

#

# **Súťažné podklady**

# **„Služby kontaktného centra na roky 2025 - 2028“**

Nadlimitná zákazka podľa § 66 ods. 7 písm. b) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“)

Súlad súťažných podkladov so ZVO potvrdzuje:

 V Bratislave, dňa 23.9.2024 ..............................................

 Zuzana Jamnická

# **Obsah súťažných podkladov**

[Časť A. Pokyny pre uchádzačov 3](#_Toc177723110)

[1. Identifikácia verejného obstarávateľa 3](#_Toc177723111)

[2. Identifikácia verejného obstarávania 3](#_Toc177723112)

[3. Zmluvný vzťah 4](#_Toc177723113)

[4. Financovanie predmetu zákazky 4](#_Toc177723114)

[5. Komunikácia 4](#_Toc177723115)

[6. Vysvetľovanie 4](#_Toc177723116)

[7. Zábezpeka 5](#_Toc177723117)

[8. Vyhotovenie a predloženie ponuky 5](#_Toc177723118)

[9. Lehota na predkladanie ponúk 5](#_Toc177723119)

[10. Obsah ponuky 5](#_Toc177723120)

[11. Jazyk ponuky 6](#_Toc177723121)

[12. Lehota viazanosti ponúk 6](#_Toc177723122)

[13. Dôvernosť verejného obstarávania 6](#_Toc177723123)

[14. Otváranie ponúk 6](#_Toc177723124)

[15. Vyhodnotenie ponúk a splnenia podmienok účasti 6](#_Toc177723125)

[16. Uzavretie Rámcovej dohody 7](#_Toc177723126)

[Časť B. Podmienky účasti 9](#_Toc177723127)

[1. Osobné postavenie 9](#_Toc177723128)

[2. Finančné a ekonomické postavenie 10](#_Toc177723129)

[3. Technická a odborná spôsobilosť 10](#_Toc177723130)

[4. Spoločné ustanovenia k podmienkam účasti 11](#_Toc177723131)

[Časť C. Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidlá ich uplatnenia 13](#_Toc177723132)

[1. Kritériá na vyhodnotenie ponúk 13](#_Toc177723133)

**Zoznam príloh:**

Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2: Návrh na plnenie kritérií

Príloha č. 3a: Návrh Rámcovej dohody

Príloha č. 3b: Návrh Zmluvy o poskytovaní služieb

Príloha č. 4: Čestné vyhlásenie a Plnomocenstvo pre vedúceho člena skupiny dodávateľov

Príloha č. 5: Jednotný európsky dokument (JED)

Príloha č. 6: Manuál telefonickej podpory

Príloha č. 7: Predpokladaný počet hovorov

Príloha č. 8: Štandardy telefonickej komunikácie

# Časť A. Pokyny pre uchádzačov

# Identifikácia verejného obstarávateľa

Verejný obstarávateľ: Technické siete Bratislava, a.s. (ďalej len „verejný obstarávateľ“)

Sídlo: Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava

IČO: 54 302 102

Kontaktná osoba: Zuzana Jamnická

Web zákazky: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/59028/summary>

# Identifikácia verejného obstarávania

* 1. **Názov zákazky:** Služby kontaktného centra na roky 2025 – 2028
	2. Verejný obstarávateľ pred vyhlásením tohto verejného obstarávania realizoval na predmet zákazky prípravné trhové konzultácie. Dokumenty z nich sú zverejnené [TU](https://josephine.proebiz.com/sk/tender/58604/summary).
	3. **Príležitostné spoločné obstarávanie:**

Technické siete Bratislava, a.s., ako obchodná spoločnosť založená Hlavným mestom Slovenskej republiky Bratislava, realizuje túto zákazku ako príležitostné spoločné obstarávanie v súlade s § 16 ZVO spolu s verejným obstarávateľom Hlavné mesto SR Bratislava, Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava. Táto spolupráca sa realizuje na základe Dohody o príležitostnom verejnom obstarávaní
č. TSB-SVO-15/2024 zo dňa 3.9.2024, ktorá je zverejnená na [CRZ.](https://www.crz.gov.sk/zmluva/9740642/)

* 1. **Rozdelenie zákazky na časti:** nie

Zákazka nie je rozdelená na časti, uchádzač musí predložiť ponuku na celý predmet zákazky.

**Zdôvodnenie nerozdelenia zákazky na časti:**

Zákazku nie je možné rozdeliť na časti nakoľko plnenie, ktoré je predmetom zákazky tvorí konzistentný celok spočívajúci z pravidelne kontinuálne poskytovaných činností, pričom technologicky, prevádzkovo ale aj nutnosťou na dodržanie štandardov a úrovne kvality poskytovaných služieb je nevyhnutné aby predmet zákazky dodával jeden dodávateľ.

* 1. **Stručný opis predmetu zákazky:**

Predmetom zákazky je poskytovanie služby externého kontaktného centra telefonickej podpory občanov súvisiacej s nahlasovaním porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov verejného osvetlenia, poškodenie optickej infraštruktúry, resp. poskytovanie ďalších informácií súvisiacich
s činnosťou verejného obstarávateľa. Komunikácia s občanmi na tento účel musí byť zabezpečená prostredníctvom telefonátu non-stop (24 h/7 dní v týždni/365 dní do roka).

