

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

**Automatizovaná klientska komunikácia**

**Zadávanie nadlimitnej zákazky**

 **postupom verejnej súťaže podľa § 66 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov**

 ........................................................ .....................................................

**Ing. Richard Strapko Ing. Ľubomír Kováčik**

predseda predstavenstva člen predstavenstva

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s. Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

 ..................................................

**Renata Bartovičová, MSc**

osoba zodpovedná za špecifikáciu

predmetu zákazky

Súlad súťažných podkladov so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov potvrdzuje

 ................................................

**Mgr. Daniela Krnáčová**

osoba zodpovedná za

verejné obstarávanie

BRATISLAVA

marec 2023

**Obsah**

[**A.1 Pokyny pre uchádzačov** 4](#_Toc105408256)

[Časť I - Všeobecné informácie 4](#_Toc105408257)

[1. Identifikácia verejného obstarávateľa 4](#_Toc105408258)

[2. Predmet zákazky 4](#_Toc105408259)

[3. Zdroj finančných prostriedkov 4](#_Toc105408260)

[4. Typ zmluvy 5](#_Toc105408261)

[5. Oprávnení uchádzači 5](#_Toc105408262)

[6. Variantné riešenie 5](#_Toc105408263)

[7. Náklady na ponuku 5](#_Toc105408264)

[8. Zábezpeka 5](#_Toc105408265)

[9. Komplexnosť dodávky 6](#_Toc105408266)

[Časť II Dorozumievanie a vysvetľovanie 6](#_Toc105408267)

[1 Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcami a uchádzačmi 6](#_Toc105408268)

[2. Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov 7](#_Toc105408269)

[3. Jazyk vo verejnom obstarávaní 8](#_Toc105408270)

[Časť III Predkladanie ponúk 8](#_Toc105408271)

[1. Obsah a zloženie ponuky 8](#_Toc105408272)

[2 Vyhotovenie ponuky 9](#_Toc105408273)

[3 Predkladanie ponuky 9](#_Toc105408274)

[4 Lehota viazanosti ponúk 10](#_Toc105408275)

[5 Lehota na predkladanie ponúk 10](#_Toc105408276)

[Časť IV Otváranie a vyhodnotenie ponúk 10](#_Toc105408277)

[1. Otváranie ponúk 10](#_Toc105408278)

[2 Vyhodnotenie ponúk 10](#_Toc105408279)

[3 Vyhodnocovanie splnenia podmienok účasti 11](#_Toc105408280)

[4 Dôvernosť a etika vo verejnom obstarávaní 12](#_Toc105408281)

[5 Revízne postupy 12](#_Toc105408282)

[Časť V Prijatie ponuky 12](#_Toc105408283)

[1 Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk 12](#_Toc105408284)

[2 Uzavretie Zmluvy o dielo a poskytnutí služby 12](#_Toc105408285)

[3 Zrušenie verejnej súťaže 13](#_Toc105408286)

[4 Využitie subdodávateľov 13](#_Toc105408287)

[5 Záverečné ustanovenia 13](#_Toc105408288)

[**A.2 Podmienky účasti vo verejnej súťaži** 13](#_Toc105408289)

[1 Osobné postavenie. 13](#_Toc105408290)

[2 Finančné a ekonomické postavenie 14](#_Toc105408291)

[3 Technická a odborná spôsobilosť 14](#_Toc105408292)

[**A.3. Kritériá na hodnotenie ponúk a spôsob ich uplatnenia** 15](#_Toc105408293)

[1 Kritériá na vyhodnotenie ponúk 15](#_Toc105408294)

[2 Spôsob vyhodnotenia ponúk 15](#_Toc105408295)

[**B.1 Opis predmetu zákazky** 15](#_Toc105408296)

[**B.2 Spôsob určenia ceny** 18](#_Toc105408297)

[**B.3 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky** 19](#_Toc105408298)

# **A.1 Pokyny pre uchádzačov**

# Časť I - Všeobecné informácie

## Identifikácia verejného obstarávateľa

Názov organizácie: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a. s.

Sídlo organizácie: Panónska cesta 2, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 04

IČO: 35937874

DIČ: 2022027040

Kontaktná osoba: Mgr. Daniela Krnáčová

Telefón: +421 2/20824735, 0910864194

E – mail: daniela.krnacova@vszp.sk

## Predmet zákazky

Predmetom verejného obstarávania je výber a implementácia kompletného riešenia pre centrálnu správu a automatizáciu klientskej komunikácie (Customer Communication Management platformy), ktorá bude riadiť komunikáciu medzi objednávateľom a jej klientami a partnermi cez všetky relevantné kanály -PRINT, eMail, SMS, PUSH, Instant messaging a ďalšie.

Nové riešenie musí byť realizované na samostatnej dedikovanej infraštruktúre, ktorá bude vo vlastníctve a správe objednávateľa z dôvodu vysokej citlivosti spracovávaných osobných údajov.

Bližší popis zákazky je uvedený v časti B.1 *„Opis predmetu zákazky“*

Vyššie uvedené služby a náklady s nimi spojené uchádzač zahrnie do svojich cien uvedených v Prílohe č. 5 Zmluvy o dielo a poskytnutí služby.

**Predpokladaná hodnota zákazky:** 746 000,00 EUR bez DPH

**Delenie predmetu zákazky na časti:**

Verejný obstarávateľ nerozdelil zákazku na časti v zmysle § 28 ods. 2 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verenom obstarávaní“), z toho dôvodu, že aktuálne na trhu pôsobí dostatok spoločností, ktoré dokážu dodať celý predmet zákazky ako celok a na trhu existuje vhodné prostredie na realizáciu hospodárskej súťaže ako celku. Verejný obstarávateľ zohľadnil vzhľadom na povahu zákazky všetky vecné, technické, časové faktory a skutočnosti, ktoré by mohli ovplyvniť výsledok verejného obstarávania, pričom uplatnil princíp hospodárnosti a efektívnosti, ako aj princíp nediskriminácie.

**Referenčné číslo CPV:**

|  |  |
| --- | --- |
| 72212500-4 Služby na vývoj softvéru na komunikáciu a pre multimédiá72261000-2 Softvérové podporné služby72421000-7 Služby na vývoj internetových alebo intranetových aplikácií klientov48500000-3 Softvérový balík na komunikáciu a pre multimédiá |  |

## Zdroj finančných prostriedkov

* 1. Predmet zákazky bude financovaný z prostriedkov Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a. s. (ďalej len „VšZP“ alebo „verejný obstarávateľ“).
	2. Verejný obstarávateľ neposkytuje preddavok.
	3. Vlastná platba bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku na základe vystaveného daňového dokladu (faktúry). Splatnosť daňového dokladu (faktúry) je 30 dní odo dňa jej preukázateľného doručenia verejnému obstarávateľovi.

## Typ zmluvy

Výsledkom verejného obstarávania bude uzatvorenie **Zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb** podľa § 536 a nasl. a § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a § 56 zákona o verejnom obstarávaní.

