MINISTERSTVO
HOSPODÁRSTVA
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

36606/2026-2040-102567

N A D L I M I T N Á Z Á K A Z K A

v zmysle § 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
zadávaná prostredníctvom systému ERANET

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

Názov predmetu zákazky:

„Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra“

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
Mgr. Mária Petríková
odbor verejného obstarávania

_____

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
Ing. Ivana Vargová
riaditeľka odboru verejného obstarávania

_____

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
PhDr. Andrea Číková, PhD., MHA
generálna riaditeľka sekcie ekonomiky a prevádzky

_____

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
JUDr. Miroslav Redaj
vedúci odboru mimoriadnych opatrení

_____

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
Ing. Ondrej Varačka
generálny tajomník služobného úradu

_____

Bratislava, október 2026

OBSAH SÚŤAŽNÝCH PODKLADOV

Časť I. INFORMÁCIE O VEREJNOM OBSTARÁVATEĽOVI
1 Identifikácia verejného obstarávateľa

Časť II. INFORMÁCIE O PREDMETE ZÁKAZKY
2 Predmet zákazky
3 Rozdelenie predmetu zákazky
4 Miesto poskytnutia predmetu zákazky
5 Lehoty uskutočnenia
6 Zdroj finančných prostriedkov

Časť III. INFORMÁCIE O PONUKE
Príprava ponuky
7 Vyhotovenie ponuky
8 Jazyk ponuky
9 Variantné riešenie
10 Mena a ceny uvádzané v ponuke, mena finančného plnenia
11 Zábezpeka ponuky

Obsah ponuky
12 Obsah ponuky

Predkladanie ponuky
13 Spôsob predloženia ponuky
14 Náklady na ponuku
15 Oprávnenie predložiť ponuku
16 Predloženie ponuky, doplnenie, zmena a odvolanie ponuky
17 Miesto a lehota na predkladanie ponuky
18 Lehota viazanosti ponuky

Časť IV. INFORMÁCIE O POSTUPE VO VEREJNOM OBSTARÁVANÍ
Dorozumievanie a vysvetľovanie
19 Dorozumievanie medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi
20 Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov
21 Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky

Otváranie ponúk
22 Otváranie ponúk

Vyhodnocovanie ponúk
23 Preskúmanie a hodnotenie ponúk
24 Vyhodnocovanie návrhov na plnenie kritérií
25 Vysvetľovanie ponúk, odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky

Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti/ponúk
26 Posúdenie splnenia podmienok účasti/Požiadaviek na predmet zákazky
27 Vysvetľovanie dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti
28 Vylúčenie uchádzača
29 Vylúčenie ponuky
30 Elektronická aukcia

Prijatie ponuky
31 Informácia o výsledku vyhodnocovania ponúk

Časť V. INFORMÁCIE O ZMLUVE
32 Typ zmluvy
33 Uzavretie zmluvy

Časť VI. VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE
34 Zrušenie verejného obstarávania
35 Aplikácia zákona o verejnom obstarávaní
36 Konflikt záujmov
37 Revízne postupy
38 Spracovanie osobných údajov

PRÍLOHY SÚŤAŽNÝCH PODKLADOV:

Príloha č. 1:	Opis predmetu zákazky
Príloha č. 2:	Obchodné podmienky/Návrh zmluvy o poskytovaní služieb
Príloha č. 3:	Vzory vyhlásení a plnomocenstiev
Príloha č. 3A:	Vyhlásenie uchádzača
Príloha č. 3B :	Plnomocenstvo pre člena skupiny dodávateľov
Príloha č. 4:	Návrh na plnenie kritérií
Príloha č. 5:	Identifikačné údaje uchádzača
Príloha č. 6:	Podmienky účasti a spôsob ich preukazovania
Príloha č. 6A:	Čestné vyhlásenie podľa § 32 ods. 7 zákona
Príloha č. 7:	Čestné vyhlásenie k medzinárodným sankciám

Časť I.

INFORMÁCIE O VEREJNOM OBSTARÁVATEĽOVI

1 Identifikácia verejného obstarávateľa

1.1 **Verejný obstarávateľ:**

Názov organizácie:	**Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky**
Adresa organizácie:	Mlynské nivy 44/a, 827 29 Bratislava
IČO:	00686832
DIČ:	2021056818
Zastúpený:	Ing. Denisa Saková, PhD. ministerka
Internetová adresa:	http://www.economy.gov.sk/
Internetová adresa profilu:	https://www.uvo.gov.sk/vyhladavanie-profilov/zakazky/1646
Kontaktné miesto:	Mlynské nivy 44/a 827 15 Bratislava
Kontaktná osoba:	Mgr. Mária Petríková
Tel. č.:	+421 2 4854 2125
E-mail:	maria.petrikova@mhsr.sk

Časť II.

INFORMÁCIE O PREDMETE ZÁKAZKY

2. Predmet zákazky

2.1 Názov predmetu zákazky: **Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra**

2.1 Spoločný slovník obstarávania (CPV):

79416200-5 Poradenské služby pre vzťahy s verejnosťou
79342300-6 Služby zákazníkom
79512000-6 Stredisko hovorov

2.3 Stručný opis zákazky:

Účelom call centra, je zabezpečiť v maximálnej možnej miere informovanosť občanov k téme energopomoci, ktorí sa budú môcť naňho obrátiť ako na jednu z foriem pripravovanej podpory. Očakávame totiž, že telefonickú formu, ako jednu zo základných foriem informovanosti využije veľký počet občanov. Predpokladáme, že pôjde najmä o starších ľudí, ľudí zo sociálne slabších skupín, a pod

Činnosť call centra bude spočívať najmä v poskytovaní základných/ všeobecných informácií o energopomoci, a to telefonicky a e-mailom, v preverovaní či občan má, alebo nemá nárok na dosiahnutie energopomoci. V prípade vyhodnotenia, že volajúci občan nesplnil podmienky na dosiahnutie energopomoci, vynaloží úsilie na indikovanie ďalších možných krokov/ návrhov riešení pre vysporiadanie zistených nezrovnalostí. Ak si to bude vyžadovať situácia, poskytne občanovi službu v podobe odoslania reklamácie na back office (ďalej len „BO“) MH SR Bližšia špecifikácia predmetu zákazky sa nachádza v Prílohe č. 1 súťažných podkladov.

3. Rozdelenie predmetu zákazky

3.1 Predmet zákazky nie je rozdelený na časti, uchádzač musí predložiť ponuku na celý predmet zákazky uvedený v Prílohe č. 1 týchto súťažných podkladov - Opis predmetu zákazky.

3.2 Odôvodnenie nerozdelenia zákazky:

Verejný obstarávateľ sa rozhodol nerozdeliť zákazku na časti, pretože zabezpečenie služieb call centra predstavuje jednotný a komplexný systém, ktoré je vzájomne technicky aj prevádzkovo prepojený. Pri viacerých dodávateľoch, v prípade urgentných situácií alebo technických porúch, by mohlo dôjsť k problémom pri zabezpečení plynulosti prevádzky. Zároveň rozdelenie zákazky by viedlo k zvýšeniu nákladov na koordináciu a správu zmlúv s jednotlivými prevádzkovateľmi. Prevádzka call centra zahŕňa citlivé dáta občanov a vyžaduje sa ich zabezpečenie a monitorovanie. V prípade viacerých dodávateľov by mohla byť ohrozená bezpečnosť týchto údajov a znížená kontrola nad systémom.

So zreteľom na efektívnosť, kvalitu aj hospodárnosť, verejný obstarávateľ považuje nerozdelenie zákazky za odôvodnené a v súlade s princípmi verejného obstarávania.

4. Miesto poskytnutia predmetu zákazky

4.1 Hlavné miesto poskytnutia predmetu zákazky:

Ministerstvo hospodárstva Mlynské Nivy 44/a, 827 15 Bratislava

5 Lehoty uskutočnenia

5.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa podpísania tejto Zmluvy o poskytovaní služieb, a to v období od 01.01.2027 do 31.12.2027.

6 Zdroj finančných prostriedkov

6.1 Predmet zákazky bude financovaný z prostriedkov Európskej únie. Projekt: Vytvorenie systému podpory domácností ohrozených energetickou chudobou na základe zmluvy o poskytnutí NFP, č. zmluvy: PSK-SIEA-012-2025-NP-EFRR/1437.

6.2 Predpokladaná hodnota zákazky je **1 467 916,80 EUR bez DPH**.

6.3 V prípade, že ponuka úspešného uchádzača prevýši vyčlenené finančné prostriedky (predpokladanú hodnotu zákazky), verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo ponuku neprijať a v súlade s § 57 ods. 2 zákona pristúpiť k zrušeniu zadávaného postupu zákazky.

Časť III.

INFORMÁCIE O PONUKE

Príprava ponuky

7. Vyhotovenie ponuky

7.1 Ponuka je **vyhotovená elektronicky** v zmysle § 49 ods. 1 písm. a) zákona a predložená do systému ERANET umiestnenom na webovom sídle: https://mhsr.eranet.sk. Názov súťaže**: *„Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra“***. Spôsob predloženia ponuky a registrácie do systému ERANET je uvedený v bode 13 týchto súťažných podkladov.

7.2 **Uchádzač môže v ponuke predložiť aj kópie dokladov vrátane kópií v elektronickej podobe**. Verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ môže kedykoľvek počas priebehu verejného obstarávania požiadať uchádzača o predloženie originálu príslušného dokumentu, úradne osvedčenej kópie originálu príslušného dokumentu alebo zaručenej konverzie, ak má pochybnosti o pravosti predloženého dokumentu alebo ak je to potrebné na zabezpečenie riadneho priebehu verejného obstarávania. Odporúčaný formát naskenovaných dokladov alebo dokumentov je „PDF“. V prípade, ak sú doklady, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vydávané orgánom verejnej moci (alebo inou povinnou inštitúciou) priamo v digitálnej podobe, uchádzač môže vložiť do systému tento digitálny doklad (vrátane jeho úradného prekladu, ak je potrebný). Uchádzač je tiež oprávnený použiť 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 a účinnom znení.

7.3 Ak uchádzač zabezpečí viazanosť ponuky bankovou zárukou podľa bodu 11.4 písm. b) alebo poistením záruky

podľa bodu 11.4 písm. c) týchto súťažných podkladov, vyžaduje sa predloženie originálu takejto záruky, ktorý je možné doručiť i v listinnej podobe. V takom prípade doručí originál tejto záručnej listiny v listinnej podobe osobne, prostredníctvom pošty alebo iného doručovateľa na adresu verejného obstarávateľa uvedenú v Časti I, bod 1 týchto súťažných podkladov v lehote na predkladanie ponúk podľa bodu 17.1. týchto súťažných podkladov. Uchádzač vloží originál bankovej záruky alebo poistenia záruky do samostatnej nepriehľadnej obálky, ktorá musí byť uzatvorená a označená názvom súťaže**: *„Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra“*.** V prípade, ak inštitúcia umožňuje vydanie a akceptáciu bankovej záruky alebo poistenia záruky aj v prípade dokumentu v elektronickom formáte vydaného pomocou zaručenej konverzie, tak verejný obstarávateľ akceptuje aj takto vydanú bankovú záruku alebo poistenie záruky.

7.4 Ak ponuka obsahuje dôverné informácie v zmysle § 22 ods. 2 zákona, uchádzač ich v ponuke viditeľne označí. Verejný obstarávateľ je podľa § 22 ods. 1 zákona povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách označených ako dôverné, ktoré im uchádzač alebo záujemca poskytol. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia zákona, ukladajúce povinnosť verejného obstarávateľa oznamovať, či zasielať Úradu pre verejné obstarávanie (ďalej len „úrad“) dokumenty a iné oznámenia, ako ani ustanovenia ukladajúce verejnému obstarávateľovi a úradu zverejňovať dokumenty a iné oznámenia podľa zákona a tiež povinnosť zverejňovania zmlúv podľa osobitného predpisu.

8. Jazyk ponuky

8.1 Ponuka a ďalšie doklady a dokumenty vo verejnom obstarávaní sa predkladajú v slovenskom alebo českom jazyku.

8.2 Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v inom ako štátnom jazyku alebo českom jazyku, predkladá sa spolu s jeho úradným prekladom do štátneho jazyka,. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad do štátneho (slovenského) jazyka.

9. Variantné riešenie

9.1 Uchádzačom sa neumožňuje predložiť variantné riešenie vo vzťahu k požadovanému predmetu zákazky.

9.2 Ak súčasťou ponuky bude aj variantné riešenie, variantné riešenie nebude zaradené do vyhodnocovania a bude sa naň hľadieť, akoby nebolo predložené.

