

## Všetci zájemcovia

Váš list číslo / zo dňa:

Naše číslo:  
NCZI-00192-2021-  
1120-001

Vybavuje / linka:  
Ing. Janka Kavčiaková  
[janka.kavciakova@nczisk.sk](mailto:janka.kavciakova@nczisk.sk)  
tel.: 02/57 269 742

Bratislava  
25.1.2021

### Vec: **Žiadosť o nápravu proti podmienkam uvedeným v iných dokumentoch potrebných na vypracovanie ponuky poskytnutých verejným obstarávateľom – stanovisko**

Verejný obstarávateľ obdržal prostredníctvom elektronického komunikačného systému josephine dňa 18.1.2021 žiadosť o nápravu proti reverznej verejnej súťaži na predmet zákazky „Služby Call centra“ vyhlásenej v Úradnom vestníku Európskej únie zo dňa 08.01.2021 pod č. 2020/S 017-037031 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 5/2021 dňa 11.1.2021 pod zn. 688 - MSS (ďalej len „verejná súťaž“).

Žiadosť o nápravu bola uplatnená proti podmienkam uvedeným v iných dokumentoch potrebných na vypracovanie ponuky poskytnutých verejným obstarávateľom, podľa § 164 ods. 1 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“).

Odôvodnenie verejného obstarávateľa voči žiadosti o nápravu:

Verejný obstarávateľ posúdil náležitosti predloženej žiadosti o nápravu podľa § 164 ods. 2 ZVO, pričom konštatuje, že žiadosť o nápravu bola predložená v súlade s ustanoveniami § 164 ZVO.

Žiadosť o nápravu smerovala proti podmienkam uvedeným v iných dokumentoch potrebných na vypracovanie ponuky poskytnutých verejným obstarávateľom smeruje konkrétne proti podmienkam účasti uvedeným v Opise predmetu zákazky a v Obchodných podmienkach súťažných podkladov tejto verejnej súťaže, ktoré sa týkajú:

#### **1. Zosúladenie údajov ohľadne požiadavky na SLA nachádzajúcich sa v Súťažných podkladoch v časti B.1. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY a v časti B.3. OBCHODNÉ PODMIENKY**

Opis rozhodujúcich skutočností a označenie dôkazov:

V rámci časti B.1. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY Obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača aby mu v bode 1, písmena a) prichádzajúceho hovory poskytol Služby Call centra

(o.i.) súčasťou ktorých je aj povinnosť: "poskytovateľ je povinný zabezpečiť že 80% hovorov bude prijatých do 30 sekúnd."

V zmysle tohto opisu máme za to, že obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača aby zabezpečil Service Factor 80/30 - teda aby 80% hovorov bolo prijatých do 30 sekúnd (čo znamená že 8 z 10 volajúcich bude zodvihnutých do 30 sekúnd).

Avšak v zmysle B.3. OBCHODNÉ PODMIENKY konkrétne v návrhu ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA (ďalej aj ako "Zmluva") v článku VIII Zabezpečenie dostupnosti služieb externého Call centra, v bode 8.2 je uvedené: "Dodávateľ ďalej Objednávateľovi garantuje dostupnosť telefonických operátorov nad úrovňou 80 % tak, že z celkového počtu prichádzajúcich hovorov distribuovaných na telefonických operátorov v každom jednotlivom dni počas Doby poskytovania služieb musí byť minimálne 80 % hovorov zodvihnutých. Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd."

V zmysle tohto opisu máme za to, že Obstarávateľ požaduje od úspešného Uchádzača aby zabezpečil Dostupnosť 80 % - teda že musí byť zodvihnutých minimálne 80 % hovorov (to znamená že 8 z 10 volajúcich sa Vám dovolá / bude zodvihnutých na prvýkrát)- do výpočtu nebudú dokonca brané hovory ukončené zo strany volajúceho počas čakania napojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd.

V zmysle OPISU PREDMETU ZÁKAZKY sa vyžaduje aby 80% hovorov bolo prijatých do 30 sekúnd I ale v OBCHODNÝCH PODMIENKACH je uvedené že tieto hovory (s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd) nebudú ani brané do výpočtu dostupnosti čo považujeme za to, že sa tieto požiadavky vzájomne vylučujú.