## Oprávnení uchádzači

Ponuku môže predložiť okrem uchádzača aj skupina dodávateľov. Uchádzač nemôže byť v tom istom postupe zadávania zákazky členom skupiny dodávateľov, ktorá predkladá ponuku. V prípade predloženia ponuky skupinou, verejný obstarávateľ požaduje, aby ponuka obsahovala čestné vyhlásenie, podpísané oprávneným zástupcom všetkých členov skupiny o tom, kto bude za skupinu konať.

## Variantné riešenie

Predloženie variantného riešenia sa neumožňuje.

## Náklady na ponuku

Všetky výdavky spojené s prípravou a predložením ponuky znáša uchádzač bez akéhokoľvek finančného nároku voči verejnému obstarávateľovi.

## Zábezpeka

Zábezpeka sa vyžaduje.

* 1. Zábezpeka zabezpečí viazanosť ponuky počas lehoty viazanosti ponúk, nie však na viac ako 12 mesiacov od lehoty na predkladanie ponúk.
	2. Výška zábezpeky je stanovená na **20 000,00** **€**.
	3. Spôsoby zloženia zábezpeky si vyberie uchádzač. Spôsoby zloženia zábezpeky sú:
1. poskytnutím bankovej záruky za uchádzača – vo svojej ponuke uchádzač predloží oskenovaný dokument bankovej záruky a originál bankovej záruky predloží v listinnej podobe v obálke s označením ***Verejná súťaž – Automatizovaná klientska komunikácia - neotvárať*** na podateľňu verejného obstarávateľa alebo poštou na adresu verejného obstarávateľa v lehote na predkladanie ponúk alebo
2. poistenie záruky - vo svojej ponuke uchádzač predloží oskenovaný doklad vystavený poisťovňou a doklad o poistení záruky predloží v listinnej podobe s oznámením ***Verejná súťaž - Automatizovaná klientska komunikácia - neotvárať***. alebo
3. zložením finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa:

 **Banka:** Štátna pokladnica

 **IBAN:** SK4781800000007000182424

 **Variabilný symbol:** IČO uchádzača

 **Konštantný symbol:** 0308

 **Informácia pre príjemcu platby:** *Automatizovaná klientska komunikácia*

* 1. Zábezpeka prepadne v prospech verejného obstarávateľa, ak uchádzač
1. odstúpi od svojej ponuky alebo
2. neposkytne súčinnosť alebo odmietne uzavrieť Zmluvu podľa § 56 ods. 8 až 12 zákona o verejnom obstarávaní.
	1. Verejný obstarávateľ uvoľní alebo vráti uchádzačovi zábezpeku do siedmich dní odo dňa
	2. uplynutia lehoty viazanosti ponúk,
	3. márneho uplynutia lehoty na doručenie námietky, ak ho verejný obstarávateľ vylúčil z verejného obstarávania, alebo ak verejný obstarávateľ zruší použitý postup zadávania zákazky,
	4. uzavretia Zmluvy.
	5. V prípade predĺženia lehoty viazanosti ponúk z dôvodu podania námietok proti postupu verejného obstarávateľa a začatia konania o námietkach, ak bude mať takéto konanie podľa zákona o verejnom obstarávaní odkladný účinok na konanie verejného obstarávateľa, alebo ak bude začatá kontrola postupu verejného obstarávateľa pred uzavretím Zmluvy podľa zákona o verejnom obstarávaní, Úrad pre verejné obstarávanie vydá rozhodnutie o predbežnom opatrení, ktorým pozastaví konanie verejného obstarávateľa alebo sa predĺži proces kontroly dokumentácie verejného obstarávania, uchádzač je povinný zabezpečiť primerané predĺženie zábezpeky až do uplynutia takto primerane predĺženej lehoty viazanosti ponúk, najneskôr však do 12 mesiacov od termínu na predkladanie ponúk.

## Komplexnosť dodávky

Predmet zákazky nie je delený na časti. Špecifikovaný je v časti B.1 *„Opis predmetu zákazky“* a v časti B.3 *„Obchodné podmienky“.*

# Časť II Dorozumievanie a vysvetľovanie

## Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcami a uchádzačmi

* 1. Poskytovanie vysvetlení, odovzdávanie podkladov a komunikácia („ďalej len komunikácia“) medzi verejným obstarávateľom/záujemcami a uchádzačmi sa bude uskutočňovať v štátnom (slovenskom) jazyku a spôsobom, ktorý zabezpečí úplnosť a obsah týchto údajov uvedených v ponuke, podmienkach účasti a zaručí ochranu dôverných a osobných údajov uvedených v týchto dokumentoch.
	2. Verejný obstarávateľ bude pri komunikácii s uchádzačmi resp. záujemcami postupovať v zmysle § 20 zákona o verejnom obstarávaní prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE. Tento spôsob komunikácie sa týka akejkoľvek komunikácie a podaní medzi verejným obstarávateľom a záujemcami, resp. uchádzačmi.
	3. JOSEPHINE je na účely tohto verejného obstarávania softvér na elektronizáciu zadávania verejných zákaziek. JOSEPHINE je webová aplikácia na doméne <https://josephine.proebiz.com>.
	4. Na bezproblémové používanie systému JOSEPHINE je nutné používať jeden z podporovaných internetových prehliadačov:
		1. Mozilla Firefox verzia 13.0 a vyššia alebo
		2. Google Chrome.
		3. Microsoft Edge
	5. Pravidlá pre doručovanie – zásielka sa považuje za doručenú záujemcovi/uchádzačovi ak jej adresát bude mať objektívnu možnosť oboznámiť sa s jej obsahom, tzn. akonáhle sa dostane zásielka do sféry jeho dispozície. Za okamih doručenia sa v systéme JOSEPHINE považuje okamih jej odoslania v systéme JOSEPHINE a to v súlade s funkcionalitou systému.
	6. Obsahom komunikácie prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE bude predkladanie ponúk, vysvetľovanie súťažných podkladov a oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania, prípadné doplnenie súťažných podkladov, vysvetľovanie predložených ponúk, vysvetľovanie predložených dokladov ako aj komunikácia pri revíznych postupoch medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi a akákoľvek ďalšia, výslovne neuvedená komunikácia v súvislosti s týmto verejným obstarávaním, s výnimkou prípadov, keď to výslovne vylučuje zákon. Táto komunikácia sa týka i prípadov – kedy sa ponuka javí ako mimoriadne nízka vo vzťahu k predmetu zákazky. V takomto prípade komisia prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE požiada uchádzača o vysvetlenie, týkajúce sa predloženej ponuky a uchádzač musí doručiť prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky. Ak bude uchádzač alebo ponuka uchádzača z verejného obstarávania vylúčená, uchádzačovi bude prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE oznámené vylúčenie s uvedením dôvodu a lehoty, v ktorej môže byť doručená námietka. Úspešnému uchádzačovi bude prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE zaslané oznámenie, že sa jeho ponuku prijíma. Akákoľvek komunikácia verejného obstarávateľa či záujemcu/uchádzača s treťou osobou v súvislosti s týmto verejným obstarávaním bude prebiehať spôsobom, ktorý stanoví zákon a bude realizovaná mimo komunikačné rozhranie systému JOSEPHINE.
	7. Ak je odosielateľom zásielky verejný obstarávateľ, tak záujemcovi resp. uchádzačovi bude na ním určený kontaktný e-mail/e-maily bezodkladne odoslaná informácia o tom, že k predmetnej zákazke existuje nová zásielka/správa. Záujemca resp. uchádzač sa prihlási do systému a v komunikačnom rozhraní zákazky bude mať zobrazený obsah komunikácie – zásielky, správy. Záujemca resp. uchádzač si môže v komunikačnom rozhraní zobraziť celú históriu o svojej komunikácii s verejným obstarávateľom.
	8. Ak je odosielateľom zásielky záujemca resp. uchádzač, tak po prihlásení do systému a k predmetnému obstarávaniu môže prostredníctvom komunikačného rozhrania odosielať správy a potrebné prílohy verejnému obstarávateľovi. Takáto zásielka sa považuje za doručenú verejnému obstarávateľovi okamihom jej odoslania v systéme JOSEPHINE v súlade s funkcionalitou systému.
	9. Verejný obstarávateľ odporúča záujemcom, ktorí si vyhľadali obstarávania v systéme JOSEPHINE (https://josephine.proebiz.com), a zároveň ktorí chcú byť informovaní o prípadných aktualizáciách týkajúcich sa konkrétneho obstarávania prostredníctvom notifikačných e-mailov, aby v danom obstarávaní zaklikli tlačidlo **„ZAUJÍMA MA TO“** (v pravej hornej časti obrazovky).
	10. Verejný obstarávateľ umožňuje neobmedzený a priamy prístup elektronickými prostriedkami k súťažným podkladom a k prípadným všetkým doplňujúcim podkladom. Súťažné podklady a prípadné vysvetlenie alebo doplnenie súťažných podkladov alebo vysvetlenie požiadaviek uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, informatívneho dokumentu alebo inej sprievodnej dokumentácie budú verejným obstarávateľom zverejnené ako elektronické dokumenty v profile verejného obstarávateľa https://www.uvo.gov.sk/... formou odkazu na systém JOSEPHINE.
	11. Podania a dokumenty súvisiace s uplatnením revíznych postupov t. j. podanie žiadostí o nápravu podľa § 164 a námietok podľa § 170 sú medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi doručované prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE.

## Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov

* 1. V prípade potreby objasniť podmienky účasti vo verejnom obstarávaní, súťažných podkladov alebo inej sprievodnej dokumentácie v lehote na predkladanie ponúk, môže ktorýkoľvek  záujemca požiadať o ich vysvetlenie prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE podľa vyššie uvedených pravidiel komunikácie.
	2. Odpoveď na každú požiadavku o vysvetlenie podmienok účasti, súťažných podkladov alebo inej sprievodnej dokumentácie, predloženú prostredníctvom systému JOSEPHINE, verejný obstarávateľ oznámi bezodkladne, najneskôr však šesť dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk, prostredníctvom systému JOSEPHINE v súlade s § 48 zákona o verejnom obstarávaní, za predpokladu, že o vysvetlenie záujemca požiada dostatočne vopred. Verejný obstarávateľ odporúča záujemcom doručiť požiadavku o vysvetlenie informácií uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch alebo inej sprievodnej dokumentácii, ktoré sú potrebné na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti v termíne najneskôr 3 pracovné dni pred najneskorším zákonným zverejnením odpovede na doručenú otázku. Po tejto lehote záujemcovi nezaniká právo požiadať o vysvetlenie súťažných podkladov, ale verejný obstarávateľ mu negarantuje doručenie vysvetlenia v zákonom stanovenej lehote.

## Jazyk vo verejnom obstarávaní

* 1. Ponuky a ďalšie doklady, vrátane písomností, ktoré budú výsledkom vysvetľovania podmienok účasti alebo súťažných podkladov v tejto verejnej súťaži musia byť predložené v štátnom jazyku - v slovenskom jazyku, okrem ponúk a dokladov predložených v českom jazyku.
	2. Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v inom ako v štátnom alebo českom jazyku, predkladá sa spolu s jeho úradným prekladom do štátneho jazyka. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad v štátnom, t. j. slovenskom jazyku.

# Časť III Predkladanie ponúk

## Obsah a zloženie ponuky

Uchádzač v ponuke predloží:

* 1. **Identifikačné údaje** o uchádzačovi, resp. členoch skupiny dodávateľov, ak to je relevantné:

t. j. obchodný názov a sídlo každého člena skupiny dodávateľov alebo miesto podnikania, meno, priezvisko a funkcia štatutárneho orgánu, IČO, DIČ, IČ DPH, IBAN, meno a priezvisko kontaktnej osoby, telefónny kontakt a e-mailová adresa.

V prípade, ak uchádzač nevypracoval ponuku sám, tak uvedie v zmysle § 49 ods. 5 zákona o verejnom obstarávaní v ponuke osobu, ktorej služby alebo podklady pri jej vypracovaní využil. Údaje uvedie v rozsahu meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu, sídlo alebo miesto podnikania a identifikačné číslo, ak bolo pridelené.

* 1. **Vyhlásenie uchádzača**
1. že súhlasí s podmienkami verejnej súťaže určenými verejným obstarávateľom,
2. že súhlasí s obchodnými podmienkami verejného obstarávateľa
3. že potvrdzuje pravdivosť a úplnosť všetkých dokladov a údajov, ktoré predkladá v ponuke,
4. že predkladá iba jednu ponuku a že v tomto postupe zadávania zákazky nie je členom skupiny dodávateľov, ktorá predkladá ponuku,

Citované vyhlásenie musí byť podpísané uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača, v prípade skupiny dodávateľov musí byť podpísané každým členom skupiny alebo osobou oprávnenou konať v danej veci za člena skupiny,

* 1. Potvrdenia, doklady a dokumenty, prostredníctvom, ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnej súťaži, požadované v oznámení o vyhlásení verejnej súťaže a v kapitole A.2 *„Podmienky účasti uchádzačov“*, týchto súťažných podkladov.
	2. **Vyplnený návrh Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb** v jednom vyhotovení **vrátane prílohy č. 5** – Rozpočet jednotlivých fáz a **prílohy č. 8** – Zoznam subdodávateľov, v ktorej uchádzač zohľadní podmienky verejného obstarávateľa uvedené v kapitole B.3 *„Obchodné podmienky“* v nadväznosti na kapitolu B.1 *„Opis predmetu zákazky“* a B.2 *„Spôsob určenia ceny“.* Zmluva o dielo a poskytovaní služieb musí byť podpísaná uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača, v prípade predloženia ponuky skupinou dodávateľov, musia byť podpísané každým členom skupiny alebo osobou/osobami oprávnenými konať v danej veci za príslušného člena skupiny.
	3. Ak v prípade skupiny dodávateľov bude v tejto verejnej súťaži oprávnený prijímať pokyny za všetkých členov a konať v mene všetkých členov jeden z členov skupiny alebo iná oprávnená osoba, vystavenú plnú moc podpísanú všetkými členmi skupiny.