10. Mena a ceny uvádzané v ponuke, mena finančného plnenia

10.1 Uchádzačom navrhovaná zmluvná cena za dodanie požadovaného predmetu zákazky, uvedená v ponuke uchádzača, bude vyjadrená v mene EUR, v štruktúre podľa bodu 10.5 alebo 10.6 týchto súťažných podkladov.

10.2 Uchádzač stanoví zmluvné ceny za obstarávaný predmet zákazky na základe vlastných výpočtov, činností, výdavkov a príjmov podľa platných právnych predpisov. Uchádzač je pred predložením svojej ponuky povinný vziať do úvahy všetko, čo je nevyhnutné na úplné a riadne plnenie zmluvy, pričom do svojich zmluvných cien zahrnie všetky náklady spojené s plnením predmetu zákazky.

10.3 Cena za obstarávaný predmet zákazky alebo službu súvisiacu s dodaním predmetu zákazky musí byť stanovená podľa zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon vykonáva.

10.4 Navrhované ceny, uvedené v Návrhu na plnenie kritérií (Príloha č. 4), je potrebné určiť na dve desatinné miesta v štruktúre podľa bodu 10.5 alebo 10.6 týchto súťažných podmienok.

10.5 Ak je uchádzač zdaniteľnou osobou pre DPH v zmysle príslušných predpisov (ďalej len „zdaniteľná osoba“), navrhovanú zmluvnú cenu v štruktúrovanom rozpočte ceny/návrhu kritéria podľa Prílohy č. 4 týchto súťažných podkladov uvedie na dve desatinné miesta v zložení:

- navrhovaná cena v EUR bez dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“)
- výška DPH v EUR

- navrhovaná zmluvná cena v EUR vrátane DPH

10.6 Ak uchádzač nie je zdaniteľnou osobou pre DPH navrhovanú zmluvnú cenu v štruktúrovanom rozpočte ceny/návrhu kritéria podľa Prílohy č. 4 týchto súťažných podkladov uvedie na dve desatinné miesta ako konečnú cenu (vyplní iba stĺpec cena v EUR s DPH).

10.7 Ak je uchádzač zahraničnou osobou, navrhovanú zmluvnú cenu v štruktúrovanom rozpočte ceny/návrhu kritéria podľa Prílohy č. 4 týchto súťažných podkladov uvedie na dve desatinné miesta v EUR bez DPH platnej v krajine sídla uchádzača a celkovú cenu upraví navýšením o aktuálne platnú sadzbu DPH v SR. DPH odvádza v prípade úspešnosti jeho ponuky verejný obstarávateľ.

10.8 Ak uchádzač nie je zdaniteľnou osobou pre DPH, skutočnosť, že nie je zdaniteľnou osobou pre DPH, uchádzač uvedie v ponuke. Ak sa uchádzač, ktorý v čase podpisu zmluvy nebol platcom DPH a v priebehu plnenia zmluvy sa ním stane, nemá nárok na zvýšenie ceny o DPH.

10.9 Uchádzačovi nevznikne nárok na úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré si nezapočítal do ceny za predmet zákazky. Všetky ceny predložené uchádzačom musia zohľadňovať primerané, preukázateľné náklady a primeraný zisk.

11 Zábezpeka ponuky

11.1 Verejný obstarávateľ vyžaduje na zabezpečenie ponuky zloženie zábezpeky vo výške **50 000,- EUR** (slovom päťdesiat tisíc eur).

11.2 Doklad o zložení zábezpeky musí byť súčasťou ponuky, okrem prípadu, kedy uchádzač vkladá finančné prostriedky na účet verejného obstarávateľa podľa bodu 11.4 písm. a) týchto súťažných podkladov. V prípade poskytnutia bankovej záruky alebo poistenia záruky bude doklad predložený spôsobom podľa bodu 11.4 písm. b) týchto súťažných podkladov. Ak doklad o zložení zábezpeky nebude súčasťou ponuky (predložený spôsobom podľa predchádzajúcej vety), alebo finančné prostriedky nebudú zložené na účet verejného obstarávateľa podľa bodu 11.4 písm. a) týchto súťažných podkladov, alebo ak banková záruka nebude obsahovať náležitosti podľa bodu 11.4 písm. b) týchto súťažných podkladov alebo poistenie záruky nebude obsahovať náležitosti podľa bodu 11.4 písm. c) týchto súťažných podkladov, bude ponuka uchádzača z verejného obstarávania vylúčená. Verejný obstarávateľ odporúča uchádzačom, aby i v prípade zloženia finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa podľa bodu 11.4 písm. a) doklad o zložení zábezpeky bol súčasťou predloženej ponuky.

11.3 Spôsob zloženia zábezpeky si vyberie uchádzač. Spôsoby zloženia zábezpeky sú:
- zloženie finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa podľa bodu 11.4 písm. a) týchto súťažných podkladov,
- poskytnutie bankovej záruky za uchádzača podľa bodu 11.4 písm. b) týchto súťažných podkladov, alebo
- poistenie záruky za uchádzača podľa bodu 11.4 písm. c) týchto súťažných podkladov.

11.4 Podmienky zloženia zábezpeky

a) Zloženie finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa.

Finančné prostriedky vo výške podľa bodu 11.1 týchto súťažných podkladov musia byť zložené na účet verejného obstarávateľa vedený v Štátnej pokladnici

Číslo účtu:	SK83 8180 0000 0070 0006 1593
variabilný symbol:	IČO uchádzača alebo vedúceho skupiny dodávateľov,
poznámka:	**Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra**

Pre zahraničného uchádzača uvádzame údaje verejného obstarávateľa:

IBAN: SK83 8180 0000 0070 0006 1593
BIC/SWIFT kód: SPSRSKBA
Banka príjemcu: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava, Slovakia
Účet v Štátnej pokladnici nie je úročený

Finančné prostriedky musia byť pripísané na účet verejného obstarávateľa najneskôr do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk. Pripísanie finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa preveruje komisia na vyhodnotenie ponúk zriadená verejným obstarávateľom. Doba platnosti zábezpeky formou zloženia finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa trvá až do uplynutia lehoty viazanosti ponúk.

b) V prípade poskytnutia bankovej záruky uchádzač predloží záručnú listinu, v ktorej banka písomne vyhlási, že uspokojí veriteľa (verejného obstarávateľa) za dlžníka (uchádzača) do výšky zábezpeky podľa bodu 11.1 týchto súťažných podkladov. Záručná listina môže byť vystavená bankou so sídlom v Slovenskej republike, pobočkou zahraničnej banky v Slovenskej republike alebo zahraničnou bankou. Záručná listina vyhotovená zahraničnou bankou v inom ako slovenskom jazyku musí byť **predložená v pôvodnom jazyku a súčasne úradne preložená do slovenského jazyka**. Doba platnosti bankovej záruky môže byť v záručnej listine obmedzená do uplynutia lehoty viazanosti ponúk. Banková záruka zanikne plnením banky v rozsahu, v akom banka poskytla plnenie za uchádzača v prospech verejného obstarávateľa, alebo podľa bodu 11.5 písm. b) a bodu 11.6 týchto súťažných podkladov.

c) Poistenie záruky
Poistenie záruky za uchádzača môže byť poskytnuté poisťovňou so sídlom v Slovenskej republike, pobočkou zahraničnej poisťovne v Slovenskej republike alebo zahraničnou poisťovňou (ďalej len „poisťovňa“). V poistení záruky musí poisťovňa vyhlásiť, že neodvolateľne a bez akýchkoľvek námietok uspokojí verejného obstarávateľa do výšky finančných prostriedkov, ktoré verejný obstarávateľ požaduje ako zábezpeku viazanosti ponuky uchádzača, v prípade, ak uchádzač odstúpi od svojej ponuky v lehote viazanosti ponúk alebo neposkytne súčinnosť alebo odmietne uzavrieť zmluvu podľa § 56 ods. 8 až 12 zákona, ktorá je výsledkom verejného obstarávania a verejný obstarávateľ písomne poisťovni oznámi svoje nároky z poistenia záruky v lehote platnosti poistenia záruky. Poistenie záruky vyhotovené zahraničnou poisťovňou v inom ako slovenskom jazyku musí byť **predložené v pôvodnom jazyku a súčasne úradne preložené do slovenského jazyka**. Doba platnosti a účinnosti poistenia záruky musí byť najmenej počas celej lehoty viazanosti ponúk.

11. 5. Vrátenie zložených finančných prostriedkov uchádzačovi:

a) uchádzač zložil zábezpeku zložením finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa podľa bodu 11.4 písm. a) týchto súťažných podkladov, verejný obstarávateľ ju vráti uchádzačovi na účet, z ktorého bola zrealizovaná okrem prípadov, kedy zábezpeka prepadá v prospech verejného obstarávateľa.

b) ak uchádzač zložil zábezpeku formou bankovej záruky podľa bodu 11.4 písm. b) alebo poistenia záruky podľa ak bodu 11.4 písm. c) týchto súťažných podkladov, táto zanikne uplynutím lehoty, na ktorú bola vystavená, ak veriteľ (verejný obstarávateľ) neoznámi banke alebo poisťovni písomne svoje nároky z bankovej záruky alebo z poistenia záruky počas doby jej platnosti.

11.6. Verejný obstarávateľ uvoľní uchádzačovi zábezpeku do 7 dní odo dňa

- uplynutia lehoty viazanosti ponúk,
- márneho uplynutia lehoty na doručenie námietky, ak ho verejný obstarávateľ vylúčil z verejného obstarávania (verejný obstarávateľ zruší použitý postup zadávania zákazky)
- uzavretia zmluvy s úspešným uchádzačom

11. 7 Verejný obstarávateľ vráti zábezpeku aj v prípade, ak záujemca zloží zábezpeku na účet verejného obstarávateľa a nepredloží svoju ponuku do lehoty na predkladanie ponúk, a to v lehote do 7 dní odo dňa uplynutia lehoty na predkladanie ponúk uvedenej v bode 17.1 týchto súťažných podkladov.

11. 8. Zábezpeka prepadne v prospech verejného obstarávateľa, ak uchádzač:

- odstúpi od svojej ponuky v lehote viazanosti ponúk
- neposkytne súčinnosť alebo odmietne uzavrieť zmluvu podľa § 56 ods. 5 až 9 zákona.

12 Obsah ponuky

Ponuka musí obsahovať nasledovné dokumenty:

12.1 **Identifikačné údaje uchádzača** (v prípade skupiny dodávateľov za každého člena osobitne) – obchodné meno/názov, názov skupiny dodávateľov (ak relevantné), sídlo alebo miesto podnikania, meno, priezvisko štatutárneho zástupcu/zástupcov uchádzača a ich štátna príslušnosť, IČO, právna forma a názov štátu, podľa právneho poriadku ktorého bol uchádzač založený, údaje o zápise do Obchodného registra, kontaktnú osobu pre účasť vo verejnej súťaži, tel. číslo kontaktnej osoby, číslo faxu, e-mail kontaktnej osoby (uchádzač vyplní formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 5 týchto súťažných podkladov).

12.2 **Vyhlásenia uchádzača, plnomocenstvá uchádzača:**

12.2.1 Uchádzač predloží podpísané vyhlásenie – **súhlas s podmienkami verejného obstarávania** - vyplnený formulár podľa Prílohy č. 3A týchto súťažných podkladov.

12.2.2 V prípade, že je uchádzačom **skupina dodávateľov**, je takýto uchádzač povinný predložiť **vystavenú plnú moc -** vyplnený formulár podľa Prílohy č. 3B týchto súťažných podkladov, pre jedného z členov skupiny, ktorý bude oprávnený prijímať pokyny za všetkých a konať v mene všetkých ostatných členov skupiny; plná moc bude podpísaná všetkými členmi skupiny alebo osobou/osobami oprávnenými konať v danej veci za každého člena skupiny.

12.2.3 Skupina dodávateľov na účely preukázania splnenia podmienok účasti postupuje v zmysle § 37 ods. 3 a ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní.

12.3 **Doklady, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti** vo verejnej súťaži, požadované v Prílohe č. 6 týchto súťažných podkladov. Uchádzač môže v zmysle § 39 zákona nahradiť doklady Jednotným európskym dokumentom (JED), v takomto prípade súčasťou jeho ponuky bude vyplnený Jednotný elektronický dokument. V prípade, že uchádzač využije možnosť predkladania konkrétnych dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti, je povinný originálne doklady alebo ich úradne overené kópie (vrátane úradných prekladov) naskenovať a vložiť ich do systému ERANET ako súčasť ponuky, pokiaľ v týchto súťažných podkladoch nie je uvedené inak. V prípade, že sú doklady, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vydávané orgánom verejnej správy (alebo inou povinnou inštitúciou) priamo v digitálnej podobe, môže uchádzač vložiť do systému ERANET tento digitálny doklad). Ustanovenia zákona týkajúce sa preukazovania splnenia podmienok účasti - osobného postavenia podľa § 32 zákona prostredníctvom zápisu do zoznamu hospodárskych subjektov podľa § 152 zákona týmto nie sú dotknuté (okrem dokladu v zmysle bodu 12.4 týchto súťažných pokladov).