Pracovníci kontaktného centra musia nahlasované podnety zaznamenávať do informačného systému verejného obstarávateľa podľa manuálu, ktorý im na tento účel poskytne verejný obstarávateľ pred spustením testovacej prevádzky. Pracovníci kontaktného centra budú zároveň nie len zbierať podnety, ale aj poskytovať informácie o stave ich vybavenia.

Služby môžu byť poskytované aj pre Hlavné mesto SR Bratislava, ako objednávateľa, ktoré je participujúcim subjektom na tomto príležitostnom spoločnom obstarávaní.

Podrobná náplň poskytovaných služieb je špecifikovaná v prílohe č. 1 týchto súťažných podkladov.

* 1. **Lehota plnenia:** 48 mesiacov - od 01.01.2025 (0:00 hod.) do 31.12.2028 (24:00 hod.)
	2. **Predpokladaná hodnota zákazky:** 400 000,- eur bez DPH
	3. **Obhliadka:** obhliadka sa v prípade tejto zákazky nevyžaduje.
	4. **Predmet zákazky podľa CPV kódov:**

79342300-6 – Služby zákazníkom

79512000-6 – Stredisko hovorov

* 1. **Variantné riešenie:** verejný obstarávateľ neumožňuje predloženie variantných riešení. Ak súčasťou ponuky bude aj variantné riešenie, nebude zaradené do vyhodnotenia a bude sa naň hľadieť, akoby nebolo predložené

# Zmluvný vzťah

* 1. Výsledkom verejného obstarávania bude uzavretie Rámcovej dohody s úspešným uchádzačom. Na základe tejto Rámcovej dohody môžu byť následne uzatvorené Zmluvy o poskytovaní služieb s verejným obstarávateľom a/alebo Hlavným mestom SR Bratislava, ako objednávateľmi.
	2. Podrobné vymedzenie zmluvných podmienok je uvedené v prílohách č. 3a a 3b týchto súťažných podkladov.

# Financovanie predmetu zákazky

* 1. Predmet zákazky bude financovaný z rozpočtu verejného obstarávateľa, resp. Hlavného mesta SR Bratislava, podľa toho, pre koho budú služby poskytované. Verejný obstarávateľ ani Hlavné mesto SR Bratislava neposkytuje na plnenie predmetu tejto zákazky preddavky ani zálohové platby.
	2. Finančné plnenie podľa Rámcovej dohody/Zmluvy o poskytovaní služieb sa bude realizovať formou bezhotovostného platobného styku v mene euro na základe predloženej faktúry. Lehota splatnosti faktúr bude 30 dní odo dňa doručenia faktúry verejnému obstarávateľovi/Hlavnému mestu SR Bratislava.

# Komunikácia

* 1. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcom/uchádzačom sa uskutočňuje
	v slovenskom alebo českom jazyku výhradne prostredníctvom informačného systému Josephine, prevádzkovaného na adrese: <https://josephine.proebiz.com/>. Tento spôsob komunikácie sa týka akejkoľvek komunikácie a podaní medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi počas celého procesu verejného obstarávania, s výnimkou prípadov, keď to výslovne vylučuje ZVO.
	2. Záujemca má možnosť registrovať sa do systému Josephine na stránke <https://josephine.proebiz.com/> pomocou hesla alebo aj pomocou občianskeho preukazu s elektronickým čipom a bezpečnostným osobnostným kódom (eID).
	3. Manuál registrácie Vás rýchlo a jednoducho prevedie procesom registrácie v systéme Josephine: <https://store.proebiz.com/docs/josephine/sk/Manual_registracie_SK.pdf>. Pre lepší prehľad tu nájdete tiež opis základných obrazoviek systému.
	4. Na používanie systému Josephine je nutné spĺňať nasledovné technické požiadavky: <https://store.proebiz.com/docs/josephine/sk/Technicke_poziadavky_sw_JOSEPHINE.pdf>.
	5. Zásielka sa považuje za doručenú, ak jej adresát bude mať objektívnu možnosť oboznámiť
	sa s jej obsahom (akonáhle sa dostane zásielka do sféry jeho dispozície), t. j. moment, kedy bola správa záujemcovi/uchádzačovi doručená prostredníctvom systému Josephine, nie kedy ju záujemca/ uchádzač prečítal.
	6. Záujemcovi, resp. uchádzačovi bude na ním určený kontaktný e-mail (zadaný pri registrácii
	do systému Josephine) bezodkladne odoslaná informácia o tom, že k predmetnej zákazke existuje nová zásielka/správa.
	7. **V prípade potreby je možné kontaktovať linku podpory Houston PROEBIZ na e-maile:** **houston@proebiz.com** **alebo telefonicky na čísle: +421 220 255 999.**