## Vyhotovenie ponuky

* 1. Uchádzač predkladá ponuku v elektronickej podobe v lehote na predkladanie ponúk podľa požiadaviek uvedených v týchto súťažných podkladoch.
	2. Ponuka musí byť vyhotovená elektronicky v zmysle § 49 ods. 1, písm. a) ZVO a vložená do systému JOSEPHINE umiestnenom na webovej adrese <https://josephine.proebiz.com/> do zákazky „***Automatizovaná klientska komunikácia***“. Uchádzač svoju ponuku identifikuje uvedením obchodného mena alebo názvu, sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu uchádzača.
	3. Doklady a dokumenty tvoriace obsah ponuky, požadované v týchto Súťažných podkladoch musia byť k termínu predloženia ponuky platné a aktuálne.
	4. V prípade, že uchádzač využije možnosť predkladania konkrétnych dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti, je povinný doklady vrátane úradných prekladov naskenovať a vložiť ich do systému ako súčasť ponuky.
	5. Ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní týkajúce sa preukazovania splnenia podmienok účasti osobného postavenia prostredníctvom zoznamu hospodárskych subjektov týmto nie sú dotknuté.
	6. Všetky doklady alebo dokumenty musia byť predložené v slovenskom jazyku ako originály alebo ich úradne overené kópie okrem dokladov a dokumentov predložených v českom jazyku.

## Predkladanie ponuky

* 1. Ponuky musia byť doručené v lehote na predkladanie ponúk, ktorá je uvedená **v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania**, prostredníctvom ktorého bola vyhlásená táto verejná súťaž. Ponuka uchádzača predložená po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk sa elektronicky neotvorí.
	2. Ponuka je vyhotovená elektronicky v zmysle § 49 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní a vložená do systému JOSEPHINE umiestnenom na webovej adrese <https://josephine.proebiz.com/> do zákazky „***Automatizovaná klientska komunikácia***“
	3. V predloženej ponuke prostredníctvom systému JOSEPHINE musia byť pripojené požadované naskenované doklady (odporúčaný formát je „PDF“) tak, ako je uvedené v týchto súťažných podkladoch a vyplnenie položkového elektronického formulára, ktorý zodpovedá Prílohe Zmluvy o dielo a poskytnutí služieb č. 5 – Rozpočet Jednotlivých fáz.
	4. Ak ponuka obsahuje dôverné informácie, uchádzač ich v ponuke viditeľne označí.
	5. Uchádzačom navrhovaná cena za dodanie požadovaného predmetu zákazky, uvedená v ponuke uchádzača, bude vyjadrená v eurách bez DPH s presnosťou na 2 desatinné miesta a na základe jednotkových cien vložených do systému JOSEPHINE bude prepočítaná elektronicky systémom ako cena celkom bez DPH. Uchádzač zároveň priloží vyplnenú Prílohu č. 5 Zmluvy o dielo a poskytnutí služieb, kde bude rozpis jednotkových cien, ktorý bude v súlade s preloženou ponukou prostredníctvom systému JOSEPHINE.
	6. Po úspešnom nahraní ponuky do systému JOSEPHINE je uchádzačovi odoslaný notifikačný informatívny e-mail (a to na emailovú adresu užívateľa uchádzača, ktorý ponuku nahral).
	7. Uchádzač **môže predloženú ponuku vziať späť do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk.** Uchádzač pri odvolaní ponuky postupuje obdobne ako pri vložení prvotnej ponuky (kliknutím na tlačidlo „Stiahnuť ponuku“ a predložením novej ponuky).
	8. Uchádzači sú svojou ponukou viazaní do uplynutia lehoty oznámenej verejným obstarávateľom, resp. predĺženej lehoty viazanosti ponúk podľa rozhodnutia verejného obstarávateľa. Prípadné predĺženie lehoty bude uchádzačom dostatočne vopred oznámené formou elektronickej komunikácie v systéme JOSEPHINE.
	9. V prípade, že uchádzač použije na zábezpeku bankovú záruku alebo poistenie záruky, predloží originál bankovej záruky, resp. doklad o poistení záruky v listinnej podobe na podateľňu verejného obstarávateľa v lehote na predkladanie ponúk v súlade s § 46 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní.

## Lehota viazanosti ponúk

* 1. Uchádzač je svojou ponukou viazaný od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk až do uplynutia lehoty viazanosti ponúk stanovenej verejným obstarávateľom.
	2. Lehota viazanosti ponúk je uvedená v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania..

## Lehota na predkladanie ponúk

Lehota na predkladanie ponúk je uvedená v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania.

# Časť IV Otváranie a vyhodnotenie ponúk

## Otváranie ponúk

* 1. Verejný obstarávateľ umožní účasť na otváraní ponúk všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk
	2. Otváranie ponúk sa uskutoční v čase uvedenom v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania. Ponuky sa budú otvárať online prostredníctvom funkcionality systéme JOSEPHINE.
	3. Miestom „on-line“ sprístupnenia ponúk je webová adresa <https://josephine.proebiz.com/> a totožná záložka ako pri predkladaní ponúk.
	4. On-line sprístupnenia ponúk sa môže zúčastniť iba uchádzač, ktorého ponuka bola predložená v lehote na predkladanie ponúk. Pri on-line sprístupnení ponúk systém zverejní / poskytne uchádzačom iba informácie v rozsahu uvedenom v § 52 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní. Všetky prístupy do tohto „on-line“ prostredia zo strany uchádzačov (t.j. kto sleduje online otváranie ponúk) bude systém JOSEPHINE logovať (zaznamenávať) a budú súčasťou protokolov v danom verejnom obstarávaní.

## Vyhodnotenie ponúk

* 1. Vzhľadom napoužitie ustanovení týkajúcich sa reverznej verejnej súťaže podľa § 66 ods. 7 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní, vyhodnotenie splnenia podmienok účasti podľa § 40 zákona o verejnom obstarávaní sa uskutoční po vyhodnotení ponúk podľa § 53 zákona o verejnom obstarávaní.
	2. Komunikácia medzi uchádzačom/uchádzačmi a verejným obstarávateľom/komisiou na vyhodnotenie ponúk počas vyhodnotenia ponúk a vyhodnotenia splnenia podmienok účasti bude prebiehať elektronicky, prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE. Uchádzač musí písomné vysvetlenie/doplnenie ponuky na základe požiadavky doručiť obstarávateľovi prostredníctvom určenej komunikácie v systému JOSEPHINE.
	3. Pravidlá pre doručovanie – zásielka sa považuje za doručenú uchádzačovi, ak jej adresát bude mať objektívnu možnosť oboznámiť sa s jej obsahom, t. j. akonáhle sa dostane zásielka do sféry jeho dispozície.

 Za okamih doručenia sa v systéme JOSEPHINE považuje okamih jej odoslania v systéme JOSEPHINE a to v súlade s funkcionalitou systému.