#### Návrh žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu

Vzhľadom k hore opísanému by sme Vás chceli požiadať o nápravu v nasledovnom znení:

V časti B.1. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY v bode 1, písmena a) prichádzajúceho hovory bude pôvodná požiadavka "poskytovateľ je povinný zabezpečiť že 80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd", nahradená požiadavkou v nasledovnom znení (aby došlo k zosúladieniu požiadaviek Obstarávateľa v Súťažných podkladoch) :

*Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dostupnosť telefonických operátorov nad úrovňou 80 % tak, že z celkového počtu prichádzajúcich hovorov distribuovaných na telefonických operátorov v každom jednotlivom dni počas Doby poskytovania služieb musí byť minimálne 80 % hovorov zodvihnutých. Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd.*

#### **1. Stanovisko verejného obstarávateľa k bodu Zosúladienie údajov ohľadne požiadavky na SLA nachádzajúcich sa v Súťažných podkladoch v časti B.1. Opis predmetu zákazky a v časti B.3. Obchodné podmienky**

Verejný obstarávateľ zosúladí a doplní Opis predmetu zákazky takto:

- poskytovateľ je povinný zabezpečiť, že 80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd.

*Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd.*  
**Časový interval začína plynúť od momentu, keď volajúci zvolí voľbu v IVR.**

## 2. Úprava formálnych chýb v časti B.3. OBCHODNÉ PODMIENKY konkrétne v návrhu ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA

Opis rozhodujúcich skutočností a označenie dôkazov / Návrh Žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu

**Zmluva podľa nás obsahuje niektoré formálne chyby / preklepy** (ktoré z našej strany považujeme za chybné v kontexte požiadaviek uvedených v Súťažných podkladoch)- budeme uvádzať konkrétne označenie a následne aj návrh o nápravu.

A. Bod 11.5.Zmluvy:

*"Dodávateľ má právo vystaviť faktúru na cenu za služby poskytnuté na základe tejto zmluvy 1 x mesačne. Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru po uplynutí každého fakturačného obdobia, t. j. po uplynutí každého mesiaca v ktorom sa služba poskytla najneskôr do piateho pracovného dňa po uplynutí fakturačného obdobia (mesiaca, v ktorom sa služba poskytla). Neoddeliteľnou prílohou faktúry na úhradu ceny za poskytnutie služby podľa bodu 11.1. tejto zmluvy bude Dodávateľom potvrdený výstup z reportingu dokladujúci celkový počet hovorov zrealizovaných za Dobu poskytovania služieb v rámci fakturačného obdobia vrátane rozsahu poskytnutých služieb ."*

V zmysle **Súťažných podkladov** ako aj iných dokumentov / tak ako je aj uvedené v tejto Zmluve sa **stanovuje cena za operátora** (vrátane prípadných príplatkov), merná jednotka je **hodina- preto predpokladáme, že podkladom k fakturácii by mal byť celkový počet odrobených hodín operátora .**

Návrh znenia bodu 11.5. Zmluvy:

*"Dodávateľ má právo vystaviť faktúru na cenu za služby poskytnuté na základe tejto zmluvy 1x mesačne . Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru po uplynutí každého fakturačného obdobia, t. j. po uplynutí každého mesiaca v ktorom sa služba poskytla najneskôr do piateho pracovného dňa po uplynutí fakturačného obdobia (mesiaca, v ktorom sa služba poskytla) . Neoddeliteľnou prílohou faktúry na úhradu ceny za poskytnutie služby podľa bodu 11.1 tejto zmluvy bude Dodávateľom potvrdený výstup z reportingu dokladujúci celkový počet hodín operátorov (vrátane prípadných príplatkov) zrealizovaných za Dobu poskytovania služieb v rámci fakturačného obdobia vrátane rozsahu poskytnutých služieb ."*

## **2. Stanovisko verejného obstarávateľa k bodu Úprava formálnych chýb v časti B.3. OBCHODNÉ PODMIENKY**

### **Stanovisko verejného obstarávateľa k písm. A. Bod 11.5. Zmluvy:**

Na základe uvedených skutočností verejný obstarávateľ **upravuje** znenie bodu 11.5. Zmluvy nasledovne:

Dodávateľ má právo vystaviť faktúru na cenu za služby poskytnuté na základe tejto zmluvy 1 x mesačne. Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru po uplynutí každého fakturačného obdobia, t. j. po uplynutí každého mesiaca v ktorom sa služba poskytla najneskôr do piateho pracovného dňa po uplynutí fakturačného obdobia (mesiaca, v ktorom sa služba poskytla). Neoddeliteľnou prílohou faktúry na úhradu ceny za poskytnutie služby podľa bodu 11.1. tejto zmluvy bude **Dodávateľom potvrdený výstup z reportingu dokladujúci celkový počet hodín operátorov (vrátane prípadných príplatkov) zrealizovaných za Dobu poskytovania služieb v rámci fakturačného obdobia vrátane rozsahu poskytnutých služieb. Dodávateľom potvrdený výstup z reportingu musí byť v súlade s bodom 11.2. a 3.7. tejto Zmluvy.**

### **B. Bod 12.3. Zmluvy:**

*"V prípade prekročenia povolenej hranice technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra v zmysle bodu 9.1 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každú aj začatú hodinu technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi. "*

***Predmetná pokuta sa odvoláva na bod 9.1.- ktorý je hovorí o povinnosti zabezpečiť nahrávanie a archiváciu všetkých prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov, pričom pravdepodobne by sa malo odkazovať na bod 8.1., ktorý hovorí o technologickej dostupnosti .***  
*Návrh znenia bodu 12.3. Zmluvy:*

*V prípade prekročenia povolenej hranice technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra v zmysle bodu 8.1 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každú aj začatú hodinu technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.*

### **Stanovisko verejného obstarávateľa k písm. B. Bod 12.3. Zmluvy**

Na základe uvedených skutočností verejný obstarávateľ upravuje znenie bodu 12.3. Zmluvy nasledovne:

V prípade prekročenia povolenej hranice technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra **v zmysle bodu 8.1** tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každú aj začatú hodinu technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi

### **C. Bod 12.4. Zmluvy**

*"V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 9.2 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto porušenie , pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého Call centra samostatne. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi ."*

**Predmetná pokuta sa odvoláva na bod 9.2.-** ktorý hovorí o tvare v akom majú byť nahrávky uložené, pričom pravdepodobne by sa malo **odkazovať na bod 8.2.** ,ktorý hovorí o dostupnosti telefonických operátorov.

Návrh znenia bodu 12.4. Zmluvy:

*V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 8.2 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto porušenie , pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého Call centra samostatne .Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.*

### **Stanovisko verejného obstarávateľa k písm. C. Bod 12.4. Zmluvy**

Na základe uvedených skutočností verejný obstarávateľ upravuje znenie bodu 12.4. Zmluvy nasledovne:

V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov **podľa bodu 8.2** tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto porušenie , pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého Call centra samostatne. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.

### **D. Bod 13.3. Zmluvy:**

*"Bez toho, aby tým boli dotknuté body 17.1 a 17.2 tejto zmluvy, bežné oznámenie alebo žiadosť alebo iná bežná informácia v súvislosti s touto zmluvou môžu byť doručené e-mailom na nižšie uvedenú adresu zmluvnej strany, ktorá je adresátom, alebo na akúkoľvek inú adresu, ktorá bude neskôr oznámená príslušnou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súlade s týmto článkom XVII:*

**Objednávateľ:**

*Email:*

*Tel. kontakt:*

**Dodávateľ:**

*E- mail:*

*Tel. kontakt:*

V bode 13.3. Zmluvy je **odvolávka na body 17.1 a 17.2** tejto zmluvy, pričom tieto **body nie sú uvedené** v samotnej **Zmluve**.

Návrh znenia bodu 13.3.:

*Bežné oznámenie alebo žiadosť alebo iná bežná informácia v súvislosti s touto zmluvou môžu byť doručené e-mailom na nižšie uvedenú adresu zmluvnej strany, ktorá je adresátom, alebo na akúkoľvek inú adresu, ktorá bude neskôr oznámená príslušnou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súlade s týmto článkom XVII:*

Objednávateľ:

E-mail:

Tel. kontakt

Dodávateľ:

E-mail:

Tel. kontakt:

/ alebo

kontextovo upraviť body na ktoré sa odvoláva bod 13.3. na existujúce body v tejto Zmluve.

