

## Výzva na podávanie návrhov na uzavretie zmluvy

Obchodná verejná súťaž (ďalej len „OVS“)

### 1. Identifikácia obstarávateľa

Obchodné meno: Slovenská pošta, a.s.  
Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica  
Kontaktná osoba: Ing. Denisa Hudecová  
E-mail: hudecova.denisa@slposta.sk  
Telefón: +421 48 433 95 16  
IČO: 36 631 124  
DIČ: 2021879959  
IČ DPH: SK2021879959  
Bankové spojenie: 365.bank, a. s.  
IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011  
Registrácia: Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sa, vložka č. 803/S

(ďalej len „vyhlasovateľ“)

### 2. Názov predmetu požadovaného záväzku (ďalej len „predmet zmluvy“):

**Služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.**

### 3. Stručný opis predmetu zákazky:

Predmetom zákazky je poskytnutie služby Call centrového systému pre Zákaznícke centrum Slovenskej pošty, a.s. Podrobné vymedzenie predmetu zákazky je uvedené v Prílohe č. 2 súťažných podmienok, návrhu Zmluvy.

### 4. Miesto dodania predmetu zákazky:

Miesto realizácie predmetu zákazky: **Zákaznícke centrum, SP, a.s., Komenského 16, Banská Bystrica**

### 5. Rozsah predmetu zmluvy:

Vyhlasovateľ vyžaduje podať návrh na uzavretie zmluvy (ďalej len „návrh“) na rozsah definovaný v súťažných podmienkach ako zásady obsahu zamýšľanej zmluvy, na ktorých vyhlasovateľ trvá a tieto sú uvedené v súťažných podmienkach. Zákazka nie je rozdelená na časti. Vyhlasovateľ neumožňuje variantné riešenie.

### 6. Trvanie zmluvy alebo lehota dodania:

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu, ktorý má na tento účel kupujúci k dispozícii a to podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.

### 7. Hlavné podmienky financovania a platobné podmienky alebo odkaz na dokumenty, v ktorých sa uvádzajú:

Predmet zákazky bude financovaný z prostriedkov vyhlasovateľa. Vyhlasovateľ neposkytne preddavok na plnenie zmluvy.

### 8. Komunikácia medzi vyhlasovateľom a účastníkmi

8.1. Vyhlasovateľ bude komunikovať s účastníkmi prostredníctvom komunikačného rozhrania informačného systému pre verejné obstarávanie (ďalej len „IS ERANET“) umiestneného na adrese <https://posta.eranet.sk/#/tenders>.

8.2. Na bezproblémové používanie IS ERANET je nutné používať jeden z podporovaných internetových prehliadačov:

- Microsoft Edge,
- Mozilla Firefox verzia 32 a vyššia alebo

- Google Chrome verzia 40 a vyššia.

## 9. Podmienky účasti účastníkov

### 9.1 Návrh predložený účastníkom musí obsahovať:

- 9.1.1 **výpis z registra trestov** nie starší ako tri mesiace, dokladujúci, že 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,
- 9.1.2 **potvrdenie Sociálnej poisťovne a potvrdenie (potvrdenia) zdravotnej poisťovne** (poisťovní), nie staršie ako tri mesiace odo dňa uplynutia lehoty na predkladanie návrhov, že účastník nemá evidované nedoplatky na poisťovni na sociálne poistenie a zdravotná poisťovňa neeviduje voči nemu pohľadávky po splatnosti v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu a **čestné vyhlásenie**, že v iných zdravotných poisťovniach, ako tých, ktorých potvrdenia predkladá, nemá vedené ďalšie účty ani záväzky,
- 9.1.3 **potvrdenie miestne príslušného daňového úradu a miestne príslušného colného úradu**, nie staršie ako tri mesiace odo dňa uplynutia lehoty na predkladanie návrhov, že účastník nemá evidované nedoplatky voči daňovému úradu a colnému úradu v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu,
- 9.1.4 **potvrdenie príslušného súdu**, nie staršie ako tri mesiace odo dňa uplynutia lehoty na predkladanie návrhov, že nebol na majetok účastníka vyhlásený konkurz, nie je v reštrukturalizácii, nie je v likvidácii, ani nebolo proti nemu zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo zrušený konkurz pre nedostatok majetku,
- 9.1.5 **doklad o oprávnení dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu**, ktorá je predmetom zmluvy, napr. výpis z obchodného registra, živnostenský list, a pod.,
- 9.1.6 **čestné vyhlásenie** účastníka, že nemá právoplatne uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu,
- 9.1.7 **zoznam poskytovaných služieb rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky** za posledné tri roky: účastník predloží minimálne jednu referenciu na poskytovanie služieb call centra s viac ako 12 operátormi a početnosťou volaní a emailov na úrovni viac ako 300.tis/rok, potvrdenú odberateľom.

Referencia musí obsahovať minimálne :

- názov alebo obchodné meno odberateľa, adresa jeho sídla alebo miesta podnikania,
- názov/stručný opis predmetu plnenia,
- obdobie realizácie plnenia,
- kladné stanovisko odberateľa o úspešnosti realizácie tejto zmluvy a podpis osoby odberateľa, u ktorého si možno overiť tieto údaje a ktorá toto stanovisko za odberateľa potvrdzuje,
- meno, funkciu, tel. číslo, e-mail kontaktnej osoby odberateľa, u ktorej je možné overiť tieto údaje.

V prípade, že účastník dodával tovar/poskytoval službu pre verejných obstarávateľov alebo obstarávateľov, zároveň predloží internetový odkaz na referencie verejných obstarávateľov

alebo obstarávateľov zverejnených na [www.uvo.gov.sk](http://www.uvo.gov.sk), preukazujúcich skutočnosti uvedené v predložennom zozname tovarov a služieb.

- 9.1.8 **predloženie technickej dokumentácie riešenia Call centra** (vrátane certifikátov, alebo vyhlásenia o zhode), návod na použitie v zmysle Vyhlášky MPSVaR č. 508/2009 Z.z.,
  - 9.1.9 **čestné vyhlásenie** účastníka, že zabezpečí prevzatie všetkých aktívnych operátorských miest bez obmedzenia prevádzky Zákazníckeho centra SP, a.s.,
  - 9.1.10 **kópia objednávky alebo zmluvy so spoločnosťou**, ktorá poskytuje služby dátového centra, v prípade uloženia serverov účastníka v dátovom centre, pričom dátové centrum musí spĺňať parametre podľa štandardov TIER III,
  - 9.1.11 **platný certifikát pre riadenie informačnej bezpečnosti ISO/IEC 27001:2022**, resp. iné dôkazy predložené záujemcom o zabezpečení riadenia informačnej bezpečnosti, ktoré sú rovnocenné opatreniam na zabezpečenie riadenia informačnej bezpečnosti podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu,
  - 9.1.12 **platný certifikát systému manažérstva kvality zodpovedajúceho ISO 9001** v oblasti predmetu zákazky, resp. iné dôkazy predložené záujemcom o zabezpečení systému riadenia kvality, ktoré sú rovnocenné opatreniam na zabezpečenie kvality podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu,
  - 9.1.13 **relevantne a kompletne vyplnený návrh Zmluvy** vrátane všetkých jej príloh podľa Prílohy č. 2 týchto súťažných podmienok, podpísaný účastníkom alebo osobou oprávnenou konať za účastníka. **Účastník vypíňa aj Prílohy Zmluvy**,
  - 9.1.14 **relevantne a kompletne vyplnený návrh na plnenie kritérií hodnotenia** podľa Prílohy č. 3 týchto súťažných podmienok, podpísaný účastníkom alebo osobou oprávnenou konať za účastníka,
  - 9.1.15 **relevantne a kompletne vyplnené Vyhlásenia účastníka** podľa Prílohy č. 4 týchto súťažných podmienok podpísané účastníkom alebo osobou oprávnenou konať za účastníka. Účastník predkladá Vyhlásenia účastníka, v prípade, že poskytuje vyhlasovateľovi osobné údaje.
- 9.2 Účastník predloží doklady podľa bodu 9.1.1 až 9.1.15 tejto výzvy vo forme scanov originálnych vyhotovení alebo ich úradne osvedčených fotokópií. Doklady podľa bodov 9.1.1 až 9.1.6 je možné nahradiť dokladom preukazujúcim zápis do zoznamu hospodárskych subjektov vedenom Úradom pre verejné obstarávanie SR.
- 9.3 Do úvahy nemožno brať žiadnu výhradu a obmedzenie voči platným podmienkam určeným vyhlasovateľom. Takáto výhrada alebo obmedzenie bude mať za následok vylúčenie návrhu účastníka.
- 9.4 Účastník so sídlom mimo územia Slovenskej republiky, ak krajina jeho sídla nevydáva doklad uvedený v bode 9.1 tejto výzvy alebo nevydáva ani rovnocenné doklady, môže tento doklad nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v krajine svojho sídla.
- 9.5 V prípade skupiny dodávateľov splnomocnenie (podpísané všetkými členmi skupiny alebo osobou/osobami oprávnenými konať v danej veci za každého člena skupiny) pre jedného člena skupiny (lídra skupiny), ktorý bude oprávnený konať v mene všetkých členov skupiny pre prípad prijatia ponuky, podpisu zmluvy a komunikácie/zodpovednosti v procese plnenia zmluvy.
- 9.6 Ak návrh predkladá skupina dodávateľov, preukazuje splnenie požiadaviek podľa bodov 9.1.1 až 9.1.6 tejto výzvy, za každého člena skupiny osobitne. Oprávnenie dodávať tovar alebo poskytovať službu preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť.
- 9.7 V prípade účastníka, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, tento preukazuje splnenie finančného a ekonomického postavenia a technickú alebo odbornú spôsobilosť podľa bodu 9.1 tejto výzvy, za všetkých členov skupiny spoločne.

- 9.8 Účastník so sídlom v členskom štáte inom ako Slovenská republika, ak právo tohto členského štátu neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, môže ho nahradiť vyhlásením urobeným pred súdom, správnym orgánom, notárom, inou odbornou inštitúciou alebo obchodnou inštitúciou podľa predpisov platných v krajine pôvodu alebo v krajine sídla účastníka.
- 9.9 V prípade, že účastník využije na preukázanie finančného a ekonomického postavenia a technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti kapacity inej osoby, bez ohľadu na ich právny vzťah v čase podania návrhu, je účastník povinný vyhlasovateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy bude môcť reálne disponovať s kapacitami osoby, ktorej spôsobilosť využíva na preukázanie finančného a ekonomického postavenia a technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Túto skutočnosť preukáže účastník písomnou zmluvou uzavretou s touto osobou, obsahujúcou záväzok osoby, ktorej kapacitami mieni preukázať svoje finančné a ekonomické postavenie a technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť, že táto osoba poskytne svoje kapacity počas celého trvania zmluvného vzťahu.
- 9.10 Ekvivalent v inej mene ako EUR podľa bodu 9.1 tejto výzvy musí byť účastníkom prepočítaný podľa kurzu Európskej centrálnej banky (ďalej len „ECB“) z inej meny na EUR, ktorý bol zverejnený ECB ako posledný v príslušnom roku, za ktorý sa doklad požaduje.
- 9.11 Ak účastníkovi bolo v predchádzajúcich troch rokoch od vyhlásenia verejného obstarávania preukázané závažné porušenie povinností v oblasti ochrany životného prostredia, sociálneho práva alebo pracovného práva podľa osobitných predpisov, za ktoré mu bola právoplatne uložená sankcia, ktoré dokáže vyhlasovateľ preukázať, účastník nespĺnil podmienku účasti, týkajúcu sa jeho osobného postavenia.
- 9.12 Ak účastníkovi bolo v predchádzajúcich troch rokoch od vyhlásenia verejného obstarávania preukázané závažné porušenie profesijných povinností, ktoré dokáže vyhlasovateľ preukázať, účastník nespĺnil podmienku účasti, týkajúcu sa jeho osobného postavenia.

## **10. Poskytovanie a spôsob prevzatia súťažných podmienok:**

Súťažné podmienky sú dostupné v IS ERANET na <https://posta.ernet.sk/#/>, v záložke Zoznam súťaží pod názvom zákazky: *Služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s., do uplynutia lehoty na podávanie návrhov.*

## **11. Lehota a spôsob podávania návrhov:**

- 11.1. Návrhy sa budú predkladať elektronicky do IS ERANET umiestneného na <https://posta.ernet.sk/#/>, do uplynutia lehoty na predkladanie návrhov stanovenej vyhlasovateľom **do 05.09.2024 do 10:00 hod.** miestneho času.
- 11.2. Účastník predloží úplný návrh na konkrétne zadávanú zákazku v rámci obchodnej verejnej súťaže v určených komunikačných formátoch a určeným spôsobom tak, aby bola zabezpečená pred zmenou jej obsahu výlučne elektronicky, spôsobom určeným funkcionalitou IS ERANET. Postup predloženia návrhov v IS ERANET je podrobne uvedený v Manuáli dodávateľa - [https://posta.ernet.sk/data/innovis/manual\\_dodavateľa.pdf](https://posta.ernet.sk/data/innovis/manual_dodavateľa.pdf).
- 11.3. Po odoslaní návrhu bude na e-mail účastníka doručené potvrdenie o jeho doručení vyhlasovateľovi. Odosiela sa kompletný návrh.
- 11.4. IS ERANET neumožní odoslanie návrhu po uplynutí lehoty stanovenej na predkladanie ponúk.
- 11.5. Požiadavky vyhlasovateľa, ktoré doklady, dokumenty a ďalšie písomnosti musia byť predložené v návrhu sú uvedené v bode 9. tejto Výzvy na podávanie návrhov.

## **12. Termín otvárania návrhov: 05.09.2024 o 10.30 hod.**

Otváranie návrhov účastníkov je neverejné.

**13. Kritériá hodnotenia návrhov a pravidiel ich uplatnenia:**

Kritérium: Celková cena za predmet zákazky v EUR bez DPH

**Kritérium je predmetom elektronickej aukcie.**

**14. Lehota na oznámenie vybraného návrhu:**

Vyhlasovateľ oznámi výsledok OVS do **30.04.2025**.

**15. Uplynutie lehoty viazanosti návrhov:**

Lehota viazanosti návrhov je do **30.04.2025**.

**16. Predpokladaná hodnota zákazky:**

**121 440,00 EUR bez DPH**

**17.** Vyhlasovateľ si vyhradzuje právo v súlade s § 283 Obchodného zákonníka podmienky OVS meniť. Zmenu oznámi účastníkom najneskôr 6 dní pred uplynutím lehoty na predkladanie návrhov.

**18.** Vyhlasovateľ si vyhradzuje právo v súlade s § 283 Obchodného zákonníka OVS zrušiť. Zrušenie OVS zverejní rovnakým spôsobom ako vyhlásil podmienky OVS. Z výsledku OVS nevyplýva vyhlasovateľovi povinnosť uzatvoriť zmluvu s úspešným účastníkom OVS.

**19.** Vyhlasovateľ si vyhradzuje právo v súlade s § 287 ods. 2 Obchodného zákonníka odmietnuť všetky predložené návrhy.

**20.** Ak úspešný účastník neuzavrie Zmluvu s vyhlasovateľom z dôvodov na strane účastníka, vyhlasovateľ má právo uzavrieť Zmluvu s účastníkom, ktorého návrh bol vyhodnotený ako ďalší v poradí.

**21.** Vyhlasovateľ si vyhradzuje právo predĺžiť lehotu na oznámenie vybraného návrhu.

V Banskej Bystrici, dňa 14.08.2024