12.4 Podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona musí spĺňať aj iná osoba ako osoba podľa § 32 odseku 1 písm. a) zákona, ak táto osoba má právo za ňu konať, práva spojené s rozhodovaním alebo kontrolou v hospodárskom subjekte, ktorý sa chce zúčastniť verejného obstarávania. Splnenie podmienky účasti podľa prvej vety preukazuje uchádzač alebo záujemca verejnému obstarávateľovi predložením čestného vyhlásenia alebo vyhlásenia podľa § 32 ods. 5 zákona, ak právo štátu uchádzača alebo záujemcu so sídlom, miestom podnikania alebo obvyklým pobytom mimo územia Slovenskej republiky neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, ako súčasť ponuky alebo v žiadosti o účasť. **V čestnom vyhlásení alebo vyhlásení uchádzač alebo záujemca uvedie zoznam osôb podľa prvej vety (Čestné vyhlásenie tvorí Prílohu č. 6A týchto súťažných podkladov).**

Za osobu podľa § 32 ods. 7 zákona sa považuje osoba, ktorá má rozhodujúci vplyv na činnosť uchádzača alebo záujemcu, jeho strategické ciele alebo významné rozhodnutia prostredníctvom vlastníckeho práva, finančného podielu alebo pravidiel, ktorými sa uchádzač alebo záujemca spravuje, pričom rozhodujúcim vplyvom sa rozumie, ak iná osoba podľa § 32 ods. 7 zákona: a) vlastní väčšinu akcií alebo väčšinový obchodný podiel u uchádzača alebo záujemcu, b) má väčšinu hlasovacích práv u uchádzača alebo záujemcu, c) má právo vymenúvať alebo odvolávať väčšinu členov štatutárneho orgánu alebo dozorného orgánu uchádzača alebo záujemcu alebo d) má právo vykonávať rozhodujúci vplyv na základe dohody uzavretej s uchádzačom

alebo záujemcom alebo na základe spoločenskej zmluvy, zakladateľskej listiny alebo stanov, ak to umožňuje právo štátu, ktorými sa táto osoba riadi.

12.5 **Návrh na plnenie kritérií** – podľa Prílohy č. 4 týchto súťažných podkladov, ktoré uchádzač naskenuje a vloží do systému ERANET ako súčasť ponuky a **vyplní elektronický formulár v systéme ERANET.**

12.6 **Návrh zmluvy o poskytovaní služieb** so znením obchodných podmienok podľa Prílohy č. 2 týchto súťažných podkladov. Uchádzač predloží návrh zmluvy doplnený o relevantné informácie uchádzača. Návrh zmluvy musí byť podpísaný štatutárnym zástupcom uchádzača, alebo iného zástupcu, ktorý je oprávnený konať v jeho mene. V prípade skupiny dodávateľov musia byť v identifikačných údajoch uchádzača vymenovaní všetci členovia skupiny dodávateľov a návrh zmluvy musí byť podpísaný každým členom skupiny alebo osobou/osobami oprávnenými konať v danej veci za člena skupiny dodávateľov, resp. splnomocneným lídrom skupiny dodávateľov.

12.7 **Doklad o zložení zábezpeky** v súlade s bodom 11 týchto súťažných podkladov.

12.8 **Ak uchádzač nevypracoval ponuku sám, uvedie v ponuke osobu, ktorej služby alebo podklady pri jej vypracovaní využil.** Údaje podľa prvej vety uchádzač uvedie v rozsahu meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu, sídlo alebo miesto podnikania a identifikačné číslo, ak bolo pridelené.

12.9 **Zoznam dôverných informácií**“ podľa bodu 7.4 týchto súťažných podkladov, ak je relevantné.

Obsah ponuky je determinovaný týmito súťažnými podkladmi a šablónou/formulárom ponuky, ktorý je uvedený v systéme ERANET. Uchádzač predkladá ponuku tým spôsobom, že vyplní predmetnú šablónu/formulár ponuky v súlade s týmito súťažnými podkladmi svojim návrhom a prostredníctvom ERANET ju odošle. Ponuka predložená uchádzačom v systéme ERANET umiestnenom na webovej adrese: https://mhsr.eranet.sk musí obsahovať doklady, dokumenty a vyhlásenia podľa bodov 12 a 13 týchto súťažných podkladov, vo forme uvedenej v týchto súťažných podkladoch (pri zachovaní obsahu), doplnené tak, ako je to stanovené v týchto bodoch súťažných podkladoch. Uchádzač nie je oprávnený meniť znenie dokladov, dokumentov a vyhlásení, ktorých vzory sú súčasťou týchto súťažných podkladov, je však oprávnený a povinný tieto správne a pravdivo vyplniť podľa požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky uvedených v súťažných podkladoch.

Predkladanie ponuky

13. Spôsob predloženia ponuky

13.1 Každý uchádzač môže vo verejnom obstarávaní 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 rovnako ako na ponuky, ktoré boli predložené po lehote na predkladanie ponúk.

13.2 Ak uchádzač nevypracoval ponuku sám, uvedie v ponuke osobu, ktorej služby alebo podklady pri jej vypracovaní využil. Údaje podľa prvej vety uchádzač uvedie v rozsahu meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu, sídlo alebo miesto podnikania a identifikačné číslo, ak bolo pridelené.

13.3 Uchádzač predkladá ponuku **v elektronickej podobe** do systému ERANET, umiestnenom na webovej adrese: https://mhsr.eranet.sk, a to v lehote na predkladanie ponúk podľa požiadaviek uvedených v týchto súťažných podkladoch. Ponuka musí byť predložená v čitateľnej a reprodukovateľnej podobe.

13.4 **V prípade, že uchádzač predloží listinnú ponuku, verejný obstarávateľ na ňu nebude prihliadať.**

13.5 **Uchádzač je oprávnený predložiť ponuku až po bezplatnom registrovaní a prihlásení do systému ERANET na webovej adrese** https://mhsr.eranet.sk.

13.6 Manuál pre uchádzača k zadávaniu elektronickej ponuky sa nachádza na prihlasovacej stránke do systému ERANET.

13.7 Elektronickú ponuku nie je možné predložiť po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk uvedenej v bode 17.1. týchto súťažných podkladov.

14 Náklady na ponuku

14.1 Všetky náklady a výdavky spojené s prípravou a predložením ponuky znáša uchádzač bez finančného nároku voči verejnému obstarávateľovi, bez ohľadu na výsledok verejného obstarávania.

15 Oprávnenie predložiť ponuku

15.1 Uchádzačom môže byť aj skupina fyzických osôb a/alebo právnických osôb vystupujúcich voči verejnému obstarávateľovi spoločne. V tomto prípade je uchádzač povinný predložiť doklad podpísaný všetkými členmi skupiny o nominovaní vedúceho člena oprávneného konať v mene ostatných členov skupiny v súvislosti s touto zákazkou (Príloha č. 3B týchto súťažných podkladov). V prípade, ak bude ponuka skupiny dodávateľov prijatá, všetci členovia skupiny budú povinní v zmysle § 37 ods. 2 zákona vytvoriť medzi sebou určitú právnu formu podľa relevantných ustanovení súkromného práva, napr. podľa § 829 Občianskeho zákonníka alebo § 56 ods. 1 Obchodného zákonníka, z dôvodu riadneho plnenia zmluvy. Z dokumentácie preukazujúcej vznik zákonnej formy spolupráce fyzických alebo právnických osôb musí byť jasné a zrejmé, ako sú stanovené ich práva a povinnosti vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má každý člen skupiny dodávateľov zabezpečiť, kto a akou časťou sa bude na plnení zmluvy podieľať, vrátane zodpovednosti za ním poskytnuté plnenie. Zmluvu, ktorou zákonná forma spolupráce fyzických alebo právnických osôb vznikne, resp. dokumentácie preukazujúcej vytvorenie právnych vzťahov medzi členmi skupiny dodávateľov, musí úspešný uchádzač poskytnúť verejnému obstarávateľovi pred podpisom zmluvy.

15.2 Obchodná spoločnosť, ktorej zakladateľom alebo spoločníkom je politická strana alebo hnutie, nemôže byť uchádzačom alebo záujemcom vo verejnom obstarávaní. Ak ponuku predloží takáto právnická osoba, alebo skupina dodávateľov, ktorej členom je takáto právnická osoba, nebude možné jej ponuku zaradiť do vyhodnotenia.

16. Predloženie ponuky, doplnenie, zmena a odvolanie ponuky

16.1 Každý uchádzač môže vo verejnom obstarávaní predložiť iba jednu ponuku, buď samostatne sám za seba alebo ako člen skupiny dodávateľov, a to výlučne v písomnej forme – elektronicky, spôsobom určeným funkcionalitou systému ERANET. Uchádzač predloží úplnú ponuku v určených komunikačných formátoch a určeným spôsobom tak, aby bola zabezpečená pred zmenou jej obsahu.

16.2 Uchádzač môže predloženú ponuku dodatočne doplniť, zmeniť alebo vziať späť do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk.

16.3 Doplnenie, zmenu alebo späť vzatie ponuky je možné vykonať stiahnutím pôvodnej ponuky v systéme ERANET.

16.4 Uchádzači sú svojou ponukou viazaní do uplynutia lehoty viazanosti ponúk oznámenej verejným obstarávateľom.

17. Miesto a lehota na predkladanie ponuky

17.1 Lehota na predkladanie ponúk je verejným obstarávateľom stanovená v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania (časť „Informácie o predkladaní ponúk alebo žiadosti o účasť“) „***Lehota na predkladanie ponúk (dátum a čas)***“. Uchádzač predloží svoju ponuku **v elektronickej podobe** do systému ERANET, umiestnenom na webovej adrese: https://mhsr.eranet.sk. Doručenie ponuky je zaznamenávané s presnosťou na sekundy, preto je potrebné predložiť ponuku v dostatočnom časovom predstihu. Ak uchádzač predloží ponuku čo i len o

sekundu neskôr, systém ERANET neumožní odoslanie ponuky čo i len sekundu po ukončení lehoty na predkladanie ponúk.

17.2 Ponuka predložená v elektronickej podobe po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk sa nesprístupní.

17.3 Miesto na doručenie originálu záručnej listiny (ak uchádzač zabezpečuje viazanosť ponuky formou bankovej záruky alebo poistenia záruky) je sídlo kontaktnej osoby verejného obstarávateľa uvedené v bode 1 týchto súťažných podkladov v lehote na predkladanie ponúk podľa bodu 17.1 týchto súťažných podkladov. V prípade osobného doručenia, záujemcovia doručia záručnú listinu na adresu verejného obstarávateľa uvedenú v bode 1 týchto súťažných podkladov. Úradné hodiny podateľne sú od 9.00 do 15.00 hod.

18. Lehota viazanosti ponuky

18. 1 Uchádzač je svojou ponukou viazaný počas lehoty viazanosti ponúk. Lehota viazanosti ponúk plynie od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk do uplynutia lehoty viazanosti ponúk stanovenej verejným obstarávateľom.

18. 2 Lehota viazanosti ponúk je verejným obstarávateľom stanovená na 12 mesiacov od dňa lehoty na predkladanie ponúk.

Časť IV.

INFORMÁCIE O POSTUPE VO VEREJNOM OBSTARÁVANÍ

Dorozumievanie a vysvetľovanie

19. Dorozumievanie medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi

19.1 V zmysle § 20 zákona, komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi sa uskutočňuje v slovenskom jazyku, prípadne českom jazyku, výhradne elektronicky, a to prostredníctvom elektronického systému ERANET, dostupného na https://mhsr.eranet.sk.

19.2 Pre potreby elektronickej komunikácie je každý záujemca/uchádzač povinný zaregistrovať sa v systéme ERANET na URL adrese: https://mhsr.eranet.sk.

19.3 Za **moment doručenia** elektronickej informácie sa považuje moment jej odoslania v systéme ERANET, t.j. moment uloženia elektronickej zásielky v elektronickej schránke jej adresáta v systéme ERANET.

19.4 Podania a dokumenty súvisiace s uplatnením revíznych postupov sú medzi verejným obstarávateľom a záujemcami, resp. uchádzačmi doručované elektronicky prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET. Doručovanie námietok a ich odvolávanie vo vzťahu k ÚVO je riešené v príslušných ustanoveniach zákona o verejnom obstarávaní.