### **Stanovisko verejného obstarávateľa k písm. D. Bod 13.3 Zmluvy**

Na základe uvedených skutočností verejný obstarávateľ upravuje znenie bodu 13.3. Zmluvy nasledovne:

**Bežné oznámenie alebo žiadosť alebo iná bežná informácia v súvislosti s touto zmluvou môžu byť doručené e-mailom na nižšie uvedenú adresu zmluvnej strany, ktorá je adresátom, alebo na akúkoľvek inú adresu, ktorá bude neskôr oznámená príslušnou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súlade s týmto článkom:**

**Objednávateľ:**

E-mail:

Tel. kontakt:

**Dodávateľ:**

E-mail:

Tel. kontakt:

### 3. Obmedzenie sankcie za Dostupnosť telefonických operátorov

#### Opis rozhodujúcich skutočností a označenie dôkazov

V zmysle časti **B.3. OBCHODNÉ PODMIENKY** konkrétne v návrhu ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA v Článku VII Personálne zabezpečenie externého Call centra, bode 7.4. je uvedené: "Dodávateľ je povinný zabezpečiť potrebné kapacity certifikovaných telefonických operátorov tak, aby bolo v každom jednotlivom dni na linke k dispozícii toľko operátorov, koľko Objednávateľ stanovil v aktuálnej platnej objednávke. „A taktiež v bode 11.2. je uvedené: „Poskytovanie služieb bude prebiehať na základe doručených objednávok, ktoré budú vystavované priebežne počas poskytovania služieb( na základe potreby objednávateľa vrátane uvedenia počtu požadovaných operátorov.

**Čo znamená, že Poskytovateľ nevie ovplyvniť počet certifikovaných telefonických operátorov potrebných na spracovanie prichádzajúcich hovorov**, ale je to na rozhodnutí Objednávateľa- aký počet uvedie v Objednávke.

**Na druhú stranu** však Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa aby dodržiaval Dostupnosť telefonických operátorov v článku VIII Zabezpečenie dostupnosti služieb externého Call centra, v bode 8.2 je uvedené: "Dodávateľ ďalej Objednávateľovi garantuje dostupnosť telefonických operátorov nad úrovňou 80% tak že z celkového počtu prichádzajúcich hovorov distribuovaných na telefonických operátorov v každom jednotlivom dni počas Doby poskytovania služieb musí byť minimálne 80 % hovorov zodvihnutých. Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd."

**Aby Poskytovateľ bol schopný dodržať požiadavky uvedené v bode 8.2. je nevyhnutné, aby mohol operatívne prispôbovať počet telefonických operátorov podľa potreby** (a teda podľa počtu prichádzajúcich hovorov na linku)- avšak v zmysle Zmluvy musí Poskytovateľ dodržiavať počet telefonických operátorov stanovený v Objednávke, ktorú vystavuje Obstarávateľ".

Navyše v prípade ak nedodrží Poskytovateľ požiadavku stanovenú v bode 8.2. tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný uhradiť sankciu (zmluvnú pokutu) uvedenú v bode 12.4. (nižšie uvádzame bod v zmysle žiadosti o nápravu v bode 2 písmena C- nakoľko predpokladáme že došlo k preklepu) :

*„V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 8.2 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto porušenie pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého Call centra samostatne . Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.*

Hypotetický príklad z extenzívneho hľadiska:

Obstarávateľ vystaví Objednávku na mesiac marec 2021- pričom bude požadovať každý 1. kalendárny deň v mesiaci 10 hodín práce telefonického operátora. V rámci týchto hodín vie Poskytovateľ vybaviť 100 hovorov denne tak-aby bola naplnená požiadavka na Dostupnosť telefonických operátorov. Avšak v mesiaci marec príde každý deň na linku 1000 hovorov / a teda Poskytovateľ by potreboval 10 násobne viac hodín práce telefonických operátorov na linke aby bol schopný zabezpečiť Dostupnosť telefonických operátorov na úrovni nad 80 % ale nemôže navýšiť počet telefonických operátorov lebo je zmluvne viazaný dodržiavať ich počet v zmysle Objednávky vystavenej Objednávateľom.

V tomto prípade na základe zle vystavenej Objednávky Objednávateľom v mesiaci marec dostane Poskytovateľ pokutu 31.000,00 EUR (aj v prípade ak si splnil všetky povinnosti dané Objednávku ale nebolo objektívne možné splniť požiadavku na Dostupnosť telefonických operátorov v zmysle tejto Zmluvy).