# Vysvetľovanie

* 1. V prípade potreby vysvetliť údaje uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch alebo v inej sprievodnej dokumentácii, môže ktorýkoľvek zo záujemcov požiadať o ich vysvetlenie výlučne prostredníctvom systému Josephine na adrese: <https://josephine.proebiz.com/>.
	2. Vysvetlenie informácií uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch alebo v inej sprievodnej dokumentácii verejný obstarávateľ bezodkladne oznámi všetkým známym záujemcom, najneskôr však 6 dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk,
	za predpokladu, že sa o vysvetlenie požiada dostatočne vopred.
	3. Ak je to nevyhnutné, verejný obstarávateľ môže v lehote na predkladanie ponúk doplniť informácie uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch alebo v inej sprievodnej dokumentácii o čom informuje všetkých známych záujemcov a ich znenie zverejní prostredníctvom systému Josephine.

# Zábezpeka

* 1. Zábezpeka ponuky sa v prípade tejto zákazky nevyžaduje.

# Vyhotovenie a predloženie ponuky

* 1. **Predkladanie ponúk je umožnené len autentifikovaným hospodárskym subjektom.** Každý subjekt má možnosť registrovať sa do systému Josephine pomocou hesla alebo pomocou občianskeho preukazu s elektronickým čipom a bezpečnostným osobnostným kódom (eID). Postup pre autentifikáciu je uvedený na: <https://store.proebiz.com/docs/josephine/sk/Manual_registracie_SK.pdf>.
	2. Ponuku uchádzač predkladá elektronicky, prostredníctvom systému Josephine, na adrese: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/59028/summary> v lehote na predkladanie ponúk. V prípade,
	ak uchádzač predloží ponuku v papierovej podobe, e-mailom alebo iným spôsobom ako prostredníctvom IS Josephine, nebude táto ponuka otvorená a zaradená do hodnotenia.
	3. Autentifikovaný uchádzač si po prihlásení do systému Josephine v prehľade - zozname obstarávaní vyberie predmetné obstarávanie a vloží svoju ponuku do určeného formulára na príjem ponúk, ktorý nájde v záložke „Ponuky a žiadosti“.
	4. Doklady predložené uchádzačom môžu byť v súlade s § 49 ods. 7 ZVO kópie dokladov v elektronickej podobe (odporúčaný formát pdf).
	5. V prípade, že sú doklady, ktoré tvoria ponuku, vydávané orgánom verejnej správy (alebo inou povinnou inštitúciou) priamo v digitálnej podobe, môže uchádzač vložiť do systému tento digitálny doklad (vrátane jeho úradného prekladu). Uchádzač je oprávnený použiť aj doklady transformované zaručenou konverziou podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v platnom znení.
	6. Uchádzač môže predložiť iba jednu ponuku. Ak uchádzač v lehote na predkladanie ponúk predloží viac ponúk, verejný obstarávateľ prihliada len na ponuku, ktorá bola predložená ako posledná a na ostatné ponuky hľadí ako na ponuky, ktoré boli predložené po lehote na predkladanie ponúk.
	7. Uchádzač môže predloženú ponuku dodatočne doplniť, zmeniť alebo vziať späť do uplynutia lehoty
	na predkladanie ponúk. Doplnenú, zmenenú alebo inak upravenú ponuku je potrebné doručiť spôsobom opísaným v týchto súťažných podkladoch v lehote na predkladanie ponúk. Uchádzač pri odvolaní ponuky postupuje obdobne ako pri vložení prvotnej ponuky (kliknutím na tlačidlo „Stiahnuť ponuku“
	a predložením novej ponuky).

# Lehota na predkladanie ponúk

* 1. Lehota na predkladanie ponúk bola verejným obstarávateľom stanovená **do dňa 30.10.2024 (9:00:00 hod.),** pričom rozhodujúcim a platným je aktuálny čas servera IS Josephine.
	2. Verejný obstarávateľ odporúča uchádzačom predložiť ponuku s dostatočným časovým predstihom
	pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk. Po tejto lehote už nie je možné ponuku predložiť.

# Obsah ponuky

* 1. Ponuka musí byť verejnému obstarávateľovi predložená prostredníctvom príslušného rozhrania systému Josephine (záložka „Ponuka“) v slovenskom alebo v českom jazyku. Ponuka musí obsahovať nasledujúce dokumenty, doklady a informácie:
	2. Uchádzačom ocenený, kompletne vyplnený **Návrh na plnenie kritérií** na vyhodnotenie ponúk podľa prílohy č. 2 týchto súťažných podkladov;
	3. **Potvrdenia, doklady a dokumenty, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti**. Podmienky účasti a doklady potrebné na ich preukázanie sú uvedené v časti B. týchto súťažných podkladov a v Oznámení o vyhlásení verejného obstarávania;
	4. V prípade uplatnenia Jednotného európskeho dokumentu (ďalej len „JED“), uchádzač, ktorý
	na preukázanie podmienok účasti využíva kapacity iných osôb (podľa § 33 ods. 2 a/alebo
	§ 34 ods. 3 ZVO) musí zabezpečiť a predložiť JED za seba, ako aj za každý zo subjektov, ktorého kapacity využíva. Ak ponuku predkladá skupina dodávateľov a chce preukazovať splnenie podmienok účasti formulárom JED, formulár JED predloží každý člen skupiny dodávateľov;
	5. **Splnomocnenie konať za uchádzača** alebo skupinu dodávateľov, ak ponuku podpisuje iná osoba ako štatutárny zástupca;
	6. **V prípade skupiny dodávateľov vystavené splnomocnenie pre jedného z členov skupiny**, ktorý bude oprávnený prijímať pokyny za všetkých a konať v mene všetkých ostatných členov skupiny, podpísané všetkými členmi skupiny alebo osobou, resp. osobami oprávnenými konať v danej veci za každého člena skupiny dodávateľov podľa prílohy č. 4 týchto súťažných podkladov.

