiranje): 15.8.2023 - 30.9.2023
- priprava osnovnega dokumenta: 1.10.2023 - 30.11.2023
- usklajevanje in zaključno poročilo ter predaja standardov: 1.12.2023 - 31.12.2023

Sklop 2: Uvajanje standardnih operativnih postopkov dela v proces dela naročnika

- usposabljanje/treningi zaposlenih: 15.1.2024 – 30.3.2024

Sklop 3: Letna posodobitev standardov

- posodobitev standardov: 15.11.2024 – 31.1.2025
- ponovitveni treningi: 1.2.2025 – 31.3.2025

4. Kriteriji izbora

| Kriterij | Ponder |
|---|--------|
| Cena | 70% |
| Reference ponudnika pri pripravi standardnih postopkov dela v domačih ali tujih hotelskih podjetjih/verigah* | 15% |
| Reference mednarodnih strokovnjakov glede na dejanske izkušnje v mednarodnih hotelskih verigah pri pripravi standardnih postopkov dela* | 15% |

**Naročnik bo po lastni presoji presojal reference ponudnikov*

POMEMBNO!

S ponudniki, ki:

- opravljajo enake ali sorodne storitve za naročniku konkurenčno družbo ali v konkurenčni družbi opravljajo zadolžitve po pogodbi o zaposlitvi ali drugi pravni osnovi, ki sodijo med vodstvene funkcije ali so enake ali sorodne storitvam po tej ponudbi (ta omejitev ne velja za angažiranje zunanjih strokovnjakov, ki delujejo v mednarodnih hotelskih verigah);
- v svojem timu nimajo strokovnjaka s preverljivimi mednarodnimi izkušnjami v hotelskih verigah pri pripravi in uvajanju standardov dela, sistemov kakovosti in podobno;
- ne predložijo potrdila o plačanih davkih in prispevkih, ki ni starejši od 30 dni;
- so uvrščeni na Evidenca gospodarskih subjektov z izrečenimi stranskimi sankcijami izločitve iz postopkov javnega naročanja, ki se vodi na elektronskem portalu za javno naročanje: <https://ejn.gov.si/sistem/negativna-lista.html>;
- so v insolvenčnem postopku;
- ne oddajo ponudbe za vse ponudbene sklope;
- ponudbi ne priložijo zavarovanja za resnost ponudbe;

se pogodbenega razmerja ne sklepa in bodo izločeni iz izbornega postopka.

7

Parafa ponudnika: _____

5. Predložitev zavarovanja za resnost ponudbe in dobro izvedbo del

Ponudnik mora predložiti overjeno izvršnico v vrednosti 2.000,00 EUR kot zavarovanje resnosti ponudbe in dobro izvedbo del.

6. Penali in pogodbene kazni

Za zamude pri dobavi/predložitvi posamezne storitve lahko Naročnik Izvajalcu zaračuna penale v višini 0,5 % vrednosti posamezne storitve za vsak delovni dan zamude do skupno največ 10% vrednosti posamezne storitve. Zamuda prične teči, če izvajalec po tem, ko je prejel vsa navodila s strani Naročnika, v ponujenem dobavnem roku ne opravi storitev izdelave SOP in ne predloži izdelanega končnega gradiva.

7. Pravice iz naslova avtorstva in njihov prenos

Izvajanje storitev po tej ponudbi ima vse znake avtorskega dela po določilih Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Uradni list RS, št. 139/06 z dne 29. 12. 2006).

Ponudnik izrecno izjavlja, da bo po tem, ko opravi storitve po naročilu naročnika (izdela hotelske standarde in operativne postopke dela) in zanje prejme dogovorjeno plačilo, prenesel na naročnika vse materialne in druge avtorske pravice. Pri tem se šteje, da je prenos vseh materialnih in drugih avtorskih pravic na naročnika izvršen enkrat za vselej in za vse primere. Prenos je izključno ter časovno in teritorialno neomejen. Ponudnik izrecno dovoljuje tudi pravico reproduciranja, predelave avtorskega dela ipd. brez predhodne odobritve avtorja. Ponudnik na avtorskem delu zadrži izključno moralne avtorske pravice in pravico do navajanja izdelka ali storitve kot reference pri bodočih poslih.

8. Ponudbena cena in plačilni roki

Ponujene storitve se zaračunavajo po cenah iz obrazca 2023-OPERATIVA-20-SOP: Ponudba, bo obvezna priloga pogodb oziroma njen sestavni del.

Cene storitev iz obrazca 2023-OPERATIVA-20-SOP so fiksne do konca izvedbe del po tej pogodbi in vključuje vse stroške za izvedbo predmeta pogodbe. K ceni iz prejšnjega odstavka se obračuna davek na dodano vrednost v skladu z določili veljavnega Zakona o davku na dodano vrednost.

Obračun se bo vršil etapno po zaključku posameznega sklopa oz. opravljeni storitvi. Izvajalec dostavi poročilo o zaključenem sklopu in predloži dokumentacijo, ki so predvideni v posameznem sklopu. Naročnik je dolžan prejeto gradivo pregledati in zaključeni sklop bodisi potrditi bodisi utemeljeno zavrniti v roku 15 dni od prejema. Naročnik in ponudnik se lahko s pogodbo dogovorita, da se ponujeni znesek iz I. sklopa ponudbe razdeli na več mesečnih obrokov.

Naročnik bo posamezne sklope plačeval v 30 dneh po prejemu računa.

9. Pravica naročnika do odstopa od naročila in priznavanje stroškov priprave ponudbe:

Naročnik si pridržuje neomejeno pravico do zavrnitve vseh prispelih ponudb in ponovitve razpisa ali do odstopa od naročila.

Naročnik ne bo ponudnikom priznal nobenih stroškov, ki bi jih le-ti imeli s pripravo ponudb in kandidiranjem na razpisu.

10. Priloge in obrazci razpisne dokumentacije

Priloga št.1: Obrazci za oddajo ponudbe 2023-OPERATIVA-20-SOP (v Excel formatu).

Priloga št. 2: Obrazec Izvršnice za zavarovanje resnosti ponudbe.