19. 5 Súťažné podklady vrátane ich doplnení a vysvetlení a všetky dokumenty potrebné na vypracovanie ponuky sú záujemcom prístupné bezodplatne, neobmedzene, úplným a priamym prístupom na URL adrese: https://mhsr.eranet.sk/#/tenderPublicDetails/62 O záujemcoch, ktorí si prevezmú súťažné podklady bez prihlásenia nemá verejný obstarávateľ evidenciu - o zverejnení doplňujúcich informácií a vysvetlení nebudú informovaní. Verejný obstarávateľ preto záujemcom odporúča, aby si súťažné podklady stiahli až po zaregistrovaní a prihlásení sa do systému. Verejný obstarávateľ zároveň v profile verejného obstarávateľa na webovej adrese Úradu pre verejné obstarávanie https://www.uvo.gov.sk/vyhladavanie-profilov/zakazky/1646 uverejní odkaz na tieto dokumenty.

19.6 Momentom doručenia zásielky pre účely tejto verejnej súťaže, v súlade s funkcionalitou systému ERANET, sa rozumie odoslanie zásielky jej adresátovi bez ohľadu na to, či je odosielateľom zásielky verejný obstarávateľ alebo záujemca, resp. uchádzač, t. j. akonáhle sa dostane zásielka do sféry dispozície adresáta.

20. Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov

20.1 V prípade potreby objasniť informácie potrebné na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti, môže ktorýkoľvek zo záujemcov požiadať o ich vysvetlenie písomnou formou – elektronicky prostredníctvom elektronického systému ERANET.

20.2 Vysvetlenie informácií uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch alebo v inej sprievodnej dokumentácii verejný obstarávateľ preukázateľne bezodkladne poskytne všetkým záujemcom, ktorí sú mu známi, **najneskôr však šesť (6) dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk**, za predpokladu, že záujemca/uchádzač požiada o vysvetlenie prostredníctvom systému ERANET **dostatočne vopred**.

20.3 Verejný obstarávateľ je oprávnený vo výnimočných prípadoch doplniť informácie potrebné na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti, pričom takéto doplnenie preukázateľne oznámi súčasne všetkým známym záujemcom (prostredníctvom systému ERANET) najneskôr šesť (6) dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk.

20.4 Verejný obstarávateľ primerane predĺži lehotu na predkladanie ponúk ak:

- vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky alebo na preukázanie splnenia podmienok účasti nie je poskytnuté v lehotách podľa tohto zákona aj napriek tomu, že bolo vyžiadané dostatočne vopred
- v dokumentoch potrebných na vypracovanie ponuky, návrhu alebo na preukázanie splnenia podmienok účasti vykoná podstatnú zmenu

21. Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky

22.1 Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky sa vzhľadom na povahu zákazky neuskutoční.

Otváranie ponúk

22. Otváranie ponúk

22.1 Otváranie elektronických ponúk vykoná komisia v súlade s § 52 zákona. Otváranie elektronických ponúk sa uskutoční elektronicky v čase stanovenom v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania (časť „Informácie o otváraní ponúk“) „Dátum otvárania ponúk a čas otvárania ponúk“),

22.2 Miestom „on-line“ sprístupnenia ponúk je webová adresa https://mhsr.eranet.sk, sekcia „Otváranie ponúk“ v rámci tohto verejného obstarávania. Online miestnosť bude pre uchádzačov dostupná 15 minút pred termínom na otváranie ponúk. Manuál k otváraniu ponúk sa nachádza na prihlasovacej stránke systému ERANET.

22.3 Verejný obstarávateľ je povinný umožniť účasť na otváraní ponúk všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk. Komisia zverejní počet predložených ponúk a návrhy na plnenie kritérií, ktoré sa dajú vyjadriť číslom; ostatné údaje uvedené v ponuke vrátane obchodného mena alebo názvu, sídla, miesta podnikania alebo adresy pobytu všetkých uchádzačov sa nezverejňujú. Nakoľko sa ponuky predkladajú prostredníctvom elektronického prostriedku podľa § 20, umožnením účasti na otváraní ponúk sa rozumie ich sprístupnenie prostredníctvom funkcionality elektronického prostriedku všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku určeným spôsobom komunikácie, a to v rozsahu podľa predchádzajúcej vety.

22.4 Verejný obstarávateľ a obstarávateľ najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa otvárania ponúk pošlú všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuky v lehote na predkladanie ponúk zápisnicu z ich otvárania, ktorá obsahuje údaje uvedené v bode 23.3.

Vyhodnocovanie ponúk

23. Preskúmanie a hodnotenie ponúk

23.1 **Verejný obstarávateľ vyhodnotenie ponúk uskutoční v súlade s § 66 ods. 7 písm. b) zákona tak, že vyhodnotenie ponúk z hľadiska splnenia požiadaviek na predmet zákazky podľa § 53 zákona a vyhodnotenie splnenia podmienok účasti podľa § 40 zákona sa uskutoční po vyhodnotení ponúk na základe kritérií na vyhodnotenie ponúk.**

23.2 Členovia komisie, ktorí vyhodnocujú ponuky, nesmú poskytovať počas vyhodnocovania ponúk informácie o obsahu ponúk. Na členov komisie, ktorí vyhodnocujú ponuky, sa vzťahujú ustanovenia podľa § 22 zákona.

23.3 Verejný obstarávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách označených ako dôverné, ktoré im uchádzač alebo záujemca poskytol; na tento účel uchádzač alebo záujemca označí, ktoré skutočnosti považuje za dôverné. Za dôverné informácie je na účely zákona možné označiť výhradne obchodné tajomstvo, technické riešenie a predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a ak sa neuvádzajú jednotkové ceny, ale len cena, tak aj spôsob výpočtu ceny a vzory. Týmto ustanovením nie sú dotknuté ustanovenia zákona, ukladajúce povinnosť verejného obstarávateľa oznamovať, či zasielať úradu dokumenty a iné oznámenia, ako ani ustanovenia ukladajúce verejnému obstarávateľovi a úradu zverejňovať dokumenty a iné oznámenia podľa zákona a tiež povinnosti zverejňovania zmlúv podľa osobitného predpisu.

24 Vyhodnocovanie návrhov na plnenie kritérií

24.1 Komisia zriadená verejným obstarávateľom v súlade so zákonom vyhodnotí ponuky uchádzačov, ktoré neboli vylúčené, podľa kritéria určeného v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a na základe pravidiel jeho uplatnenia určených v týchto súťažných podkladoch.

24.2 Kritériá na vyhodnotenie ponúk: Jediným kritériom na vyhodnotenie ponúk je **najnižšia celková cena za predmet zákazky v EUR s DPH** podľa bodu 10 týchto súťažných podkladov.

24.3 Každý člen komisie s právom vyhodnocovať ponuky bude brať do úvahy len číselnú hodnotu výslednej celkovej ceny za poskytnutie požadovaného predmetu zákazky v EUR s DPH, ktorú uchádzač doplní do návrhu na plnenie kritérií podľa Prílohy č. 4

Člen komisie s právom vyhodnocovať ponuky zostaví poradie ponúk nasledujúcim spôsobom: Ponuka s najnižšou celkovou cenou v EUR s DPH bude označená ako prvá v poradí, ponuka s druhou najnižšou celkovou cenou v EUR s DPH ako druhá v poradí, ponuka s treťou najnižšou cenou v EUR s DPH ako tretia v poradí, atď.

25. Vysvetľovanie ponúk, odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky

25.1 Ak komisia identifikuje nezrovnalosti alebo nejasnosti v informáciách alebo dôkazoch, ktoré uchádzač poskytol, písomne požiada prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET o vysvetlenie ponuky, a ak je to potrebné aj o predloženie dôkazov. Vysvetlením ponuky nemôže dôjsť k jej zmene. Za zmenu ponuky sa nepovažuje odstránenie zrejmých chýb v písaní a počítaní.

25.2 Ak sa pri tejto zákazke javí ponuka ako mimoriadne nízka ponuka vo vzťahu k tovaru, prácam alebo službám, komisia písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET požiada uchádzača o vysvetlenie tej časti ponuky, ktoré sú pre jej cenu podstatné v zmysle § 53 ods. 2 zákona. Uchádzač musí doručiť odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, ak komisia neurčila dlhšiu lehotu.

25.3 V prípade, ak uchádzač odôvodňuje mimoriadne nízku ponuku získaním štátnej pomoci, musí byť schopný v primeranej lehote určenej komisiou preukázať, že mu štátna pomoc bola poskytnutá v súlade s pravidlami vnútorného trhu Európskej únie, inak verejný obstarávateľ vylúči ponuku z verejného obstarávania.

25.4 Komisia zohľadní vysvetlenie ponuky uchádzačom v súlade s požiadavkou podľa zákona alebo odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky uchádzačom, ktoré vychádza z predložených dôkazov.

Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti / ponúk

26 Posúdenie splnenia podmienok účasti / požiadaviek na predmet zákazky

26.1 **Verejný obstarávateľ v zmysle § 66 ods. 7 písm. b) zákona rozhodol, že vyhodnotenie splnenia podmienok účasti podľa § 40 zákona a vyhodnotenie ponúk z hľadiska splnenia požiadaviek na predmet zákazky podľa § 53 zákona sa uskutoční po vyhodnotení ponúk na základe kritérií na vyhodnotenie ponúk**.

26.2 Hodnotenie splnenia podmienok účasti bude založené na preskúmaní splnenia podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia a technickej alebo odbornej spôsobilosti.

26.3 Komisia posúdi splnenie podmienok účasti v tomto verejnom obstarávaní z dokladov predložených podľa požiadaviek uvedených v Prílohe č. 6 týchto súťažných podkladov.

26.4 Ak dôjde k vylúčeniu uchádzača alebo jeho ponuky, následne sa vyhodnotí 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 požiadavky na predmet zákazky.

27. Vysvetľovanie dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti

27.1 Verejný obstarávateľ podľa § 40 ods. 4 písm. a) zákona písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET požiada uchádzača o vysvetlenie alebo o doplnenie predložených dokladov, ak z predložených dokladov nemožno posúdiť ich platnosť alebo splnenie podmienky účasti. Verejný obstarávateľ môže v súvislosti s dôvodmi na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 zákona písomne požiadať uchádzača o vysvetlenie. Uchádzač musí doručiť prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET vysvetlenie alebo požadované doplnenie predložených dokladov do dvoch pracovných dní odo dňa odoslania žiadosti, ak sa komunikácia uskutočňuje prostredníctvom elektronických prostriedkov.

28. Vylúčenie uchádzača

28.1 Verejný obstarávateľ podľa zákona vylúči z verejného obstarávania uchádzača, ak nastane niektorý z dôvodov uvedených v § 40 ods. 6 a 7 zákona a môže vylúčiť uchádzača pri naplnení dôvodov v zmysle § 40 ods. 8 zákona.

28.2 Uchádzač, ktorý nespĺňa podmienky účasti osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 písm. a), § 32 ods. 7 zákona alebo sa na neho vzťahuje dôvod na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. c) až g) a ods. 7 a 8 zákona, je oprávnený verejnému obstarávateľovi preukázať, že prijal dostatočné opatrenia na vykonanie nápravy; v takom prípade je povinný objasniť dotknuté skutočnosti a okolnosti, a to aktívnou spoluprácou s verejným obstarávateľom. Opatreniami na vykonanie nápravy musí uchádzač preukázať, že zaplatil alebo sa zaviazal zaplatiť náhradu týkajúcu sa akejkoľvek škody, napravil pochybenie, dostatočne objasnil sporné skutočnosti a okolnosti, a to aktívnou spoluprácou s príslušnými orgánmi, a že prijal konkrétne technické, organizačné a personálne opatrenia, ktoré sú určené na to, aby sa zabránilo budúcim pochybeniam, priestupkom, iným správnym deliktom alebo trestným činom. Ak skutočnosti zakladajúce nesplnenie podmienky účasti alebo dôvodu na vylúčenie podľa prvej vety nastali pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk, uchádzač uvedie opatrenia na vykonanie nápravy podľa prvej vety v ponuke.

28.3 Verejný obstarávateľ bezodkladne písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET upovedomí uchádzača, že bol vylúčený, s uvedením dôvodu vylúčenia a lehoty, v ktorej môže byť podaná námietka podľa § 170 ods. 3 písm. d) zákona.

29 Vylúčenie ponuky

29.1 Verejný obstarávateľ v súlade s § 53 ods. 4 zákona vylúči ponuku, ak:

- uchádzač nezložil zábezpeku podľa určených podmienok,
- ponuka nespĺňa požiadavky na predmet zákazky uvedené v dokumentoch potrebných na vypracovanie ponuky,

- uchádzač nedoručí písomné vysvetlenie ponuky na základe požiadavky podľa § 53 ods. 1 zákona do dvoch pracovných dní odo dňa odoslania žiadosti o vysvetlenie, ak komisia neurčila dlhšiu lehotu a komunikácia sa uskutočňuje prostredníctvom elektronických prostriedkov,
- uchádzačom predložené vysvetlenie ponuky nie je v súlade s požiadavkou komisie podľa § 53 ods. 1 zákona,
- uchádzač nedoručí písomné odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, ak komisia neurčila dlhšiu lehotu,
- uchádzačom predložené odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky a dôkazy dostatočne neodôvodňujú nízku úroveň cien alebo nákladov najmä s ohľadom na skutočnosti podľa § 53 ods. 2 zákona,
- uchádzač poskytol nepravdivé informácie alebo skreslené informácie s podstatným vplyvom na vyhodnotenie ponúk,
- uchádzač sa pokúsil neoprávnene ovplyvniť postup verejného obstarávania.

29.2 Verejný obstarávateľ písomne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET oznámi uchádzačovi jeho vylúčenie s uvedením dôvodov vyplývajúcich najmä z nesúladu predloženej ponuky s technickými špecifikáciami, výkonnostnými požiadavkami a funkčnými požiadavkami na predmet zákazky určenými verejným obstarávateľom podľa zákona a lehoty, v ktorej môžu byť doručené námietky.

30. Elektronická aukcia - Neaplikuje sa

Prijatie ponuky

31. Informácia o výsledku vyhodnocovania ponúk

31.1 Verejný obstarávateľ postupuje pri vyhodnotení podmienok účasti a ponúk z hľadiska splnenia požiadaviek na predmet zákazky v zmysle § 55 ods. 1 zákona tak, že vyhodnotí splnenie podmienok účasti a požiadaviek na predmet zákazky u uchádzača, ktorý sa umiestnil na prvom mieste v poradí.

Ak dôjde k vylúčeniu uchádzača alebo jeho ponuky, následne sa vyhodnotí splnenie podmienok účasti a požiadaviek na predmet zákazky u ďalšieho uchádzača v poradí. V prípade, že uchádzač nepredložil doklady preukazujúce podmienky účasti skôr (t. j. podmienky účasti nahradil Jednotným európskym dokumentom), verejný obstarávateľ ho prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET požiada o predloženie dokladov preukazujúcich splnenie podmienok účasti v lehote nie kratšej ako päť pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti a vyhodnotí ich podľa § 40 zákona. Požiadavky na predmet zákazky verejný obstarávateľ vyhodnotí podľa § 53 zákona.

31.2 Verejný obstarávateľ po konečnom vyhodnotení ponúk bezodkladne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET oznámi všetkým dotknutým uchádzačom, ktorých ponuky sa vyhodnocovali, výsledok vyhodnotenia ponúk vrátane poradia uchádzačov a súčasne uverejní informáciu o výsledku vyhodnotenia ponúk a poradie uchádzačov v profile. Dotknutým uchádzačom je uchádzač, ktorého ponuka sa vyhodnocovala, vylúčený uchádzač, ktorému plynie lehota na podanie námietok proti vylúčeniu, a uchádzač, ktorý podal námietky proti vylúčeniu, pričom úrad o námietkach zatiaľ právoplatne nerozhodol. Úspešnému uchádzačovi alebo uchádzačom oznámia, že jeho ponuku alebo ponuky prijímajú. Neúspešnému uchádzačovi oznámia, že neuspel a dôvody neprijatia jeho ponuky. Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk obsahuje informácie v zmysle § 55 ods. 2 zákona.

Časť V.

INFORMÁCIE O ZMLUVE

32 Typ zmluvy

32.1 Typ zmluvy na poskytnutie predmetu zákazky: **Zmluva o poskytovaní služieb**

32.2 Podrobné vymedzenie obchodných podmienok na poskytnutie požadovaného predmetu zákazky tvorí Príloha č. 2 týchto súťažných podkladov.

33 Uzavretie zmluvy

33.1 Zmluva s úspešným uchádzačom, ktorého ponuka bola prijatá, bude uzavretá v súlade s § 56 zákona, a to najskôr jedenásty deň odo dňa odoslania informácie o výsledku vyhodnotenia ponúk podľa § 55 zákona, ak neboli doručené námietky podľa zákona. Uzavretá zmluva o dodaní tovaru nesmie byť v rozpore so súťažnými podkladmi a ponukou predloženou úspešným uchádzačom. V prípade, ak je úspešným uchádzačom skupina dodávateľov, zmluvu podpisujú všetci členovia skupiny dodávateľov.

33.2 Úspešný uchádzač je povinný poskytnúť verejnému obstarávateľovi riadnu súčinnosť potrebnú na uzavretie zmluvy tak, aby mohla byť uzavretá do 10 pracovných dní odo dňa uplynutia lehoty podľa § 56 ods. ods. 2 až 4 zákona, ak bol na jej uzavretie písomne vyzvaný. **Verejný obstarávateľ môže pred uzavretím zmluvy uskutočniť s úspešným uchádzačom alebo uchádzačmi rokovania o znížení zmluvnej ceny.**

33.3 Ak uchádzač odmietne uzavrieť zmluvu alebo nesplní povinnosť podľa prvej vety príp. nie je splnená povinnosť podľa § 11 ods. 1 zákona o zapísaní do registra partnerov verejného sektora, verejný obstarávateľ ju môže uzatvoriť s uchádzačom, ktorý sa umiestnil na nasledujúcom mieste v poradí. Úspešný uchádzač musí byť, rovnako ako jeho subdodávatelia alebo subdodávatelia podľa osobitného predpisu, zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle § 11 ods. 1 zákona v prípade, že sa na nich táto povinnosť vzťahuje.

33.4 **Úspešný uchádzač sa zaväzuje pred podpisom Zmluvy o dodaní tovaru verejnému obstarávateľovi predložiť v rámci súčinnosti podľa ustanovenia § 56 ods. 5 a 7 zákona nasledovné dokumenty:**

- **zoznam všetkých známych subdodávateľov**, podiel zákazky, ktorý má v úmysle zadať navrhovaným subdodávateľom, predmety týchto subdodávok a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresu pobytu, dátum narodenia. Predmetné údaje o týchto subdodávateľoch sa stanú súčasťou zmluvy s úspešným uchádzačom. Pravidlá zmeny subdodávateľov a povinnosť oznámiť zmenu subdodávateľov sú v súlade s § 41 ods. 4 zákona upravené v návrhu zmluvy
- v prípade uchádzača, ktorým je skupina fyzických osôb a/alebo právnických osôb, **zmluvu** (resp. dokumentáciu), preukazujúcu vytvorenie právnych vzťahov medzi členmi skupiny dodávateľov podľa bodu 15.1 súťažných podkladov.
- **čestné vyhlásenie** o tom, že sa na uchádzača a jeho subdodávateľov nevzťahujú medzinárodné sankcie, ktoré je súčasťou Prílohy č. 7 súťažných podkladov.

33.5 Verejný obstarávateľ **nesmie uzavrieť zmluvu** s

a) uchádzačom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora,

b) uchádzačom, ktorého subdodávateľ alebo subdodávateľ podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora,

c) uchádzačom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a ktorého konečným užívateľom výhod zapísaným v registri partnerov verejného sektora sú osoby uvedené v § 11 ods. 1 písm. c) zákona,

d) uchádzačom, ktorého subdodávateľ a subdodávateľ podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, majú v uvedenom registri zapísaného konečného užívateľa výhod, ktorým je osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona.

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo požiadať úspešného uchádzača v rámci poskytnutia súčinnosti podľa § 56 ods. 7 zákona o predloženie čestného vyhlásenia o tom, že jeho koneční užívatelia výhod, ako aj koneční užívatelia výhod jeho subdodávateľov a subdodávateľov podľa osobitného predpisu nie sú verejnými funkcionármi podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona.

33.6 Verejný obstarávateľ má právo odstúpiť od zmluvy z dôvodov, uvedených v § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Časť VI.
VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

34 Zrušenie verejného obstarávania

34.1 Verejný obstarávateľ môže zrušiť použitý postup zadávania zákazky na základe dôvodov určených v § 57 zákona o verejnom obstarávaní.

34.2 V prípade zrušenia použitého postupu zadávania zákazky verejný obstarávateľ upovedomí všetkých uchádzačov o zrušení použitého postupu zadávania zákazky a oznámi postup, ktorý použije pri zadávaní zákazky na pôvodný predmet zákazky.

35 Aplikácia zákona o verejnom obstarávaní

35.1 Skutočnosti, ktoré nie sú upravené v týchto súťažných podkladoch sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní a v prípade, že niektoré z ustanovení týchto súťažných podkladov je alebo sa stane rozporné so zákonom o verejnom obstarávaní, prednosť bude mať znenie zákona o verejnom obstarávaní v platnom a účinnom znení v čase vyhlásenia verejnej súťaže, resp. v súlade s prechodnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní.

35.2 Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo postupovať priamym rokovacím konaním pri naplnení podmienky podľa § 81 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní, a to v prípade ak nebude predložená ani jedna ponuka alebo ani jedna z predložených ponúk bez vykonania podstatných zmien nespĺňa požiadavky určené verejným obstarávateľom na predmet zákazky, a za predpokladu, že pôvodné podmienky zadávania zákazky sa podstatne nezmenia

36. Konflikt záujmov

36.1. Verejný obstarávateľ zabezpečí, aby v tomto verejnom obstarávaní nedošlo ku konfliktu záujmov, ktorý by mohol narušiť alebo obmedziť hospodársku súťaž alebo porušiť princíp transparentnosti a princíp rovnakého zaobchádzania.

36.2 Konflikt záujmov zahŕňa najmä situácie, kedy zainteresovaná osoba, ktorá môže ovplyvniť výsledok alebo priebeh verejného obstarávania (vrátane osoby bez nutnosti formálneho zapojenia do priebehu verejného obstarávania), má priamy alebo nepriamy finančný záujem, ekonomický záujem alebo iný osobný záujem, ktorý možno považovať za hrozenie jej nestrannosti a nezávislosti v súvislosti s verejným obstarávaním.

36.3 Zainteresovanou osobou je najmä osoba, ktorá sa podieľala na príprave a realizácii verejného obstarávania alebo iná osoba, ktorá poskytuje verejnému obstarávateľovi podpornú činnosť vo verejnom obstarávaní a ktorá sa podieľa na príprave a realizácii verejného obstarávania alebo osoba s rozhodovacími právomocami, ktorá môže ovplyvniť výsledok verejného obstarávania bez toho, aby sa nevyhnutne podieľala na jeho príprave alebo realizácií.

36.4 Verejný obstarávateľ zabezpečí posudzovanie možnosti vzniku konfliktu záujmov vo všetkých etapách procesu tohto verejného obstarávania.

36.5 Záujemca/Uchádzač/subdodávateľ je povinný bezodkladne po tom, ako sa dozvie o konflikte záujmov alebo o možnosti jeho vzniku, písomne informovať o tejto skutočnosti verejného obstarávateľa.

36.6 Verejný obstarávateľ príjme primerané opatrenia a vykoná nápravu, ak identifikuje konflikt záujmov. Opatreniami podľa prvej vety sú najmä vylúčenie zainteresovanej osoby z procesu realizácie verejného obstarávania alebo úprava jej povinností a zodpovedností s cieľom zabrániť pretrvávaniu konfliktu záujmov. V prípade nemožnosti

odstrániť konflikt záujmov inými účinnými opatreniami, verejný obstarávateľ v súlade s § 40 ods. 6 písm. f) zákona, vylúči uchádzača z tohto verejného obstarávania.

37 Revízne postupy

37.1. Uchádzač, záujemca, ktorého práva alebo právom chránené záujmy boli alebo mohli byť dotknuté postupom kontrolovaného alebo účastník môže podať námietky podľa § 170 ods. 3 písm. a) až g) zákona o verejnom obstarávaní.

37.2 V zmysle § 170 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní sa zakazuje podať zjavne nedôvodnú námietku. Námietka je zjavne nedôvodná, ak celkom zjavne slúži na zneužitie práva alebo na svojvoľné a bezúspešné uplatňovanie alebo bránenie práva, alebo vedie k nedôvodným prieťahom v konaní o preskúmanie úkonov kontrolovaného

38. Spracovanie osobných údajov

38.1 Verejný obstarávateľ pri spracúvaní osobných údajov poskytnutých uchádzačom v procese verejného obstarávania postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 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.