# Jazyk ponuky

* 1. Ponuka a ďalšie doklady a dokumenty v tomto verejnom obstarávaní sa predkladajú v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku.
	2. Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v inom jazyku, predkladá sa spolu s jeho úradným prekladom do slovenského jazyka; to neplatí pre ponuky, doklady a dokumenty vyhotovené v českom jazyku.
	Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad do slovenského jazyka.

# Lehota viazanosti ponúk

* 1. Uchádzač je svojou ponukou viazaný 12 mesiacov od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk uvedenej v Oznámení o vyhlásení verejného obstarávania.

# Dôvernosť verejného obstarávania

* 1. Uchádzač v ponuke označí, ktoré skutočnosti považuje za dôverné. Podľa ZVO môžu byť dôvernými informáciami výhradne: obchodné tajomstvo, technické riešenia, a predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien.

# Otváranie ponúk

* 1. Otváranie ponúk sa uskutoční elektronicky prostredníctvom IS Josephine dňa **30.10.2024 o 9:01 hod.**. Verejný obstarávateľ podľa § 52 ods. 2 ZVO umožní účasť na otváraní ponúk všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk. Umožnením účasti na otváraní ponúk sa rozumie sprístupnenie ponúk elektronicky prostredníctvom funkcionality systému Josephine.

# Vyhodnotenie ponúk a splnenia podmienok účasti

* 1. Verejný obstarávateľ sa v súlade s § 55 ods. 1 ZVO rozhodol, že vyhodnotenie splnenia podmienok účasti a vyhodnotenie ponúk z hľadiska splnenia požiadaviek na predmet zákazky sa uskutoční
	po vyhodnotení ponúk na základe kritérií na vyhodnotenie ponúk určených v časti C. „Kritériá
	na vyhodnotenie ponúk a pravidlá ich uplatnenia“ týchto súťažných podkladov (tzv. super reverz).
	2. Komisia vyhodnotí ponuku uchádzača, ktorý sa predbežne umiestnil ako prvý v poradí z hľadiska splnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky, splnenia podmienok účasti a vylúči uchádzača alebo jeho ponuku, ktorá nespĺňa požiadavky na predmet zákazky a/alebo stanovené podmienky účasti. Ak dôjde k vylúčeniu uchádzača alebo jeho ponuky, vyhodnotí sa následne splnenie podmienok účasti a požiadaviek na predmet zákazky u ďalšieho uchádzača v poradí tak, aby uchádzač umiestnený na prvom mieste v novo zostavenom poradí spĺňal podmienky účasti a aby jeho ponuka spĺňala požiadavky na predmet zákazky.
	3. Verejný obstarávateľ po vyhodnotení ponúk bezodkladne písomne oznámi všetkým uchádzačom výsledok vyhodnotenia ponúk, vrátane poradia uchádzačov a súčasne uverejní informáciu o výsledku vyhodnotenia ponúk a poradie uchádzačov v profile.