* 1. Komisia posúdi zloženie zábezpeky. Verejný obstarávateľ vylúči ponuku, ak uchádzač nezložil zábezpeku podľa určených podmienok.
	2. Komisia vyhodnotí ponuky z hľadiska splnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky. Verejný obstarávateľ vylúči ponuky, ktoré nespĺňajú požiadavky uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v týchto súťažných podkladoch.
	3. Komisia môže písomne požiadať uchádzačov o vysvetlenie ponuky. Vysvetlením ponuky nemôže dôjsť k jej zmene. Za zmenu ponuky sa nepovažuje odstránenie zrejmých chýb v písaní a počítaní.
	4. Komisia vyhodnocuje ponuky, ktoré neboli vylúčené, podľa kritérií určených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a zostaví ich poradie.
	5. V prípade potreby vysvetlenia mimoriadne nízkej ponuky bude verejný obstarávateľ postupovať podľa § 53 ods. 2 až 4 a ods. 6 zákona o verejnom obstarávaní.
	6. Uchádzač, ktorého ponuka bude vylúčená, bude upovedomený o vylúčení jeho ponuky s uvedením dôvodu vylúčenia lehoty, v ktorej môže v ktorej môže byť podaná námietka podľa § 170 ods. 3 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní.

## Vyhodnocovanie splnenia podmienok účasti

Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti sa uskutoční vzhľadom napoužitie ustanovení týkajúcich sa reverznej verejnej súťaže podľa § 66 ods. 7 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní po vyhodnotení ponúk. Komisia vyhodnotí splnenie podmienok účasti uchádzača, ktorý sa umiestnil na prvom mieste.

Posúdenie splnenia podmienok účasti bude založené na splnení:

* 1. podmienok, týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, predložením dokladov podľa § 32 ods. 2, resp. 4 a 5 zákona o verejnom obstarávaní

a podmienok, týkajúcich sa:

* 1. finančného a ekonomického postavenia a
	2. technickej alebo odbornej spôsobilosti uchádzača.

**Skupina dodávateľov**, zúčastnená vo verejnom obstarávaní, preukazuje splnenie podmienok účasti:

* 1. týkajúcich sa  osobného postavenia za každého člena skupiny osobitne,
	2. týkajúcich sa finančného a ekonomického postavenia, technickej alebo odbornej spôsobilosti za všetkých členov skupiny spoločne,
	3. splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú bude zabezpečovať.
	4. Verejný obstarávateľ môže požiadať uchádzača o vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov, ktorými preukazuje splnenie podmienok účasti podľa ustanovení § 40 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní.
	5. V prípade, ak uchádzač nesplní podmienky účasti stanovené vo verejnom obstarávaní, bude z verejnej súťaže vylúčený. O vylúčení bude upovedomený oznámením a budú mu oznámené dôvody vylúčenia a lehota, v ktorej môže byť podaná námietka podľa § 170 ods. 3 písm. d).

## Dôvernosť a etika vo verejnom obstarávaní

* 1. Informácie, týkajúce sa obsahu ponúk, preskúmania, vysvetlenia, vyhodnotenia, vzájomného porovnania ponúk a odporúčaní sú do prijatia ponúk dôverné. Členovia komisie na vyhodnotenie ponúk a zodpovedné osoby verejného obstarávateľa nesmú zverejniť uvedené informácie ani uchádzačom, ani žiadnym iným osobám až do dňa, v ktorom sa poskytnú uchádzačom v súlade s § 55 zákona o verejnom obstarávaní.
	2. Informácie, ktoré uchádzač v ponuke označí za dôverné podľa § 22 zákona o verejnom obstarávaní, nebudú zverejnené, okrem údajov v súlade s citovaným ustanovením.
	3. Ponuky uchádzačov, ani ich jednotlivé časti, nebude možné použiť bez predchádzajúceho súhlasu uchádzačov.

## Revízne postupy

* 1. Uchádzač alebo osoba, ktorá sa domnieva, že jej práva alebo právom chránené záujmy boli alebo mohli byť dotknuté postupom verejného obstarávateľa môže podľa § 164 zákona o verejnom obstarávaní podať verejnému obstarávateľovi žiadosť o nápravu.
	2. Uchádzač alebo osoba, ktorá sa domnieva, že jej práva alebo právom chránené záujmy boli alebo mohli byť dotknuté postupom verejného obstarávateľa môže podať podľa § 170 zákona o verejnom obstarávaní námietky proti postupu verejného obstarávateľa.

# Časť V Prijatie ponuky

## Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk

* 1. V súlade s § 55 ods. 1, § 40 a § 53 zákona o verejnom obstarávaní komisia vyhodnotí splnenie podmienok účasti a požiadaviek na predmet zákazky u uchádzača, ktorý sa predbežne umiestnil na 1. mieste po vyhodnotení ponúk na základe zvoleného kritéria.
	2. Každému uchádzačovi, ktorého ponuka bola vyhodnocovaná, bude bezodkladne elektronicky oznámený výsledok vyhodnotenia ponúk, vrátane poradia uchádzačov..
	3. Úspešnému uchádzačovi bude zaslané oznámenie, že jeho ponuku prijíma a neúspešnému uchádzačovi alebo uchádzačom bude oznámené, že neuspel/neuspeli a dôvody neprijatia jeho/ich ponuky. Oznámenie bude obsahovať identifikáciu úspešného uchádzača, informáciu o charakteristikách a výhodách prijatej ponuky, poradie uchádzača a lehotu, v ktorej môže byť podaná námietka podľa § 170 ods. 3 písm. f) zákona o verejnom obstarávaní.

## Uzavretie Zmluvy o dielo a poskytnutí služby

* 1. Verejný obstarávateľ uzavrie Zmluvu o dielo a poskytnutí služby s úspešným uchádzačom v lehote viazanosti ponúk, najskôr však jedenásty deň odo dňa odoslania oznámenia o výsledku vyhodnotenia ponúk. V prípade, ak budú uplatnené revízne postupy, verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo prijať Zmluvu o dielo a poskytnutí služby v predĺženej lehote viazanosti ponúk.
	2. Verejný obstarávateľ nesmie uzavrieť Zmluvu o dielo a poskytnutí služby s uchádzačom, ktorý má a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora, alebo ktorých subdodávatelia, ktorí sú v čase uzavretia zmluvy verejnému obstarávateľovi známi a majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.
	3. Verejný obstarávateľ nesmie uzavrieť Zmluvu o dielo a poskytnutí služby s uchádzačom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a ktorého konečným užívateľom výhod je osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní (verejný činiteľ) alebo ktorých subdodávatelia, ktorí sú v čase uzavretia zmluvy verejnému obstarávateľovi známi a majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a ktorých konečným užívateľom výhod je osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní.
	4. Povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora sa vzťahuje na každého člena skupiny dodávateľov.
	5. Ponuky uchádzačov, ani ich časti, sa nepoužijú bez súhlasu uchádzačov, okrem použitia pre splnenie povinností verejným obstarávateľom podľa zákona o verejnom obstarávaní.

## Zrušenie verejnej súťaže

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo zrušiť verejné obstarávanie, ak nastane niektorý z dôvodov uvedený v § 57 zákona o verejnom obstarávaní.

## Využitie subdodávateľov

* 1. Verejný obstarávateľ vyžaduje v ponuke uviesť zoznam subdodávateľov, ktorí sú uchádzačovi známi v čase predkladania ponuky. Súčasne v rámci poskytnutia súčinnosti predloží úspešný uchádzač zoznam všetkých subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na plnení Zmluvy.
	2. Všetky pravidlá zmeny subdodávateľa sú uvedené v Zmluve o dielo a poskytnutí služby.