Návrh Žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu

Vzhľadom k hore opísanému **by sme Vás chceli požiadať o nápravu** a to formou úpravy bodu 12.4. Zmluvy nasledovnom znení:

*V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 8.2 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto porušenie, pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého Call centra samostatne. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi. **Objednávateľ však nemá nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty za predpokladu, že Poskytovateľ z objektívnych príčin požiadal u úpravu kapacít telefonických operátorov v Objednávke a jeho požiadavke nebolo vyhovené a l alebo nebola jeho požiadavka schválená včas. Za včas schválenú požiadavku sa rozumie potvrdenie úpravy kapacít do 30 minút od momentu prijatia tejto požiadavky a to buď mailom alebo SMS na kontakty Objednávateľ'a uvedené v bode 13.3. tejto zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa v tomto prípade neuplatňuje bod 13.4. tejto zmluvy.***

### **Stanovisko verejného obstarávateľa k bodu 3. Obmedzenie sankcie za Dostupnosť telefonických operátorov.**

Na základe uvedených skutočností **upravujeme** znenie bodu 12.4. Zmluvy nasledovne:

V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 8.2 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto porušenie, pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého Call centra samostatne. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.

**V prípade, že Dodávateľ z objektívnych príčin nemohol dodržať dostupnosť telefonických operátorov podľa bodu 8.2 tejto zmluvy, musí o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľ'a podľa bodu 13.3. Zmluvy a to najneskôr do 48 hodín od vzniku objektívnej príčiny. Objednávateľ následne do 5 pracovných dní odpovie Dodávateľovi, či dané stanovisku akceptuje a nebude si nárokovať zaplatenie**



**zmluvnej pokuty alebo neakceptuje dané stanovisko a bude si nárokovať zaplatenie zmluvnej pokuty.**

Odôvodnenie: verejný obstarávateľ bude akceptovať *dostupnosť telefonických operátorov na úrovni pod 80 % a neuplatnení sankcie za predpokladu, že objednávateľ preukáže objektívne príčiny priamo súvisiace a ovplyvňujúce dostupnosť telefonických operátorov na úrovni nad 80%.*

#### **4. Obmedzenie výšky zmluvných pokút**

Opis rozhodujúcich skutočností a označenie dôkazov

V zmysle 8.3. **OBCHODNÉ PODMIENKY** konkrétne v **návru ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA v článku XII** Sankcie sú uvedené v bodoch 12.1., 12.2., 12.3., 12.4. **zmluvné pokuty**, ktoré sa **nevzťahujú na výšku fakturácie** ale sú vyjadrené exaktnou sumou, pričom všetky je možné ukladať za každý začatý deň porušenia tejto zmluvy . **Tieto zmluvné pokuty z našej strany považujeme za neprimerané najmä vo vzťahu k tomu, že s úspešným Uchádzačom bude podpísaná Rámcová dohoda** o poskytovaní služieb Call centra uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a tak ako je uvedené v Súťažných podkladoch (ako aj iných dokumentoch) **nikde nie je záväzok Objávateľa čerpať určitý objem služieb od Poskytovateľa a teda Objávateľ hradí len služby, ktoré si objedná na základe svojej potreby v zmysle Objávok.**

Hypotetický príklad z extenzívneho hľadiska :

Obstarávateľ vystaví Objávku na mesiac marec 2021 -pričom bude požadovať každý 1 kalendárny deň v mesiaci 10 hodín práce telefonického operátora. Čo predstavuje mesačne 310 hodín- pri cene za 1 hodinu práce 17,16 EUR bez DPH (vychádzame z prepočtu predpokladanej hodnoty zákazky) by bola odmena pre Poskytovateľa vo výške 5319,6 EUR bez DPH .

Keď berieme do úvahy len taxatívne vymenované sankcie v bodoch (a teda neberieme do úvahy zmluvné pokuty uvedené v bode 12.1.) 12.2., 12.3. a 12.4. je možnosť udelenia zmluvných pokút vo výške:

- 12.2. potenciálna výška zmluvnej pokuty vo výške 49.000,00 EUR;
- 12.3. potenciálna výška zmluvnej pokuty vo výške 31.000,00 EUR;
- 12.4. potenciálna výška zmluvnej pokuty vo výške 31.000,00 EUR;

*čo v súčte predstavuje potenciálne zmluvné pokuty vo výške až 111.000, 00 EUR, pričom chceme dať opäť do pozornosti že v tomto ešte nie sú započítané zmluvné pokuty uvedené v bode 12.1.*

Návrh Žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu

Na margo hore opísaného by sme chceli **požiadať o doplnenie bodu 12.6. do ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA** v nasledovnom znení:

*12.6. Celková kumulovaná výška zmluvných pokút podľa Článku XII, ktoré požaduje Objednávateľ uhradiť Poskytovateľom, nemôže prekročiť výšku fakturácie v rámci konkrétneho kalendárneho mesiaca v zmysle bodu 11.5. tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že sa nebude aplikovať § 300 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v platnom znení a teda Poskytovateľ nie je povinný uhradiť zmluvnú pokutu ak nastanú okolnosti definované v § 374, bodu 1 zákona č. 513/1991 Zb.*

#### **Stanovisko verejného obstarávateľa k bodu 4. Obmedzenie výšky zmluvných pokút**

Na základe uvedených skutočností **upravujeme** znenie bodu 12.6. Zmluvy nasledovne: Celková kumulovaná výška zmluvných pokút podľa Článku XII, ktoré požaduje Objednávateľ uhradiť Poskytovateľom, nemôže prekročiť výšku fakturácie v rámci konkrétneho kalendárneho mesiaca v zmysle bodu 11.5. tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že sa nebude aplikovať § 300 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení a teda Poskytovateľ nie je povinný uhradiť zmluvnú pokutu, ak nastanú okolnosti definované v § 374 bode 1 zákona č. 513/1991 Zb.

#### **5. Zverejnenie zmluvy o spracúvaní osobných údajov**

Opis rozhodujúcich skutočností a označenie dôkazov

V zmysle B.3. **OBCHODNÉ PODMIENKY** konkrétne v **návrhu ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA v článku III Poskytovanie služieb externého Call centra** v bode 3.4. je uvedené: *"Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovanie služieb externého Call centra v súlade so zákonom č. 18/ 2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "ZoOOÚ"). Na účely spracúvania osobných údajov Dodávateľom pre Objednávateľa je Dodávateľ najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa (pričom postačuje forma e-mailu) povinný uzatvoriť s Objednávateľom zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa ustanovení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady {EU} 2016/ 679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/ 46/ ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a podľa ustanovení zákona č. 18/ 2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorej návrh mu bude predložený Objednávateľom."*

V zmysle bodu 20.1. Súťažných podkladov sa od Uchádzača požaduje: *"Zábezpeka ponuky sa vyžaduje. Verejný obstarávateľ požaduje viazanosť ponuky zabezpečiť zábezpekou ponuky v zmysle § 46 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní. Zábezpeka je stanovená vo výške 50 000,- Eur (slovom päťdesiat tisíc Eur). Táto zábezpeka prepadne (o.i.) v zmysle Zákona 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov podľa § 46 bod 6 bod b) aj ak Uchádzač odmietne uzavrieť zmluvu alebo rámcovú dohodu.*

V zmysle bodu 3.4. sa Uchádzač zaväzuje uzatvoriť zmluvu o spracovaní osobných údajov predloženú Objednávateľom, ktorej samotné znenie nie je Uchádzačovi známe a v kauzálnej súvislosti s tým, že musí uhradiť zábezpeku vo výške 50.000, 00 EUR, ktorá prepadne ak Uchádzač (o.i.) odmietne uzavrieť Zmluvu- považujeme za našu stranu veľké riziko nakoľko nepoznáme obsah zamýšľanej zmluvy o spracovaní osobných údajov.

**Návrh Žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu**

*Požadujeme zverejniť v rámci Súťažných podkladov aj znenie návrhu zmluvy o spracovaní osobných údajov.*