# Uzavretie Rámcovej dohody

* 1. Úspešný uchádzač je povinný poskytnúť verejnému obstarávateľovi riadnu súčinnosť potrebnú
	na uzavretie Rámcovej dohody tak, aby táto mohla byť uzavretá do desiatich pracovných dní odo dňa uplynutia lehoty podľa § 56 ods. 2 až 4 ZVO. O najneskoršom možnom termíne poskytnutia súčinnosti bude úspešný uchádzač informovaný vo Výzve na poskytnutie súčinnosti. Verejný obstarávateľ môže
	pred písomným vyzvaním na uzavretie zmluvy uskutočniť s úspešným uchádzačom rokovania o znížení zmluvnej ceny v súlade s § 56 ods. 5 ZVO. Na základe tejto Rámcovej dohody môžu byť následne uzatvorené Zmluvy o poskytovaní služieb s verejným obstarávateľom a/alebo Hlavným mestom SR Bratislava, ako objednávateľmi.
	2. Verejný obstarávateľ neuzavrie Rámcovú dohodu/Zmluvu o poskytovaní služieb s úspešným uchádzačom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „RPVS“) a nie je zapísaný v RPVS alebo ktorého subdodávatelia alebo subdodávatelia podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do RPVS a nie sú zapísaní v RPVS alebo úspešným uchádzačom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do RPVS a ktorý má ako konečného užívateľa výhod zapísanú osobu podľa § 11 ods. 1 písm. c) ZVO alebo ktorého subdodávatelia alebo subdodávatelia podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do RPVS majú v PRVS zapísaného ako konečného užívateľa výhod osobu podľa § 11 ods. 1 písm. c) ZVO.
	3. Verejný obstarávateľ bude požadovať v rámci poskytnutia riadnej súčinnosti potrebnej pre uzavretie Rámcovej dohody od úspešného uchádzača predložiť:
	4. údaje o všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu podľa prílohy č. 3 týchto súťažných podkladov;
	5. zmluvu uzavretú medzi členmi skupiny dodávateľov podľa bodu 16.4 tejto časti súťažných podkladov, ak úspešným uchádzačom je skupina dodávateľov a táto zmluva nebola predložená skôr;
	6. vyhlásenie o tom, že konečným užívateľom výhod uchádzača alebo jeho subdodávateľa, ktorý
	má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, nie je niektorá z osôb podľa
	§ 11 ods. 1 písm. c) ZVO;
	7. čestné vyhlásenie uchádzača k uplatňovaniu medzinárodných sankcií podľa nariadenia Rady EÚ
	č. 833/2014.
	8. Verejný obstarávateľ z dôvodu riadneho plnenia zmluvných vzťahov uzatváraných na základe výsledku tohto postupu zadávania zákazky požaduje, aby v prípade úspešnosti skupiny dodávateľov, najneskôr pred podpisom zmluvy táto skupina uzatvorila a predložila verejnému obstarávateľovi zmluvu o združení podľa ustanovení § 829 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov alebo inú obdobnú zmluvu s minimálnymi obsahovými náležitosťami uvedenými nižšie. Zmluva
	o združení musí byť písomná, a musí obsahovať minimálne:
	9. splnomocnenie jedného člena zo skupiny dodávateľov, ktorý bude mať postavenie hlavného člena skupiny dodávateľov, udelené ostatnými členmi skupiny dodávateľov na uskutočňovanie a prijímanie akýchkoľvek právnych úkonov, ktoré sa budú uskutočňovať a prijímať v mene všetkých členov skupiny dodávateľov v súvislosti s plnením zmluvy, ktorá bude výsledkom verejného obstarávania. Toto splnomocnenie musí byť neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združení;
	10. opis vzájomných práv a povinností členov skupiny dodávateľov s uvedením činností, ktorými
	sa jednotliví členovia skupiny dodávateľov budú podieľať na plnení predmetu zákazky;
	11. ustanovenie o tom, že všetci členovia skupiny dodávateľov zodpovedajú za záväzky združenia voči verejnému obstarávateľovi spoločne a nerozdielne.
	12. V prípade, ak by počas procesu verejného obstarávania došlo k zmene výšky sadzby DPH z doterajších 20% na inú sadzbu, verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo uzavrieť Rámcovú dohodu/Zmluvu o poskytovaní služieb s uvedením novej sadzby DPH, podľa ktorej budú prepočítané sumy uvedené v ponuke úspešného uchádzača. Táto úprava sa nepovažuje za zmenu zmluvy ani za porušenie povinnosti uzavrieť Rámcovú dohodu, ktorá je v súlade s ponukou uchádzača podľa § 56 ods. 1 ZVO.

# Časť B. Podmienky účasti

# Osobné postavenie

* 1. Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce
	sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 ZVO:
1. nebol on, ani jeho štatutárny orgán, ani člen štatutárneho orgánu, ani člen dozorného orgánu,
ani prokurista právoplatne odsúdený za trestný čin korupcie, trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskych spoločenstiev, trestný čin legalizácie príjmu z trestnej činnosti, trestný čin založenia, zosnovania a podporovania zločineckej skupiny, trestný čin založenia, zosnovania alebo podporovania teroristickej skupiny, trestný čin terorizmu a niektorých foriem účasti na terorizme, trestný čin obchodovania s ľuďmi, trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním alebo trestný čin machinácie pri verejnom obstarávaní a verejnej dražbe **– uchádzač preukáže výpisom z registra trestov nie starším ako 3 mesiace**,
2. nemá evidované nedoplatky na poistnom na sociálne poistenie a zdravotná poisťovňa neeviduje voči nemu pohľadávky po splatnosti podľa osobitných predpisov v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu – **uchádzač preukáže potvrdením zdravotnej poisťovne a Sociálnej poisťovne nie starším ako 3 mesiace**,
3. nemá evidované daňové nedoplatky voči daňovému úradu a colnému úradu podľa osobitných predpisov v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu – **uchádzač preukáže potvrdením miestne príslušného daňového úradu a miestne príslušného colného úradu
nie starším ako 3 mesiace**,
4. nebol na jeho majetok vyhlásený konkurz, nie je v reštrukturalizácii, nie je v likvidácii, ani nebolo proti nemu zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo zrušený konkurz pre nedostatok majetku **– uchádzač preukáže potvrdením príslušného súdu nie starším ako 3 mesiace**,
5. je oprávnený poskytovať služby, ktoré sú predmetom zákazky – **uchádzač preukáže dokladom o oprávnení dodávať predmet zákazky**,
6. nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu – **uchádzač preukáže čestným vyhlásením,**
7. **osoba, ktorá má právo konať za uchádzača alebo má práva spojené s rozhodovaním alebo kontrolou u uchádzača** nebola právoplatne odsúdená za trestný čin korupcie, trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskych spoločenstiev, trestný čin legalizácie príjmu z trestnej činnosti, trestný čin založenia, zosnovania a podporovania zločineckej skupiny, trestný čin založenia, zosnovania alebo podporovania teroristickej skupiny, trestný čin terorizmu a niektorých foriem účasti na terorizme, trestný čin obchodovania s ľuďmi, trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním alebo trestný čin machinácie pri verejnom obstarávaní a verejnej dražbe **– uchádzač preukáže čestným vyhlásením, v ktorom uchádzač uvedie vyčerpávajúci menný zoznam týchto osôb.**
	1. **Osobou, ktorá má právo konať za uchádzača alebo má práva spojené s rozhodovaním alebo kontrolou u uchádzača** podľa bodu 1.1 písm. g) tejto časti súťažných podkladov sa rozumie osoba, ktorá má rozhodujúci vplyv na činnosť uchádzača, jeho strategické ciele alebo významné rozhodnutia prostredníctvom vlastníckeho práva, finančného podielu alebo pravidiel, ktorými sa uchádzač spravuje, pričom rozhodujúcim vplyvom sa rozumie, ak táto osoba:
8. vlastní väčšinu akcií alebo väčšinový obchodný podiel u uchádzača,
9. má väčšinu hlasovacích práv u uchádzača,
10. má právo vymenúvať alebo odvolávať väčšinu členov štatutárneho orgánu alebo dozorného orgánu uchádzača alebo
11. má právo vykonávať rozhodujúci vplyv na základe dohody uzavretej s uchádzačom alebo na základe spoločenskej zmluvy, zakladateľskej listiny alebo stanov, ak to umožňuje právo štátu, ktorými sa táto osoba riadi.
	1. Uchádzač môže doklady slúžiace na preukázanie splnenia podmienok účasti osobného postavenia podľa bodu 1.1 tejto časti súťažných podkladov nahradiť zápisom do zoznamu hospodárskych subjektov vedeného Úradom pre verejné obstarávanie, resp. potvrdením o zápise vydané príslušným orgánom iného členského štátu EÚ, ktoré je rovnocenné zápisu do zoznamu hospodárskych subjektov.
	2. Ak uchádzač má sídlo, miesto podnikania alebo obvyklý pobyt mimo územia SR a štát jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu nevydáva niektoré z dokladov uvedených v bode 1.1 tejto časti súťažných podkladov alebo nevydáva ani rovnocenné doklady, možno ich nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v štáte jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu. Ak právo štátu uchádzača so sídlom, miestom podnikania alebo obvyklým pobytom mimo územia SR neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, môže ho nahradiť vyhlásením urobeným pred súdom, správnym orgánom, notárom, inou odbornou inštitúciou alebo obchodnou inštitúciou podľa predpisov platných v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu uchádzača.
	3. Verejný obstarávateľ nie je oprávnený získavať a použiť údaje z informačných systémov verejnej správy podľa zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, preto dokumenty podľa § 32 ZVO si verejný obstarávateľ nevie zabezpečiť prostredníctvom [www.oversi.sk](http://www.oversi.sk).
	4. Uchádzač, ktorého tvorí skupina dodávateľov, preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúcich
	sa osobného postavenia (§ 32 ZVO) za každého člena skupiny osobitne. Splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) ZVO preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť.

# Finančné a ekonomické postavenie

* 1. Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce
	sa finančného a ekonomického postavenia:
1. podľa § 33 ods. 1 písm. d) ZVO, t. j. uchádzač predloží prehľad o celkovom obrate za posledné tri hospodárske roky, resp. za roky, ktoré sú dostupné v závislosti od vzniku alebo začatia prevádzkovania činnosti.

**Minimálna požadovaná úroveň štandardov:**

Uchádzač musí preukázať, že za posledné 3 hospodárske roky, resp. za roky, ktoré sú dostupné
v závislosti od vzniku alebo začatia prevádzkovania činnosti (ak uchádzač vznikol/začal prevádzkovať činnosť neskôr) dosiahol **obrat v celkovej súhrnnej hodnote min. 400 000,- eur**, čo preukáže:

* + **výkazmi ziskov a strát alebo výkazmi o príjmoch a výdavkoch za príslušné hospodárske roky.**
	1. Ak má uchádzač účtovné závierky a ďalšie dokumenty zverejnené v Registri účtovných závierok, uvedie v ponuke len internetovú adresu, na ktorej sú výkazy ziskov a strát alebo výkazy o príjmoch a výdavkoch verejne prístupné. Ak sú uložené v neverejnej časti Registra účtovných závierok je potrebné predložiť scan ich originálov alebo kópií.
	2. V prípade, ak má uchádzač sídlo mimo územia Slovenskej republiky predkladá predmetné doklady podľa platných právnych predpisov v krajine svojho sídla.
	3. Ak je obrat uchádzača vyjadrený v inej mene ako EUR, uchádzač prepočíta túto hodnotu na EUR kurzom Európskej centrálnej banky (ECB) z danej meny na EUR kurzom, ktorý bol zverejnený ECB ako posledný v príslušnom roku, za ktorý sa doklad predkladá.

# Technická a odborná spôsobilosť

* 1. Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce
	sa technickej a odbornej spôsobilosti:
1. podľa § 34 ods. 1 písm. a) ZVO, t. j. uchádzač predloží zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia tohto verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa ZVO.

**Minimálna požadovaná úroveň štandardov:**

Zoznam musí obsahovať všetky zákazky poskytované za predchádzajúce 3 roky. Uchádzač musí preukázať, že poskytoval služby pre min. 5 klientov, ktorých predmetom boli služby kontaktného centra s prevádzkou 24 hod. denne 365 dní v roku s dĺžkou trvania kontraktu min. 1 rok.

1. podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO, t. j. uchádzač predloží údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo
o odbornej kvalifikácií osôb určených na plnenie zmluvy.

**Minimálna požadovaná úroveň štandardov:**

Uchádzač preukáže, že počas celého trvania Rámcovej dohody bude disponovať manažérom operátorov kontaktného centra, čo preukáže:

* + **životopisom danej osoby**, z ktorého budú vyplývať min. 3 ročné skúsenosti s riadením min. 10 operátorov kontaktného centra zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov pre externého klienta a zároveň
	+ **dokladom z ktorého vyplýva právo disponovať touto osobu** počas plnenia zákazky (pracovná zmluva, dohoda o vykonaní práce a pod.).
1. podľa § 35 ZVO, t. j. uchádzač predloží certifikát systému manažérstva kvality vydaného nezávislou inštitúciou, ktorým sa potvrdzuje splnenie požiadaviek technických noriem na systém manažérstva kvality uchádzačom.

**Minimálna požadovaná úroveň štandardov:**

Uchádzač preukáže, že disponuje min. nasledovným certifikátom:

* + **ISO 27001** Systém manažérstva informačnej bezpečnosti alebo ekvivalent.

# Spoločné ustanovenia k podmienkam účasti

* 1. Uchádzač môže na preukázanie finančného a ekonomického postavenia a/alebo technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti využiť finančné zdroje a/alebo technické a odborné kapacity inej osoby, bez ohľadu na ich právny vzťah. V takomto prípade musí uchádzač verejnému obstarávateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy, bude skutočne používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využíva na preukázanie finančného a ekonomického postavenia a/alebo technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Túto skutočnosť preukazuje uchádzač písomnou zmluvou uzavretou s osobou, ktorej finančnými zdrojmi a/alebo technickými a odbornými kapacitami mieni preukázať splnenie podmienky účasti. **Z písomnej zmluvy musí vyplývať záväzok osoby,
	že poskytne svoje kapacity počas celého trvania zmluvného vzťahu medzi uchádzačom a verejným obstarávateľom.**
	2. **Osoba, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie** ekonomického a finančného postavenia a/alebo **technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti musí preukázať splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia** podľa § 32 ZVO rovnako ako uchádzač (viď. bod 1 tohto článku súťažných podkladov) a nesmú u nej existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 ZVO. Osoba, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie **ekonomického a finančného postavenia** **nemusí** preukazovať splnenie podmienky účasti podľa **§ 32 ods. 1 písm. e) ZVO.** Osoba, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti oprávnenie poskytovať služby, ktoré sú predmetom zákazky preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, na ktorú boli kapacity uchádzačovi poskytnuté. Verejný obstarávateľ bude hodnotiť u tejto osoby aj existenciu dôvodov na vylúčenie podľa § 40 ods. 8 ZVO.
	3. Uchádzač, ktorého tvorí skupina dodávateľov, preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúcich
	sa osobného postavenia (§ 32 ZVO) za každého člena skupiny osobitne. Splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) ZVO preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť. Skupina dodávateľov preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúcich
	sa ekonomického a finančného postavenia (§ 33 ZVO) a technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti (§ 34 ZVO) spoločne.
	4. V prípade, ak sa uchádzač rozhodne, že vo svojej ponuke nepredloží niektoré z dokladov
	na preukázanie splnenia podmienok účasti, môže tieto doklady predbežne nahradiť Jednotným európskym dokumentom podľa § 39 ZVO (ďalej len ,,JED“). Verejný obstarávateľ umožňuje v časti
	IV. JED vyplniť len oddiel α (alfa) „Globálny údaj pre všetky podmienky účasti“ bez toho, aby musel vyplniť ostatné oddiely časti IV. JED, t. j. oddiely A až D. Ak uchádzač preukazuje podmienky účasti týkajúce sa ekonomického a finančného postavenia a/alebo technickej alebo odbornej spôsobilosti prostredníctvom inej osoby podľa § 33 ods. 2 a § 34 ods. 3 ZVO, JED obsahuje informácie aj o tejto osobe. Zároveň uchádzač predkladá samostatný JED za každú inú osobu. Ak ponuku predkladá skupina dodávateľov a rozhodne sa nahradiť doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti formulárom JED, JED predloží každý člen skupiny dodávateľov.
	5. Predvyplnený JED tvorí prílohu č. 5 týchto súťažných podkladov. Uchádzač má možnosť stiahnuť
	si JED aj priamo z webového sídla ÚVO. Vzor formulára JED, zabezpečujúci funkciu priameho vypĺňania je dostupný na: <https://www.uvo.gov.sk/espd/filter?lang=sk>.
	6. Uchádzač nemusí vo svojej ponuke predložiť doklady, ktoré už verejnému obstarávateľovi predložil v inom verejnom obstarávaní a ktoré sú aktuálne a platné. Uchádzač na účely identifikácie takéhoto dokladu uvedie v ponuke identifikáciu verejného obstarávania v ktorom predložil daný doklad spolu
	s presnou identifikáciou časti ponuky alebo žiadosti o účasť v ktorej sa tento doklad nachádza.
	7. Verejný obstarávateľ je podľa § 40 ods. 5 písm. a) ZVO povinný pri vyhodnotení splnenia podmienok účasti, ktoré sa týkajú technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. a) ZVO zohľadniť len referencie uvedené v evidencii referencií podľa § 12 ZVO, ak takéto referencie
	ku dňu predloženia ponuky existujú a uchádzač ich v ponuke identifikoval.

# Časť C. Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidlá ich uplatnenia

# Kritériá na vyhodnotenie ponúk

* 1. Kritériom na vyhodnotenie ponúk je v súlade s § 44 ods. 3 písm. c) ZVO **najnižšia cena za celý predmet zákazky v eurách s DPH** podľa požiadaviek verejného obstarávateľa. V celkovej cene musia byť zahrnuté všetky náklady uchádzača spojené s dodaním predmetu zákazky. Úspešným uchádzačom sa stane uchádzač, ktorého ponuková cena bude najnižšia.
	2. Uchádzačom navrhovaná cena uvedená v ponuke bude vyjadrená v eurách. Jednotkové ceny všetkých položiek a aj celková cena musia byť zaokrúhlené na dve desatinné miesta.
	3. Uchádzač ku každej oceňovanej položke uvedie jednotkovú cenu, ktorá bude automaticky prerátaná
	na výslednú sumu položky podľa jej stanoveného množstva. Žiadna položka nesmie byť nulová. Celková cena za predmet zákazky predstavuje súčet všetkých požadovaných položiek v stanovených objemoch.
	4. Ak sa uchádzač v priebehu zmluvného vzťahu stane platiteľom DPH, zmluvná cena sa nemôže navýšiť. V prípade, že v priebehu procesu verejného obstarávania dôjde k legislatívnym zmenám v oblasti DPH, dotknuté časti budú príslušne upravené, v súlade s aktuálne platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
	5. V prípade, ak uchádzač je platiteľom DPH, avšak jeho sídlo je v inom členskom štáte Európskej únie alebo sídli mimo EÚ, uvedie v návrhu na plnenie kritérií cenu, ktorá bude rozdelená na ním navrhovanú cenu bez DPH, výšku DPH a aj cenu s DPH podľa slovenských právnych predpisov (DPH vo výške 20%), aj keď samotnú DPH nebude v súlade s komunitárnym právom fakturovať. V takomto prípade bude verejný obstarávateľ vyhodnocovať celkovú cenu s DPH podľa slovenských právnych predpisov. V prípade, ak ponuka bude obsahovať inú sadzbu DPH, aká je používaná na území SR, verejný obstarávateľ odpočíta v ponuke udanú hodnotu DPH od celkovej ceny a pripočíta platnú sadzbu DPH používanú na území SR. Takýto úkon sa nepovažuje za zmenu ponuky.
	6. Rozhodným kritériom v prípade, ak sa viacerí uchádzači umiestnia na prvom mieste v poradí bude počet znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie, ktorých na účely plnenia predmetu zákazky bude uchádzač zamestnávať. V takomto prípade po úvodnom vyhodnotení ponúk a zostavenia poradia uchádzačov verejný obstarávateľ vyzve tých uchádzačov, ktorí sa umiestnia na prvom mieste v poradí, aby predložil zoznam znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie na trhu práce podľa § 8 ods. 1 zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v spojení s § 40 ods. 1 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov. Úspešným uchádzačom sa stane ten, ktorý bude na účely plnenia predmetu zákazky zamestnávať viac osôb, ktoré sa považujú za znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie. Tieto osoby budú následne identifikované aj v Rámcovej dohode a uchádzač bude povinný prostredníctvom nich plniť predmet zákazky.