## Záverečné ustanovenia

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo overenia všetkých skutočností uvedených v ponukách uchádzačov, bez predchádzajúceho súhlasu uchádzačov.

# **A.2 Podmienky účasti vo verejnej súťaži**

## Osobné postavenie.

* 1. Uchádzač splnenie podmienok účasti vo verejnej súťaži týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 písm. a) až f) preukáže predložením dokladov podľa § 32 ods. 2 písm. a) až f) resp. podľa ods. 4 a 5 zákona o verejnom obstarávaní.
	2. Uchádzač môže doklady podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní **nahradiť vyhlásením o zapísaní do zoznamu hospodárskych subjektov** podľa § 152 zákona o verejnom obstarávaní, ktorý vedie Úrad pre verejné obstarávanie. Verejný obstarávateľ si túto skutočnosť overí na stránke Úradu pre verejné obstarávanie. Uchádzač môže doklady podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní nahradiť zápisom v obdobnom registri iného členského štátu.
	3. V prípade preukázania splnenia podmienky účasti týkajúcej sa osobného postavenia podľa § 32 ods.1 písm. b), c), e) zákona o verejnom obstarávaní, potvrdením sociálnej a zdravotnej poisťovne, potvrdením miestne príslušného daňového a colného úradu a výpisom z Obchodného registra Slovenskej republiky alebo výpisom zo Živnostenského registra Slovenskej republiky, uchádzač nie je povinný v zmysle § 32 ods. 3 zákona tieto doklady predkladať verejnému obstarávateľovi, a to z dôvodu použitia údajov z informačných systémov verejnej správy.

S ohľadom na to, že z technických dôvodov nie je možné získať údaje alebo výpisy z informačných systémov Generálnej prokuratúry, verejný obstarávateľ odporúča uchádzačom, aby na preukazovanie splnenia podmienky podľa § 32 ods. 1 a) využili iné spôsoby, a to najmä zápis do zoznamu hospodárskych subjektov alebo predloženie príslušných dokladov.

## Finančné a ekonomické postavenie

Nevyžaduje sa.

## Technická a odborná spôsobilosť

Uchádzač vo svojej ponuke predloží:

* 1. **podľa § 34 ods. 1 písm. a)** zákona o verejnom obstarávaní **zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky** od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov **v súhrnnej hodnote 400.000,- EUR bez DPH alebo v ekvivalentnej výške v cudzej mene;** ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa zákona o verejnom obstarávaní, dokladom je **referencia,** ak odberateľombola iná osoba ako verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa tohto zákona, dôkaz o plnení potvrdí odberateľ; ak také potvrdenie uchádzač alebo záujemca nemá k dispozícii, vyhlásením uchádzača alebo záujemcu o ich uskutočnení, doplneným dokladom, preukazujúcim ich uskutočnenie alebo zmluvný vzťah, na základe ktorého boli uskutočnené.

Uchádzač v aktuálnom prípade hodnoty uvedené v cudzej mene prepočíta na Eurá podľa platného kurzu ECB ku dňu 31.12 - priemerného kurzu roku (priemerná hodnota výmenného kurzu cudzej meny voči jednému euru za ukončený rok), ktorého sa údaj týka. V prípade, že daný rok ešte nebol ukončený, prepočíta sa podľa platného kurzu ECB priemerný mesačný kurz, za mesiac v ktorom došlo k ukončeniu plnenia.

* 1. podľa § 34 ods. 1 písm. l) zákona o verejnom obstarávaní uvedením podielu plnenia zo Zmluvy o dielo a poskytnutí služieb, ktorý má uchádzač v úmysle zabezpečiť subdodávateľom**.**

Uchádzač predloží zoznam subdodávateľov, prostredníctvom ktorých bude uchádzač zabezpečovať plnenie predmetu zákazky s uvedením obchodného mena, osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, sídla alebo miesta podnikania, podielu subdodávky v % a stručným opisom zákazky, ktorá bude predmetom subdodávky, podpísaným zástupcom uchádzača oprávneným konať v mene uchádzača (Zoznam subdodávateľov tvorí Prílohu č. 8 k Zmluve). V prípade ak uchádzač nebude zabezpečovať plnenie predmetu zákazky prostredníctvom subdodávateľov, zaškrtne v Prílohe č. 8 Zmluvy bod II.

* 1. Podľa § 34 ods. 3 uchádzač alebo záujemca 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 alebo záujemca verejnému obstarávateľovi preukázať, že pri plnení Rámcovej dohody bude skutočne používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využíva na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Skutočnosť podľa druhej vety preukazuje záujemca alebo 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 h) a ods. 7; oprávnenie dodávať tovar preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, na ktorú boli kapacity záujemcovi alebo uchádzačovi poskytnuté.

**Podľa § 39 zákona o verejnom obstarávaní hospodársky subjekt môže doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti predbežne nahradiť jednotným európskym dokumentom.**

Link: <https://www.uvo.gov.sk/jednotny-europsky-dokument-pre-verejne-obstaravanie-602.html>

**Hospodársky subjekt môže vyplniť len oddiel α**  **GLOBÁLNY ÚDAJ PRE VŠETKY PODMIENKY ÚČASTI časti IV bez toho, aby musel vyplniť iné oddiely časti IV.**

# **A.3. Kritériá na hodnotenie ponúk a spôsob ich uplatnenia**

## Kritériá na vyhodnotenie ponúk

* 1. Kritériom na vyhodnotenie ponúk je najnižšia celková cena za predmet zákazky **uvedená v** **EUR bez DPH**.
	2. Komisia v úvodnom úplnom vyhodnotení ponúk zostaví vzostupné poradie všetkých hodnotených ponúk podľa celkových cien. Ponuku s najnižšou cenou zaradí na prvé miesto poradia, ďalšie ponuky zoradí vo vzostupnom poradí, to znamená, že ponuku s najvyššou cenou komisia zaradí na posledné miesto poradia.

## Spôsob vyhodnotenia ponúk

* 1. Úspešnou ponukou bude ponuka uchádzača s najnižšou celkovou cenou v eurách bez DPH.
	2. Uchádzač je povinný v ponuke predložiť svoj návrh na plnenie kritéria na vyhodnotenie ponúk s cenami bez DPH predmetu zákazky, **zaokrúhlené na dve desatinné miesta**, Vyplnená Príloha Zmluvy o dielo a poskytnutí služby č. 5 – „Rozpočet jednotlivých fáz“.

# **B.1 Opis predmetu zákazky**

Predmetom verejného obstarávania je výber a implementácia kompletného riešenia pre centrálnu správu a automatizáciu klientskej komunikácie (Customer Communication Management platformy), ktorá bude riadiť komunikáciu medzi objednávateľom a jej klientami a partnermi cez všetky relevantné kanály -PRINT, eMail, SMS, PUSH, Instant messaging a ďalšie.

Nové riešenie musí byť realizované na samostatnej dedikovanej infraštruktúre, ktorá bude vo vlastníctve a správe objednávateľa z dôvodu vysokej citlivosti spracovávaných osobných údajov.