Príloha č. 1 súťažných podkladov

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Požiadavky na službu:

- zabezpečenie pracovísk konzultantov s kompletným technologickým vybavením, za účelom poskytovania profesionálneho, odborného a komplexného poradenstva zameraného na adresnú a individuálnu energopomoc v rámci projektu „Vytvorenie systému podpory domácností ohrozených energetickou chudobou“;

- zabezpečenie geografického telefónneho číslo s predvoľbou 02, ktoré bude určené výhradne pre účely poskytovania služieb centra pre objednávateľa. Konkrétny tvar tohto telefónneho čísla je dodávateľ povinný oznámiť objednávateľovi najneskôr do 5 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy. Telefónne číslo musí byť počas celej doby poskytovania služby používané výlučne (exkluzívne) pre účely tejto zákazky. V prípade, ak dôjde k odstúpeniu od zmluvy zo strany objednávateľa z dôvodu porušenia zmluvných povinností zo strany dodávateľa, je dodávateľ povinný bezodkladne a bezodplatne previesť predmetné telefónne číslo na objednávateľa, a to tak, aby bola zachovaná dostupnosť služieb pre občanov a nedošlo k prerušeniu poskytovania podpory prostredníctvom tohto čísla. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností telekomunikačné náklady spojené so zaobstaraním, prevádzkou tohto čísla, ako aj akékoľvek ďalšie poplatky za odchádzajúce hovory znáša dodávateľ, pričom tieto náklady sú už zahrnuté v cene jednej osobohodiny konzultanta;

- implementovanie Interactive voice response IVR (ďalej len „IVR“), teda „automatické prehrávanie hlasových správ“ minimálne v rozsahu:

    - hlasová správa počas prevádzkovej doby bude obsahovať napr. informáciu o nahrávaní hovoru, o spracovaní osobných údajov v zmysle GDPR, ako aj iné informačné hlášky;

    - hlasová správa mimo prevádzkovej doby bude obsahovať informáciu, že sa volajúci dovolal mimo prevádzkovej doby, informáciu o prevádzkovej dobe centra, možnosť požiadať o spätné kontaktovania počas prevádzkovej doby stlačením príslušnej klávesnice, pričom táto požiadavka bude následne spracovaná najbližším dostupným konzultantom počas prevádzky;

- schopnosť IVR prehrávať hlasové správy pre občanov čakajúcich na voľného konzultanta;

- zabezpečenie nahratia a implementácie informatívnej hlášky do IVR systému najneskôr do 4 hodín od momentu prijatia požiadavky objednávateľa;

- realizovanie hovory/e-maily stálym tímom konzultantov dodávateľa, t.j. kvalifikovaný personál s praxou v oblasti inboundových hovorov kampaní a v oblasti poskytovania profesionálneho a odborného poradenstva;

- poskytovanie služby externým centrom môžu výlučne konzultanti, ktorí absolvovali požadované školenie a certifikáciu podľa požiadaviek objednávateľa;

- vyškolenie konzultantov do začiatku poskytovania služby na *stress management*, *time management,* IT a kybernetickú bezpečnosť;

- zaznamenávanie hovorov do licencovaného systému a získané informácie bude exportovať vo forme dohodnutého reportingu za účelom štatistík, vyhodnocovania ukazovateľov a celkovej archivácie;

- nahrávanie všetkých prichádzajúcich hovorov v súlade s príslušnými právnymi predpismi prostredníctvom nahrávacej technológie, ktorá je schopná nahrať a uchovať minimálne 99,95% uskutočnených hovorov

a povinnosť umožniť objednávateľovi neobmedzený priamy (on-line) prístup ku všetkým archivovaným hovorom prostredníctvom cloudového úložiska, alebo formou SharePointu, resp. inak podľa dohody;

- nahrávanie telefonických hovorov, ich uchovávanie po dobu minimálne 18 mesiacov vo formáte .mp3, alebo uchovávanie iným spôsobom a uloženie všetkých nahrávok v tvare: dátum hovoru, čas hovoru, dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách), telefónne číslo volajúceho, ID konzultanta, typ hovoru, voľba IV;

- umožnenie on-line násluchov telefonických hovorov kontaktnej osobe objednávateľa;

- dodržiavanie Etického kódexu podľa vyhlášky Úradu vlády SR č. 400/2019 Z. z. a podávať pravdivé informácie s cieľom nepoškodzovať dobré meno MH SR;

1. Požiadavka pri inboundových volaniach/e-mailoch

- hovor/ vyplnený formulár (e-mail), pri ktorom bude občan požadovať overenie nároku na energopomoc, prípadne inú požiadavku odborného charakteru v oblasti eneropomoci bude podmienený nahlásením identifikátora, a to: jeho rodného čísla, mena a priezviska;

- poskytnutie úplných a správne vyplnených podkladov a dokumentov, v prípade zistenia nedostatkov ich dodávateľ odstráni a opraví na vlastné náklady;

- zabezpečenie riadneho toku informácií prípadne vyplnenie reklamačných protokolov, alebo postúpenie sťažností na MH SR, a to bezodkladne;

2. Požadované technologické zabezpečenie

- zabezpečenie *on premises* riešenie centra, teda systém nainštalovaný a prevádzkovaný v dátovom centre pod jeho plnou kontrolou;

- hovory a dáta zostanú vo vnútri spravovanej infraštruktúry, čo umožní rýchly zásah pri technických alebo bezpečnostných incidentoch, detailné monitorovanie prevádzky a plný súlad s legislatívou o ochrane osobných údajov;

3. Reportovanie

- zabezpečenie na základe zaslaného podkladu objednávateľa, odosielanie pravdivých, kompletných a správne doplnených reportov hovorov a e-mailov objednávateľovi na dennej, týždennej, a mesačnej báze vo formáte .xls

Denný online report:

- vytvorenie online reportingového nástroja a zabezpečenie neobmedzeného a bezpečného prístupu k nemu pre vybrané osoby objednávateľa;

- tento nástroj bude slúžiť na priebežné monitorovanie prevádzkových ukazovateľov centra v reálnom čase;

- zabezpečenie filtrovania podľa časového obdobia, s možnosťou rozpisu na úroveň konkrétnych dní a hodín. Online reporting musí umožňovať kombinované filtrovanie z viacerých hľadísk a zabezpečiť, aby sa všetky hodnoty automaticky a okamžite prepočítavali podľa zvolených filtrov.

- možnosť získania reportu vo formáte .xls. s nasledovnými parametrami:

  - počet prichádzajúcich hovorov;

- počet zodvihnutých hovorov; dostupnosť konzultantov;
- priemerná dĺžka spracovania hovoru;
- číselné a % vyjadrenie dostupnosti, t.j. pomer medzi počtom zodvihnutých hovorov a distribuovaných hovorov na konzultantov;
- počet prijatých e-mailových požiadaviek prostredníctvom formulára;
- priemerná dĺžka spracovania jednej e-mailovej požiadavky;
- počet realizovaných odchádzajúcich hovorov;
- dovolateľnosť;
- priemerná dĺžka odchádzajúceho hovoru

Týždenný report:

- predkladanie pravidelného týždenného reportu zameraného na vyhodnotenie plnenia zmluvne stanovených parametrov služby a poskytnutie relevantných údajov k objemu objednaných osobohodín full time employee (ďalej len „FTE“).

- predkladanie vždy v pondelok do 12:00 hod za predchádzajúci kalendárny týždeň s nasledovnými parametrami:
  - miera technologickej nedostupnosti centra a jej porovnanie s požadovanou úrovňou SLA 99%;
  - počet dodaných osobohodín, vrátane výpisu jednotlivých konzultantov, ich odpracovaného času a celkového sumára dodaných osobohodín;
  - vyhodnotenie efektivity práce konzultantov pri spracovaní hovorov 85 % a viac – zvlášť za každý individuálny výkon konzultanta;
  - vyhodnotenie efektivity práce konzultantov pri spracovaní e-mailových požiadaviek vrátane času stráveného ich vybavovaním;

Mesačný report:

- zasielanie súhrnu všetkých týždenných reportov za daný kalendárny mesiac. Tento report sa bude predkladať najneskôr do 5. kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca. Mesačný report bude slúžiť ako záväzný podklad pre fakturáciu služieb podľa skutočne dodaného rozsahu osobohodín a naplnenia stanovených zmluvných parametrov;

Notifikácie:

- zasielanie notifikácie určenej kontaktnej osobe objednávateľa v nasledovných prípadoch:
  - ak priemerný čas obsluhy v rámci jednej odpracovanej hodiny klesne pod 25 minút
  - ak dostupnosť v danom časovom úseku klesne pod 70 %

- v oboch prípadoch musí notifikácia obsahovať konkrétnu identifikáciu problému (hodnoty, ktoré poklesli pod definovanú hranicu), ako aj navrhované riešenie z pohľadu dodávateľa, ktoré by mohlo zabezpečiť obnovenie požadovanej úrovne efektivity alebo dostupnosti. Notifikácia musí byť spracovaná a odoslaná bezodkladne po identifikovaní daného stavu;

4. Riadenie a flexibilita kapacít konzultantov

- zabezpečenie vysokej miery personálnej flexibility pri nasadzovaní a úprave počtu konzultantov centra;

- zabezpečenie operatívnej a pružnej reakcie na vývoj situácie a prispôsobenie personálneho zabezpečenia aktuálnym potrebám objednávateľa, a to navýšením, prípadne znížením konzultantov;

Rozsah služby:

Minimálna kapacita **5 konzultantov** bude zabezpečená počas celej doby plnenia zmluvy. Maximálna kapacita **30 konzultantov** bude využívaná len v prípade zvýšeného dopytu po službách kontaktného centra.

Čas poskytovania služby: 8.00 -16:00 počas pracovných dní

Výpočet ceny - pre účely výpočtu ceny požadujeme uviesť:

- **minimálnu cenu** pri garantovanej kapacite 5 konzultantov za obdobie od 1. 1. 2027 do 31. 12. 2027, t. j. 254 pracovných dní, t.j. 2032 hodín/1 konzultant
- **maximálnu cenu** pri navýšenej kapacite o 25 konzultantov za obdobie od 1. 1. 2027 do 31. 12. 2027, t. j. 254 pracovných dní, t.j. 2032 hodín/1 konzultant

Objednávanie rozsahu služieb a operatívna úprava kapacít call centra bude prebiehať na základe písomných požiadaviek objednávateľa, prostredníctvom kontaktnej osoby na strane objednávateľa, a to formou emailovej komunikácie adresovanej kontaktnej osobe na strane dodávateľa;

V požiadavke musia byť uvedené minimálne nasledovné údaje: (či ide o zvýšenie alebo zníženie počtu FTE operátorov; presný počet FTE, na ktorý sa má kapacita upraviť; dátum účinnosti zmeny, t. j. odkedy má nová kapacita začať platiť);

V prípade vzniku potreby realizácie spätných volaní bude rozsah kapacít konzultantov určený po dohode s verejným obstarávateľom na základe reálneho vyhodnotenia situácie tak, aby nebol obmedzený príjem a vybavovanie nových prichádzajúcich hovorov. Minimálna kapacita vyčlenená na túto činnosť bude 10 % z celkovej kapacity konzultantov, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

I. Pri navýšení v rozmedzí z 5 na 15 konzultantov ako aj pri znížení z 15 konzultantov na 5 je postup nasledovný:

Ak bude požiadavka doručená do 12:00 hod. pracovného dňa, považuje sa za doručenú v konkrétny deň.
Ak bude požiadavka doručená po 12:00 hod., považuje sa za doručenú nasledujúci pracovný deň.
Odozva navýšenia a zníženia: 1 pracovný deň

II. Pri navýšení v rozmedzí z 15 na 30 konzultantov ako aj pri znížení z 30 konzultantov na 15 je postup nasledovný:

Ak bude požiadavka doručená do 12:00 hod. pracovného dňa, považuje sa za doručenú v konkrétny deň.
Ak bude požiadavka doručená po 12:00 hod., považuje sa za doručenú nasledujúci pracovný deň.
Odozva navýšenia a zníženia: 1 pracovný deň

Verejný obstarávateľ bude postupovať štandardne po definovaných úrovniach tak, ako je uvedené vyššie (5→15→30 a opačne), avšak v prípade, že dodávateľ bude disponovať voľnými kapacitami je prípustné po dohode s verejným obstarávateľom vykonať aj priame navýšenie z 5→30 za 1 pracovný deň.

Kapacity kontaktného centra:

Kapacita	počet
Minimálna garantovaná kapacita konzultantov	5
Maximálne možné navýšenie	+25
Maximálna celková kapacita	30

Efektivita konzultantov EKC (SLA ≤ 85 %)

Frekvencia vyhodnocovania naplnenia predmetného SLA:kalendárny mesiac

Vzorec na výpočet efektivity v jednej hodine pri hovoroch v danom mesiaci:
Efektivita v jednej (1) hodine = [(celkový súčet statusov Talking Time, After Call Work, Waiting Time, Interné školenie, Hold Time) / celkový počet odpracovaných osobohodín v danom mesiaci] x 100
V rámci status After Call Work, Interné školenie a Hold Time je možné zahrnúť časový objem len do maximálnej povolenej úrovne.

Príloha č. 2 súťažných podkladov

OBCHODNÉ PODMIENKY/NÁVRH ZMLUVY O DODANÍ TOVARU

(TVORÍ SAMOSTATNÚ ČASŤ SÚŤAŽNÝCH PODKLADOV)

Príloha č. 3 súťažných podkladov

VZORY VYHLÁSENÍ A PLNOMOCENSTIEV

Príloha č. 3A súťažných podkladov

VYHLÁSENIA UCHÁDZAČA

uchádzač *(obchodné meno a sídlo/miesto podnikania uchádzača alebo obchodné mená a sídla/miesta podnikania všetkých členov skupiny dodávateľov)* ..... týmto vyhlasuje, že súhlasí s podmienkami verejného obstarávania ***„Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra***," ktoré sú určené v súťažných podkladoch a v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom v lehote na predkladanie ponúk,

a) berie na vedomie, že spracúvanie osobných údajov verejným obstarávateľom, ktoré ako uchádzač uviedol v ponuke, je zákonné, vykonávané v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a dobrými mravmi a na relevantnom právnom základe.

b) predložením ponuky uchádzač prehlasuje, že zabezpečil aj súhlasy všetkých ostatných dotknutých osôb (subdodávateľov, osôb poskytujúcich prísľub tretej osoby) so spracovaním osobných údajov uvedených v predloženej ponuke podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov v prípade, ak to bolo potrebné. Uvedené platí aj pre prípad, ak ponuku predkladá skupina dodávateľov,

c) je dôkladne oboznámený s celým obsahom súťažných podkladov, návrhom zmluvy, vrátane všetkých jej príloh a dokumentov, na ktoré sa zmluva odvoláva,

d) všetky doklady, dokumenty, vyhlásenia a údaje uvedené v ponuke sú pravdivé a úplné,

e) predkladá iba jednu ponuku,

f) dáva písomný súhlas k tomu, aby kópia ním predloženej ponuky bola zverejnená v profile verejného obstarávateľa v súlade s § 64 ods. 1 písm. b) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

g) dokumenty v rámci ponuky, ktorá bola do verejného obstarávania predložená elektronicky spôsobom určeným funkcionalitou elektronického systému ERANET sú zhodné s originálnymi dokumentmi.

V.....dňa.....

.....

Podpis

Príloha č. 3B súťažných podkladov

PLNOMOCENSTVO PRE ČLENA SKUPINY DODÁVATEĽOV

Splnomocniteľ/splnomocnitelia:

1. *Obchodné meno, sídlo, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov, zastúpený meno/mená a priezvisko/priezviská, trvalý pobyt štatutárneho orgánu/členov štatutárneho orgánu (ak ide o právnickú osobu), meno, priezvisko, miesto podnikania, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov (ak ide o fyzickú osobu)*
2. *Obchodné meno, sídlo, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov, zastúpený meno/mená a priezvisko/priezviská, trvalý pobyt štatutárneho orgánu/členov štatutárneho orgánu (ak ide o právnickú osobu), meno, priezvisko, miesto podnikania, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov (ak ide o fyzickú osobu)*

(doplniť podľa potreby)

udeľuje/ú plnomocenstvo

Splnomocnencovi – lídrovi skupiny dodávateľov:

2 *Obchodné meno, sídlo, údaj o zápise, IČO lídra skupiny dodávateľov, zastúpený meno/mená a priezvisko/priezviská, trvalý pobyt štatutárneho orgánu/členov štatutárneho orgánu (ak ide o právnickú osobu), meno, priezvisko, miesto podnikania, údaj o zápise, IČO lídra skupiny dodávateľov (ak ide o fyzickú osobu)*

na prijímanie pokynov a konanie v mene všetkých členov skupiny dodávateľov vo verejnom obstarávaní ***Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra.,“***, a pre prípad prijatia ponuky verejným obstarávateľom aj počas plnenia zmluvy, a to v pozícii lídra skupiny dodávateľov.

V.....dňa..... .....

podpis splnomocniteľa

V.....dňa..... .....

podpis splnomocniteľa

(doplniť podľa potreby)

Plnomocenstvo prijímam:

V.....dňa..... .....

podpis splnomocnenca

Príloha č. 4 súťažných podkladov

NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIÍ

(TVORÍ SAMOSTATNÚ ČASŤ SÚŤAŽNÝCH PODKLADOV)

Príloha č. 5 súťažných podkladov

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE UCHÁDZAČA

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE O UCHÁDZAČOVI

Obchodné meno alebo názov uchádzača *úplné oficiálne obchodné meno alebo názov uchádzača*	
Názov skupiny dodávateľov *vyplňte v prípade, ak je uchádzač členom skupiny dodávateľov, ktorá predkladá ponuku*	
Sídlo alebo miesto podnikania uchádzača *úplná adresa sídla alebo miesta podnikania uchádzača*	
IČO	
Právna forma	
Zápis uchádzača v Obchodnom registri *označenie Obchodného registra alebo inej evidencie, do ktorej je uchádzač zapísaný podľa právneho poriadku štátu, ktorým sa spravuje, a číslo zápisu alebo údaj o zápise do tohto registra alebo evidencie*	
Štát *názov štátu, podľa právneho poriadku ktorého bol uchádzač založený*	

Zoznam osôb oprávnených konať v mene uchádzača	meno a priezvisko	štátna príslušnosť

Kontaktné údaje uchádzača *pre potreby komunikácie s uchádzačom počas verejnej súťaže*	
Meno a priezvisko kontaktnej osoby Telefón E-mail Fax	

V ..... dňa:.....

.....

/Meno, priezvisko podpis, funkcia oprávnených osôb za uchádzača/ všetkých členov skupiny dodávateľov alebo osoby/osobami oprávnenými konať v danej veci za člena skupiny dodávateľov resp. splnomocneným lídrom skupiny dodávateľov/.

* - *Nehodiace sa – prečiarknuť*

Príloha č. 6 súťažných podkladov

PODMIENKY ÚČASTI A SPÔSOB ICH PREUKAZOVANIA

1. Doklady, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 zákona:

Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia uvedené v § 32 ods. 1 a 7 zákona. Doklady a dokumenty, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona:

1.1 Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona a preukázať ich splnenie dokladmi podľa § 32 ods. 2, resp. ods. 4 a ods. 5 zákona alebo podľa § 152 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého hospodársky subjekt vo verejnom obstarávaní môže preukázať splnenie podmienok účasti osobného postavenia zápisom do zoznamu hospodárskych subjektov.

1.2 Podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona **musí spĺňať aj iná osoba ako osoba podľa § 32 odseku 1 písm. a) zákona, ak táto osoba má právo za ňu konať, práva spojené s rozhodovaním alebo kontrolou v hospodárskom subjekte, ktorý sa chce zúčastniť verejného obstarávania**. Splnenie podmienky účasti podľa prvej vety preukazuje uchádzač alebo záujemca verejnému obstarávateľovi predložením čestného vyhlásenia alebo vyhlásenia podľa § 32 ods. 5 zákona, ak právo štátu uchádzača alebo záujemcu so sídlom, miestom podnikania alebo obvyklým pobytom mimo územia Slovenskej republiky neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, ako súčasť ponuky alebo v žiadosti o účasť.

Za osobu podľa § 32 ods. 7 zákona sa považuje osoba, ktorá má rozhodujúci vplyv na činnosť uchádzača alebo záujemcu, jeho strategické ciele alebo významné rozhodnutia prostredníctvom vlastníckeho práva, finančného podielu alebo pravidiel, ktorými sa uchádzač alebo záujemca spravuje, pričom rozhodujúcim vplyvom sa rozumie, ak iná osoba podľa § 32 ods. 7 zákona:

a) vlastní väčšinu akcií alebo väčšinový obchodný podiel u uchádzača alebo záujemcu,
b) má väčšinu hlasovacích práv u uchádzača alebo záujemcu,
c) má právo vymenúvať alebo odvolávať väčšinu členov štatutárneho orgánu alebo dozorného orgánu uchádzača alebo záujemcu alebo
d) má právo vykonávať rozhodujúci vplyv na základe dohody uzavretej s uchádzačom alebo záujemcom alebo na základe spoločenskej zmluvy, zakladateľskej listiny alebo stanov, ak to umožňuje právo štátu, ktorými sa táto osoba riadi.

Ak uchádzač má sídlo, miesto podnikania alebo obvyklý pobyt mimo územia Slovenskej republiky a štát jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu nevydáva niektoré z dokladov uvedených v § 32 ods. 2 zákona 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 Slovenskej republiky 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.

V prípade uchádzača, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, požaduje sa preukázanie splnenia podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia za každého člena skupiny osobitne. Splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť

1.3 Informácie v zmysle § 32 ods. 3 zákona:
Uchádzač nie je povinný predkladať doklady podľa § 32 ods. 2 zákona, ak verejný obstarávateľ je oprávnený použiť údaje z informačných systémov verejnej správy podľa osobitného predpisu (zákon č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii)). Na základe uvedeného, uchádzač so sídlom / miestom podnikania v Slovenskej republike, ktorého údaje sú vedené v informačných systémoch verejnej správy Slovenskej republiky, nie je povinný v zmysle § 32 ods. 3 zákona predkladať verejnému obstarávateľovi doklady podľa **§ 32 ods. 1 písm. a), b), c), d)** a **e) zákona**. V prípade podmienky účasti podľa § 32 ods. 2 písm. e) zákona, vyššie uvedené pravidlo platí pre hospodárske subjekty (uchádzačov) taxatívne vymenované v § 2 ods. 2 zákona č. 272/2015 Z. z. o registri právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Ak uchádzač nepredloží doklad podľa § 32 ods. 2 písm. a) zákona, je povinný na účely preukázania

podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona jeho štatutárneho orgánu, člena štatutárneho orgánu, člena dozorného orgánu, prokuristu poskytnúť verejnému obstarávateľovi všetky údaje potrebné na vyžiadanie výpisu z registra trestov (údaje v zmysle § 12 ods. 4 zákona č. 192/2023 Z. z. o registri trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Uchádzač môže v zmysle § 39 zákona nahradiť doklady Jednotným európskym dokumentom (ďalej aj ako „JED"), v takomto prípade súčasťou jeho ponuky bude vyplnený Jednotný elektronický dokument.

2. Doklady, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa finančného a ekonomického postavenia podľa § 33 zákona: Neuplatňuje sa.

3. Doklady, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 zákona:

3.1. Doklady podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona - zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce 3 roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien v EUR bez DPH celkom, za požadované obdobie, lehôt/doby poskytovania predmetných tovarov a odberateľov, dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ

3.2. ***Minimálna požadovaná úroveň štandardov*** Uchádzač predloží zoznam poskytnutých služieb rovnakého alebo obdobného charakteru ako predmet zákazky, za predchádzajúce (3) tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov (vrátane kontaktných údajov – meno a priezvisko osoby za odberateľa, e-mailová adresa, telefónne číslo) kumulatívne vo výške **400 000,00 EUR bez DPH** (slovom: štyristotisíc EUR bez DPH), pričom uchádzač môže požadovaný finančný objem preukázať jednou alebo viacerými zmluvami.

Pod zákazkami rovnakého alebo obdobného charakteru ako predmet zákazky sa rozumie zákazka, ktorou hospodársky subjekt realizoval rôzne informačné a obdobné kampane prostredníctvom call-centra.

V prípade, že v rámci predložených referencií boli poskytované aj iné tovary alebo služby ako tie, ktoré sú predmetom zákazky, musí byť z dokladu pre objektívne posúdenie splnenia podmienok účasti zrejmá hodnota poskytnutých služieb, ktoré sú predmetom zákazky.

3.3. Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona musia byť v ponuke predložené ako scan originálu alebo ako scan ich úradne osvedčenej kópie, pokiaľ nie je určené inak.

Zoznam dodávok služieb musí obsahovať minimálne:

- názov a sídlo odberateľa,
- kontaktné údaje odberateľa, kde je možné uvedené informácie overiť (meno a priezvisko, tel. č., e-mail),
- predmet poskytnutej služby,
- doba poskytnutia, od – do, mesiac a rok,
- cena poskytnutej služby bez DPH celkom za požadované obdobie,
- odkaz na referenciu uvedenú v evidencii referencií podľa § 12 zákona (ak je to aplikovateľné).

3.4. V prípade, ak poskytovanie služieb realizoval uchádzač ako člen združenia alebo ako subdodávateľ, vyčísli a započíta iba finančný objem, realizovaný ním samotným. V prípade, že v rámci predloženého projektu/zákazky boli poskytované aj iné tovary a služby ako tie, ktoré sú rovnakého alebo podobného charakteru ako je požadovaný predmet zákazky, musí byť z dokladu pre objektívne posúdenie splnenia podmienok účasti zrejmá hodnota dodaných tovarov, ktoré sú rovnakého alebo podobného charakteru ako je požadovaný predmet tejto zákazky.

Odôvodnenie použitia podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona:

Verejný obstarávateľ požaduje, aby uchádzač mal skúsenosť s poskytovaním služieb na obdobný predmet zákazky, a tým preukázal svoju schopnosť plniť predmet zákazky v požadovanej kvalite. Minimálna úroveň štandardov bola vereným obstarávateľom stanovená primerane k rozsahu a charakteru predmetu zákazky a v zmysle dodržania základných princípov verejného obstarávania je požiadavka splniteľná a nediskriminačná.

3.2 Doklady, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. d) zákona v spojení s § 35 zákona:
Doklady podľa § 34 ods. 1 písm. d) zákona v spojení s § 35 zákona - opisom technického vybavenia, študijných a výskumných zariadení a opatrení použitých uchádzačom alebo záujemcom na zabezpečenie kvality.

Uchádzač je povinný preukázať, že má zavedený a certifikovaný systém podľa ISO/IEC 27001 - systém manažérstva informačnej bezpečnosti, resp. jeho ekvivalent.

Verejný obstarávateľ vyžaduje predloženie certifikátu systému manažérstva informačnej bezpečnosti, vydaného nezávislou inštitúciou, ktorým sa potvrdzuje splnenie požiadaviek technických noriem na systém manažérstva informačnej bezpečnosti uchádzačom alebo záujemcom. Verejný obstarávateľ uzná ako rovnocenný certifikát systému manažérstva vydaný príslušným orgánom členského štátu. Ak uchádzač alebo záujemca objektívne nemal možnosť získať príslušný certifikát v určených lehotách, verejný obstarávateľ prijme aj iné dôkazy o rovnocenných opatreniach na zabezpečenie systému manažérstva predložené uchádzačom alebo záujemcom, ktorými preukáže, že ním navrhované opatrenia na zabezpečenie systému manažérstva sú v súlade s požadovanými slovenskými technickými normami na systém manažérstva informačnej bezpečnosti.

Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa § 34 ods. d) zákona v spojení s § 35 zákona:

Verejný obstarávateľ požaduje predloženie certifikovaného systém podľa ISO/IEC 27001, prípadne iných dôkazov, ktoré sú rovnocenné opatrenia na zabezpečenie systému manažérstva informačnej bezpečnosti, nakoľko uvedené má zabezpečiť, že uchádzač splnil všetky požiadavky tejto medzinárodnej normy, ktoré sa týkajú riadenia a ochrany citlivých informácií. Zavedenie systému manažérstva informačnej bezpečnosti zabezpečuje, že tieto informácie sú chránené pred hrozbami, ako sú krádež, únik, zneužitie alebo poškodenie. Predmetná požiadavka je dôvodná a zároveň primeraná a neobmedzujúca čestnú hospodársku súťaž.

3.3. ***Všeobecné informácie***

3.3.1 Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje svoju technickú alebo odbornú spôsobilosť vyhotovené v inom ako štátnom jazyku, t. j. v inom ako slovenskom jazyku, musia byť predložené v pôvodnom jazyku a súčasne musia byť úradne preložené do štátneho jazyka, t. j. do slovenského jazyka, okrem dokladov predložených v českom jazyku.

V prípade uchádzača, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, tento preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúcich sa technickej alebo odbornej spôsobilosti za všetkých členov skupiny spoločne.

3.3.2 K prepočtu cudzej meny na EUR sa použije kurz Európskej centrálnej banky platný ku dňu zverejnenia oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania v Úradnom vestníku Európskej únie (ak iná časť súťažných podkladov neurčuje inak).

3.3.3. Uchádzač môže na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti využiť 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 technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Skutočnosť podľa druhej vety preukazuje uchádzač písomnou zmluvou uzavretou s osobou, ktorej technickými a odbornými kapacitami mieni preukázať svoju technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť. Z písomnej zmluvy musí vyplývať záväzok osoby, že poskytne svoje kapacity počas celého trvania zmluvného vzťahu. Osoba, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti, musí preukázať splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia a nesmú u nej existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40

ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8; oprávnenie dodávať tovary alebo poskytovať služby preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, na ktorú boli kapacity uchádzačovi poskytnuté. Verejný obstarávateľ môže u osoby, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti, hodnotiť existenciu dôvodov na vylúčenie podľa § 40 ods. 8 zákona.

JEDNOTNÝ EURÓPSKY DOKUMENT

1. V zmysle § 39 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, hospodársky subjekt môže predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určené verejným obstarávateľom požadované v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v bodoch 1 a 3 týchto súťažných podkladov predložením jednotného európskeho dokumentu (ďalej aj ako "JED"). Náležitosti týkajúce sa jednotného európskeho dokumentu upravujú ustanovenia § 39 zákona o verejnom obstarávaní, vyhláška Úradu pre verejné obstarávanie č. 155/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o jednotnom európskom dokumente a jeho obsahu a Vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2016/7 z 5. januára 2016, ktorým sa ustanovuje štandardný formulár pre jednotný európsky dokument pre obstarávanie.

2. Elektronický formulár jednotného európskeho dokumentu s možnosťou jeho priameho vyplnenia sa nachádza na https://www.uvo.gov.sk/zaujemca-uchadzac/jednotny-europsky-dokument-jed

3. Verejný obstarávateľ uvádza, že informácie požadované na preukázanie splnenia podmienok účasti uvádzané v časti IV: Podmienky účasti oddiel A až D) umožňuje preukázať odpoveďou na jednu otázku α: Globálny údaj pre všetky podmienky účasti.

4. Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje samostatne a ktorý nevyužíva zdroje a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti, vyplní a predloží jeden JED.

5. Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje samostatne, ale využíva zdroje a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti, vyplní a predloží JED za svoju osobu spolu s vyplneným/vyplnenými, samostatným/samostatnými JED, ktorý/ktoré obsahuje/obsahujú príslušné informácie pre každú z osôb, ktorých zdroje a/alebo kapacity využíva uchádzač na preukázanie splnenia podmienok účasti v tomto verejnom obstarávaní.

6. V prípade, že uchádzača tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, uchádzač vyplní a predloží samostatný JED s požadovanými informáciami za každého člena skupiny dodávateľov spolu s ich podpismi.

7. Podľa § 39 ods. 6 zákona, ak uchádzač použije JED, verejný obstarávateľ môže na zabezpečenie riadneho priebehu verejného obstarávania kedykoľvek v jeho priebehu písomne – elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným systémom ERANET požiadať uchádzača o predloženie dokladu alebo dokladov nahradených JED. Uchádzač doručí elektronicky spôsobom určeným systémom ERANET, doklady verejnému obstarávateľovi do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, ak verejný obstarávateľ neurčil v žiadosti dlhšiu lehotu.

8. Ak uchádzač nevyužije na preukázanie splnenia podmienok účasti JED podľa § 39 zákona, v takom prípade v rámci svojej ponuky predkladá doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti vo formáte pdf a vloží ich do systému ERANET ako súčasť ponuky, tak, ako je uvedené v súťažných podkladoch.

Príloha č. 6A súťažných podkladov

ČESTNÉ VYHLÁSENIE O OSOBÁCH SO ZASTUPOVACÍMI, ROZHODOVACÍMI A KONTROLNÝMI PRÁVOMOCAMI

Uchádzač:
Obchodné meno/názov:
Sídlo/miesto podnikania:
IČO:
Štatutárny zástupca:

Podľa § 32 ods. 1 zákona sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa tieto podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia:

a) 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.

Podľa § 32 ods. 7 zákona podmienky účasti podľa odseku 1 písm. a) musí spĺňať aj iná osoba ako osoba podľa odseku 1 písm. a), ak táto osoba má právo za ňu konať, práva spojené s rozhodovaním alebo kontrolou v hospodárskom subjekte, ktorý sa chce zúčastniť verejného obstarávania. Splnenie podmienky účasti podľa prvej vety preukazuje uchádzač alebo záujemca verejnému obstarávateľovi alebo obstarávateľovi predložením čestného vyhlásenia alebo vyhlásenia podľa odseku 5, ak právo štátu uchádzača alebo záujemcu so sídlom, miestom podnikania alebo obvyklým pobytom mimo územia Slovenskej republiky neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, ako súčasť ponuky alebo v žiadosti o účasť. **V čestnom vyhlásení alebo vyhlásení uchádzač alebo záujemca uvedie zoznam osôb podľa prvej vety.**

Podľa § 32 ods. 8 zákona za osobu podľa odseku 7 sa považuje osoba, ktorá má rozhodujúci vplyv na činnosť uchádzača alebo záujemcu, jeho strategické ciele alebo významné rozhodnutia prostredníctvom vlastníckeho práva, finančného podielu alebo pravidiel, ktorými sa uchádzač alebo záujemca spravuje, pričom rozhodujúcim vplyvom sa rozumie, ak iná osoba podľa odseku 7
a) vlastní väčšinu akcií alebo väčšinový obchodný podiel u uchádzača alebo záujemcu,
b) má väčšinu hlasovacích práv u uchádzača alebo záujemcu,
c) má právo vymenúvať alebo odvolávať väčšinu členov štatutárneho orgánu alebo dozorného orgánu uchádzača alebo záujemcu alebo
d) má právo vykonávať rozhodujúci vplyv na základe dohody uzavretej s uchádzačom alebo záujemcom alebo na základe spoločenskej zmluvy, zakladateľskej listiny alebo stanov, ak to umožňuje právo štátu, ktorými sa táto osoba riadi.

Tu uchádzač uvedenie zoznam osôb, (meno, priezvisko a postavenie) pokiaľ existujú:

Týmto čestne vyhlasujem, že spĺňam podmienku účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) v spojení s ods. 7 a 8 zákona č. 343/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov.

V ..... dňa .....

.....
Podpis

*Nehodiace sa prečiarknite

Príloha č. 7. súťažných podkladov

ČESTNÉ VYHLÁSENIE K UPLATŇOVANIU MEDZINÁRODNÝCH SANKCIÍ

uchádzač *(obchodné meno a sídlo/miesto podnikania uchádzača alebo obchodné mená a sídla/miesta podnikania všetkých členov skupiny dodávateľov)* ..... týmto čestne vyhlasujem, že

- v uchádzačovi, ktorého zastupujem a ktorý podáva ponuku do verejného obstarávania s predmetom zákazky ***„Zabezpečenie služieb informovanosti občanov prostredníctvom call centra“*** a ktorý zároveň bude vykonávať plnenie zákazky, nefiguruje ruská účasť, ktorá prekračuje limity stanovené v článku 5k nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 z 31. júla 2014 o reštriktívnych opatreniach s ohľadom na konanie Ruska, ktorým destabilizuje situáciu na Ukrajine v znení nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/578 z 8. apríla 2022. Predovšetkým vyhlasujem, že:

- v spoločnosti, ktorú zastupujem a ktorá vykonáva plnenie zákazky, nefiguruje ruská účasť, ktorá prekračuje limity stanovené v článku 5k nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 z 31. júla 2014 o reštriktívnych opatreniach s ohľadom na konanie Ruska, ktorým destabilizuje situáciu na Ukrajine v znení nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/576 z 8. apríla 2022. Predovšetkým vyhlasujem, že:

a) dodávateľ, ktorého zastupujem (a žiadna zo spoločností, ktoré sú členmi nášho konzorcia), nie je ruským štátnym príslušníkom ani fyzickou alebo právnickou osobou, subjektom alebo orgánom so sídlom v Rusku;
b) dodávateľ, ktorého zastupujem (a žiadna zo spoločností, ktoré sú členmi nášho konzorcia), nie je právnickou osobou, subjektom alebo orgánom, ktorých vlastnícke práva priamo alebo nepriamo vlastní z viac ako 50 % subjekt uvedený v písmene a) tohto odseku;
c) ani ja, ani spoločnosť, ktorú zastupujeme, nie sme fyzická alebo právnická osoba, subjekt alebo orgán, ktorý koná v mene alebo na príkaz subjektu uvedeného v písmene a) alebo b) uvedených vyššie;
d) subjekty uvedené v písmenách a) až c) nemajú účasť vyššiu ako 10 % hodnoty zákazky v subdodávateľovi, dodávateľovi alebo v subjekte, na ktorého kapacity sa dodávateľ, ktorého zastupujem spolieha.

- Zároveň čestne vyhlasujem, že táto ponuka a realizácia plnenia podľa zmluvy, ktorá bude výsledkom daného verejného obstarávania zo strany hospodárskeho subjektu, ktorý zastupujem, nie je v rozpore so zákonom č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov, a teda najmä neporušuje akúkoľvek medzinárodnú sankciu upravenú v akomkoľvek predpise o medzinárodnej sankcii podľa § 2 písm. b) zákona č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov.

V.....dňa..... .....

meno, priezvisko, funkcia

oprávnenej osoby uchádzača