### **Stanovisko verejného obstarávateľa k bodu 5. Zverejnenie zmluvy o spracúvaní osobných údajov.**

**Verejný obstarávateľ dopĺňa súťažné podklady o návrh dvoch zmlúv a to:**

1. Zmluva o spracúvaní osobných údajov
2. Zmluva o zapojení ďalšieho sprostredkovateľa

### **6. Úprava požiadavky na prispôsobenie rozsahu Call centra od poslednej prijatej objednávky**

Opis rozhodujúcich skutočností a označenie dôkazov

V zmysle **B.3. OBCHODNÉ PODMIENKY** konkrétne v návrhu ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA v článku VII **Personálne zabezpečenie externého Call centra v bode 7.5. je uvedené:** "Všetci telefonickí operátori, prostredníctvom ktorých bude Dodávateľ poskytovať služby linky, musia na náklady Dodávateľa absolvovať vstupné školenie a úspešne zvládnuť certifikačný test zameraný na obsah informácií ktoré majú byť poskytované prostredníctvom externého Call centra na základe tejto zmluvy." Sekundárne v ďalšom bode tohto článku a to **v bode 7.6. je uvedené:** "Dĺžka školenia sa odhaduje na 16 hodín. Objednávateľ je povinný v súčinnosti s Dodávateľom zabezpečiť školenie a certifikačný test telefonických operátorov Dodávateľa v dostatočnom predstihu pred začatím plynutia Doby poskytovania služieb, Dodávateľ je na žiadosť a podľa pokynov Objednávateľa povinný zabezpečiť preškolenie telefonických operátorov a aktualizáciu dokumentov dodaných mu na účely poskytovania služieb externého Call centra, ak v priebehu Doby poskytovania služieb nastanú nové skutočnosti vo vzťahu k poskytovaniu služby, alebo ak Objednávateľ usúdi, že z otázok obyvateľov SR vyplýva veľa nejasností a to najneskôr do 1 pracovného dňa odo dňa doručenia aktualizovaných dokumentov Objednávateľom.

"V zmysle predmetnej Zmluvy je definovaný záväzok Poskytovateľa poskytovať služby pre Objednávateľa len zaškolenými (certifikovanými) telefonickými operátormi-pričom len samotná dĺžka školenia predstavuje 16 hodín (čo sú dva dni). Na druhej strane sa od Poskytovateľa vyžaduje, v bode 3.7. Zmluvy nasledovné : "Dodávateľ má maximálne

*48 hodín na prispôsobenie rozsahu Call centra od poslednej prijatej objednávky v zmysle bodu 11.2 článku XI tejto Zmluvy."*

**Vzhľadom k tomu, že Poskytovateľ vyžaduje poskytovať službu zaškolenými operátormi, pričom len samotné školenie trvá dva dni - považujeme lehotu 48 hodín na prispôsobenie rozsahu Call centra (dva dni) za neprimerane krátku, najmä aj vo vzťahu k tomu, že nie je nikde v Zmluve I ani v Súťažných podkladoch definovaný minimálny I ani maximálny počet telefonických operátorov, ktorý si môže Objednávateľ objednať v zmysle Objednávky a teda aj prípadná potreba na realizáciu dodatočného školenia pre ďalších telefonických operátorov.**

Návrh Žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu

**Chceli by sme požiadať o nápravu bodu 3.7. Zmluvy v tomto znení:**

*Dodávateľ má maximálne 5 pracovných dní na prispôsobenie rozsahu Call centra od poslednej prijatej objednávky v zmysle bodu 11.2 článku XI tejto Zmluvy.*

**Stanovisko verejného obstarávateľa k bodu 6. Úprava požiadavky na prispôsobenie rozsahu Call centra od poslednej prijatej objednávky:**

Verejný obstarávateľ nevyhovuje žiadosti o nápravu v tomto bode.

V Bode 3.7. Zmluvy je stanovená požiadavka maximálne 48 hodín na prispôsobenie rozsahu Call centra Dodávateľa od poslednej prijatej objednávky. V opise predmetu zákazky je stanovený predpokladaný počet pracovníkov 30 na každú zmenu. Vzhľadom na tú skutočnosť, že sa jedná o časový rozsah poskytovania služby 24 hodín denne / 7 dní v týždni, musí poskytovateľ zabezpečiť dostatočný počet pracovníkov na každú zmenu počas tohto časového rozsahu, pričom musí brať do úvahy určitú rezervu v počte pracovníkov vzhľadom na životné situácie ako napríklad práce neschopnosť pracovníkov, dovolenky a podobne, aby bol schopný dodržať predpokladaný počet pracovníkov. Tento rezervný počet pracovníkov by mal byť zahrnutý vo vstupnom školení popísanom v bode 7.5. Zmluvy. Objednávka na prispôsobenie rozsahu Call centra Poskytovateľa môže nastať bez ohľadu na skutočnosť, či sa bude jednať o aktualizáciu dokumentov doručených Objednávateľom podľa bodu 7.6. Zmluvy alebo nie.

Vzhľadom na uvedené ostáva v platnosti pôvodné znenie bodu 3.7. Zmluvy.

**7. Žiadosť o nápravu proti podmienkam uvedeným v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania .**

Opis rozhodujúcich skutočností a označenie dôkazov

V **oznámení o vyhlásení verejného obstarávania**- pod označením 688 - MSS Vestník č. 512021 - 11.01.2021 Obstarávateľ v oddieli III. 1) Podmienky účasti. V časti 111.1.3) Technická a odborná spôsobilosť **požaduje nasledovné:**

„Minimálna požadovaná úroveň štandardov: K bodu 1.1. Splnenie určenej podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona uchádzač preukáže predložením zoznamu referencií - zoznam poskytnutých služieb uchádzač preukáže poskytnutie služieb rovnakého

alebo obdobného charakteru ako je predmet zákazky (obdobným predmetom zákazky sa rozumie predovšetkým poskytovanie telekomunikačných služieb call centra) v kumulatívnej hodnote min. 700 000 EUR bez DPH a uchádzač môže túto hodnotu preukázať jednou zmluvou alebo kombináciou viacerých zmlúv. Jednotlivé oblasti môžu byť preukázané jedným plnením/zmluvou alebo kombináciou, pričom uchádzač týmto zoznamom preukáže splnenie nasledujúcej podmienky účasti:

Minimálne 1 (jeden) projekt/plnenie/zmluva s hodnotou minimálne 300 000 EUR bez DPH, ktorého predmetom bolo poskytovanie služieb call centra s minimálne 20 operátormi súčasne aspoň po dobu jednej smeny.

**Vzhľadom k povahe tohto verejného obstarávania tak ako je uvedené v Súťažných podkladoch a iných dokumentoch považujeme za obdobným predmetom zákazky poskytovanie telefonických služieb Call centra.**

Návrh Žiadateľa na vybavenie žiadosti o nápravu

*"Minimálna požadovaná úroveň štandardov : K bodu 1.1. Splnenie určenej podmienky účasti podľa§ 34 ods. 1 písm. a) zákona uchádzač preukáže predložením zoznamu referencií - zoznam poskytnutých služieb uchádzač preukáže poskytnutie služieb rovnakého alebo obdobného charakteru ako je predmet zákazky (obdobným predmetom zákazy sa rozumie predovšetkým poskytovanie **telefonických služieb** call centra) v kumulatívnej hodnote min. 700 000 EUR bez DPH a uchádzač môže túto hodnotu preukázať jednou zmluvou alebo kombináciou viacerých zmlúv. Jednotlivé oblasti môžu byť preukázané jedným plnením/zmluvou alebo kombináciou, pričom uchádzač týmto zoznamom preukáže splnenie nasledujúcej podmienky účasti:*

*Minimálne 1 (jeden) projekt/plnenie/zmluva s hodnotou minimálne 300 000 EUR bez DPH, ktorého predmetom bolo poskytovanie služieb call centra s minimálne 20 operátormi súčasne aspoň po dobu jednej smeny .*

### **Stanovisko verejného obstarávateľa k bodu 7 .Žiadosť o nápravu proti podmienkam uvedeným v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania**

V dokumente B.3. Obchodné podmienky, bod 1.3. je popísaný predmet plnenia, medzi ktorý patrí obsluhu hovorov, odpovedanie na e-maily a odchádzajúce hovory. Taktiež podľa Obchodných podmienok je potrebné zabezpečiť technologické zázemie (článok VI), nahrávanie a archiváciu hovorov (článok IX) a online reporting (článok X). Z uvedeného nám vyplýva, že pôvodné znenie **telekomunikačných služieb** je správne definované.

Verejný obstarávateľ bude akceptovať zoznam poskytnutých služieb ktorými uchádzač preukáže poskytnutie služieb rovnakého alebo obdobného charakteru ako je predmet zákazky t.j. **aj telefonických služieb** v kumulatívnej hodnote min. 700 000 EUR bez DPH a uchádzač môže túto hodnotu preukázať jednou zmluvou alebo kombináciou viacerých zmlúv.

Podľa § 165 ods.3 písm. a) ZVO verejný obstarávateľ doručí do siedmich dní od doručenia úplnej žiadosti o nápravu doručenej v lehote podľa § 164 ods. 5 alebo ods. 6 žiadateľovi a všetkým známym záujemcom písomné oznámenie o vybavení žiadosti o nápravu s odôvodnením.

S pozdravom

Ing. Peter Bielik  
generálny riaditeľ