**Očakávané prínosy riešenia:**

* centralizácia riadenia klientskej komunikácie - jedno centralizované miesto pre design, tvorbu, zmeny a reporting všetkých šablón (statické dokumenty, správy, micro stránky, ...) naprieč všetkými „line of business“ (ďalej „LoBs“) pre Printovú aj Elektronickú komunikáciu
* možnosť realizovať flexibilne dynamickú personalizovanú on-demand multikanálovú komunikáciu umožňujúcu plynulý prechod medzi PRINT a digitálnym svetom
* zabezpečiť rýchly a kontrolovaný prechod klientskej komunikácie z PRINTu do digitálnej formy prostredníctvom všetkých relevantných distribučných kanálov (eMail, SMS, RCS, PUSH, WhatsApp, FB messenger, UPVS, ...) a centrálnu správu PRINT úloh s kontrolou ich vykonávania
* zabezpečiť plnú automatizáciu omnikanálových marketingových a servisných komunikácií so zberom spätnej väzby a riadením následnej obojsmernej konverzácie
* konsolidáciu existujúcich dátových úložísk pre riadenie súhlasov a ich riadenie a komunikačnej histórie dostupnej pre všetky relevantné organizačné útvary s cieľom umožnenia efektívnej a z pohľadu regulácie bezpečnej komunikácie na klienta (poistenca).

**Popis cieľového riešenia**

**Funkčné požiadavky na nový systém**

Prehľad funkčných požiadaviek

Očakávame dodávku systému, ktorý bude poskytovať integrované a užívateľsky prívetivé web prostredie na

* vytváranie a správu šablón dokumentov, správ a webových microstránok vrátane vizuálneho modelovania komunikačných procesov umožňujúceho návrh omnikanálových komunikačných scenárov
* riadenie online a dávkového spracovania vstupných dát, detailné sledovanie spracovania generovania správ, dokumentov a rozosielania samotných správ s možnosťou detailného sledovania obsahu zaslaných správ a prípadného zastavenia spracovania jednotlivej dávky
* manuálnu personalizáciu a zasielanie templatovaných dokumentov a správ s možnosťou obohatenia personalizovaného dokumentu o špecifické metadáta
* detailný reporting doručenia správ na jednotlivých kanáloch, detailné sledovanie PRINT distribúcie, sledovanie základných digitalizačných KPIs s možnosťou detailizácie na úroveň organizačného útvaru / procesnej domény
* automatizácia generovania komunikácii s vytváraním cieľových skupín z externých / interných databáz, ktoré následne slúžia na realizáciu samotných rozosielok

Obsah každej komunikácie s klientom (prichádzajúca alebo odchádzajúca) bude zaznamenaný v komunikačnej histórii systému a v prípade potreby systém bude schopný obojsmernej replikácie zmien v komunikačnej histórií s vybranými systémami objednávateľa.

Každá komunikácia musí byť realizovaná s použitím konsolidovaného a overeného kontaktu. Výber príslušného distribučného kanálu pre daný typ komunikácie musí byť plne v súlade s poskytnutým súhlasom na komunikáciu samotným klientom (consent).

Pre získanie plnej kontroly nad súčasnou PRINT komunikáciou a schopnosťou jej rýchlej a kontrolovanej migrácie na digitálnu komunikáciu, systém musí byť schopný centralizovaného spracovania vstupov do tlače z rôznych formátov a spôsobov integrácie. Systém musí zabezpečiť schopnosť vygenerovania hotových výstupov pre tlač, tak aby boli spracovateľné akýmkoľvek z dostupných tlačových poskytovateľov na lokálnom SK/CZ trhu a nelimitoval výber len na niektorých PRINT dodávateľov. Zhotoviteľ garantuje bezplatne zabezpečiť kompatibilitu s akýmkoľvek tlačovým poskytovateľom, nemusí mať zabezpečenú hotovú integráciu na tlačové služby.

Systém bude schopný realizovať plne automatizovanú omnikanálovú komunikáciu s možnosťou dynamického riadenia komunikačného scenára na základe vstupných dát pred začiatkom komunikácie, správania sa klienta počas exekúcie komunikácie ako aj dodatočných dát získaných počas exekúcie komunikácie. Systém musí byť schopný automatizovane orchestrovať medzi PRINT a digitálnymi kanálmi.

**Funkčné požiadavky pre reporting stavu komunikácii**

Systém musí poskytovať detailné online manažérske výstupy vo forme dash boardov a užívateľsky prívetivých reportov, ktoré budú umožňovať získať analytický prehľad o:

* Stave rozosielok jednotlivých komunikácii, štatistiky počtu rozoslaných jednotlivých správ a vygenerovaných dokumentov
* Detailná kontrola SLA na strane generovania výstupov a distribúcie dokumentov v požadovanom čase
* Sledovanie PRINT spracovania od úrovne príchodu vstupných súborov po realizáciu PRINT výroby až po zabezpečenie distribúcie cez poštových operátorov
* Sledovanie úrovne digitalizácie na úrovni celej organizácie ako aj parciálnych organizačných celkov

Systém musí umožňovať flexibilné zmeny v definovaných reportoch ako aj rýchly dizajn nových dátových reportov.

**Funkčné požiadavky pre automatizáciu generovania komunikácii**

Systém musí byť schopný spracovávať eventy generované externými systémami vo forme online API volaní alebo dávkových súborov. Vstupné dáta môžu ale nemusia obsahovať kompletné kontaktné dáta. Systém musí byť schopný z vlastného lokálneho úložiska doplniť požadovaný konsolidovaný kontaktný údaj pre zabezpečenie distribúcie požadovanej správy.

V prípade ak existujúca aplikácia alebo skupina aplikácii nie je schopná zasielať automatizované eventy nad svojou databázou, tak systém bude schopný realizovať synchronizáciu vybraných dát do svojho manažovaného úložiska a nad ním bude poskytovať koncovým užívateľom možnosť definovania AD-HOC alebo pravidelne generovaných dávok eventov, ktoré následne budú vstupom pre generovanie a distribúciu komunikácie.

**Funkčné požiadavky pre archiváciu komunikácie**

Každá prichádzajúca alebo odchádzajúca komunikácia musí byť uložená a archivovaná po definovanú dobu v lokálnom elektronickom archíve – komunikačnej histórii. Systém bude umožňovať definovať retenčné periódy na úrovni komunikácie a príslušnosti komunikácie ku danému procesu alebo produktu.

Uložená komunikačná história musí uložiť detail na úrovni celého obsahu komunikácie a formy rovnakej aká bola prezentovaná koncovému užívateľovi. Uvedená informácia musí byť dostupná cez užívateľské rozhranie systému alebo sprístupnené cez API rozhrania, na ktoré budú môcť pristupovať interné aplikácie objednávateľa (napríklad ePobočka, call centrum, ..).

**Vymedzenie biznis scope dodávky**

**Marketingová komunikácia**

Automatizácia omnikanálovej personalizovanej komunikácie na klientov v rámci onboardingu a retencie poistenca od prípravy dát po doručenie:

**Onboarding**

* mailová komunikácia na poistenca (potvrdzujúci mail) po vyplnení a zaslaní prihlášky (online + offline)
* priebežná marketingová /onboardingová komunikácia na poistenca o vybavovaní prihlášky poistenca , preukazu poistenca, atď.

**Retencia**

* akýkoľvek typ marketingovej komunikácie akýmkoľvek marketingovým kanálom na poistenca;
* spätná väzba o doručení a otvorení zaslanej správy;
* zbieranie kontaktov všetkými dostupnými kanálmi objednávateľa a validácia kvality kontaktu

Automatizovanie orchestrácie omnikanálovej komunikácie na základe prichádzajúcej reakcie alebo komunikácie od klienta.

Automatizácia komunikácie na poistencov s cieľom získania chýbajúcich kontaktov alebo súhlasov.

**Servisná komunikácia**

Digitalizácia a automatizácia komunikácie (napr. nedoplatky, upozornení na oznamovacie povinnosti, ...)

Automatizácia a flexibilný templating súčasných notifikácii z mobilnej aplikácie – previazanie eMail, PUSH a SMS kanálov.

Digitalizácia/automatizácia zasielania povinnej komunikácie (napr. zmeny VZP) na klienta.

**Jednotná databáza súhlasov (register súhlasov s používaním osobných údajov poistencov a nepoistencov)**

Centrálne úložisko, ktoré obsahuje izolované aj konsolidované súhlasy

Aktualizovaný a dotazovaný pomocou Online API a / alebo Batch. Požiadavka na rozšírenie v súčasnosti obmedzenej štruktúry o navrhnutý best practice model.

**Oblasť business procesov mimo scope**

Pre presnejšiu definíciu, čo spadá do scope dodávky diela, uvádzame oblasti, ktoré nie sú v scope dodávky a ani nie je očakávaná ich realizácia s využitím systému, ktorý je predmetom tejto zmluvy:

* Digitalizácia fyzických dokumentov na vstupe – vyťažovanie
* Analýza a tvorba marketingových analytických modelov pre potreby následnej segmentácie klientov

**Požiadavky na integráciu s internými aplikáciami objednávateľa**

* Implementácia prepojení dodávaného systému na existujúce interné distribučné kanály (Portál, mobilná aplikácia, Web, atď.)

***Hlavné dátové toky a integrácie:***

* definovanie cieľových skupín, konfigurácia komunikácií, design scenárov, nastavenie parametrov prostredníctvom GUI
* manuálny upload dát
* ad-hoc iniciácia odosielania správ zo systémov objednávateľa (ZPIS, CMS, ePobočka, ...)
* zistenie/overenie aktuálneho stavu Consentu v čase odoslania správy v systémoch objednávateľa (ZPIS, CMS, ePobočka, ...)
* synchronizácia udalostí z komunikácie na klienta z Customer Communication Management platform do Communication Datamart
* near real time synchronizácia consentov z komunikácie na klienta z Customer Communication Management platform do Communication Datamart a do systémov objednávateľa (ZPIS, CMS, ePobočka, ...)
* získanie a aktualizácia klientských, produktových a doplnkových údajov zo systémov objednávateľa (ZPIS/MIS, ePobočka, CMS, ...) pre potreby odosielania správ do CMM a Communication Datamartu
* podpora dávkovej iniciácie odosielania správ z CMM
* prepojenie na existujúce kanály objednávateľa na odosielanie a príjem správ a získavanie metadát (zachytávanie udalostí) vo vzťahu ku komunikácii

**Požiadavky na technologické zázemie a bezpečnosť**

Nakoľko objednávateľ nedisponuje komponentom na ukladanie a poskytovanie údajov pre automatizovanú prípravu podkladov pre omnikanálovú komunikáciu, súčasťou dodávky musí byť Komunikačný Datamart (relačná databáza, rozhrania a funkcionality). Tento kľúčový komponent musí byť realizovaný on Premise v infraštruktúre objednávateľa a môže byť realizovaný na báze existujúceho DWH riešenia, alebo formou nezávislého komponentu.

**Základný rozsah požadovanej dodávky**

Predmetom dodávky musia byť nasledovné súčasti:

* Customer Communication Management platforma, jej Online, NRT a Batch rozhrania na okolité systémy v zmysle uvedených funkčných a nefunkčných požiadaviek
* Communication Datamart a jeho Online, NRT a Batch rozhrania na okolité systémy v zmysle uvedených funkčných a nefunkčných požiadaviek
* Implementácia nových omnikanálových a migrácia existujúcich komunikácií vrátane príslušných šablón
* Centrálne spracovanie PRINT požiadaviek bez potreby realizácie zmien na rozhraniach integrovaných systémov
* Iniciálne naplnenie a konfigurácia Customer Communication Management platformy a Communication Datamart
* Vyčistenie a konsolidácia kontaktných informácií naprieč systémami objednávateľa
* Integrácia vyššie uvedených komponent do architektúry objednávateľa

# **B.2 Spôsob určenia ceny**

Cena za plnenie 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 NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

1. Uchádzačom navrhovaná cena predmetu zákazky uvedená v ponuke uchádzača bude vyjadrená v eurách. Cena bude zaokrúhlená na **2 desatinné miesta.**
2. Uchádzačom navrhovaná cena predmetu zákazky musí byť uvedená v EUR bez DPH, musí zahŕňať všetky náklady spojené s realizáciou predmetu zákazky tak, ako je to uvedené v časti B.1 Opis predmetu zákazky a v súlade s podmienkami uvedených v časti B.3 Obchodné podmienky.
3. Ak uchádzač nie je platiteľom DPH v Slovenskej republike, na túto skutočnosť v ponuke pri vyjadrení ceny upozorní.
4. Uchádzač vo svojej ponuke predkladá cenovú špecifikáciu pre predmet zákazky podľa Prílohy č. 5 Zmluvy o dielo a poskytnutí služby – „Rozpočet jednotlivých fáz“.

# **B.3 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky**

1. Obchodné podmienky obsahuje priložený návrh Zmluvy o dielo a poskytnutí služby, ktorú uchádzač doplnenú a podpísanú svojim oprávneným štatutárnym zástupcom (zástupcami) predloží spolu s prílohou č. 5 a 8 ako samostatnú časť ponuky.
2. Text ustanovení návrhu Zmluvy o dielo a poskytnutí služby je pre uchádzača záväzný a nie je prípustné ho meniť, dopĺňať o nové ustanovenia alebo formulácie ustanovení akokoľvek upravovať. Návrh Zmluvy o dielo a poskytnutí služby môže uchádzač doplniť len v súlade s podmienkami verejného obstarávania, uvedenými v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch.
3. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o dielo a poskytnutí služby uzavretej s úspešným uchádzačom bude:

Príloha č. 1: Funkčná a technická špecifikácia

Príloha č. 2: Harmonogram postupu prác

Príloha č. 3: Preberací protokol

Príloha č. 4: Akceptačný protokol

Príloha č. 5: Rozpočet jednotlivých fáz

Príloha č. 6: Kategória chýb

Príloha č. 7: Postup pri odstraňovaní chýb

Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 9: Zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti