

Výzva na predloženie cenovej ponuky¹

Názov predmetu zákazky:

„Customer Relationship Management_ CP 4/2026“

1. Identifikácia obstarávateľa

Obchodné meno: **Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť**
Sídlo: Olejkárska 1, 814 52 Bratislava
Kontaktná osoba: Alena Morvayová
Telefón: (+ 421) (2) 5950 1484
E-mail: morvayova.alena@dpb.sk
IČO: 00 492 736
DIČ: 2020298786
IČ DPH: SK2020298786
Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka č. 607/B.

2. **Názov zákazky:** Customer RelationshipManagement (ďalej len „CRM systém“)

3. **Označenie zákazky:** CP 4/2026

4. **Druh zákazky:** služby

5. **Predpokladaná hodnota zákazky:** 427 420,00 € bez DPH

6. **CPV kód:** 72212445-0 Služby na vývoj softvéru na riadenie vzťahov so zákazníkmi, 72263000-6 Implementácia softvéru, 72250000-2 Služby týkajúce sa podpory systému

7. Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky/projektu je realizácia implementácie a poskytovanie služby Customer Relationship Management (CRM), ktorá vytvorí nevyhnutné jadro pre evidenciu zákazníkov a automatizovanú komunikáciu.

Projekt sa zameria na nasledovné strategické piliere:

- vytvorenie centrálneho, auditovateľného a GDPR-kompatibilného registra zákazníkov s riadením súhlasov; a
- implementáciu automatizovanej emailovej komunikácie pre min. 50 000 aktívnych zákazníkov, vrátane kľúčových integračných bodov s predajnými systémami.
- Základné riešenie pre analytické vyhodnocovanie a reportovanie.

Zároveň musí platforma a jej architektonické riešenie spĺňať princípy modularity a API-first prístupu, ktoré umožnia efektívne a plynulé rozšírenie o voliteľné položky v neskorších fázach (napr. pokročilá analytika, Real-Time personalizácia pre mobilné notifikácie a pod.), bez nutnosti zásadnej architektonickej prestavby pilotného riešenia.

Bližšia špecifikácia tvorí samostatnú časť tejto výzvy na predloženie ponuky:

- Príloha 2 – Technická špecifikácia CRM

8. **Miesto odovzdania predmetu zákazky:** Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť, Bratislava

9. **Lehota viazanosti cenovej ponuky:** 6 mesiacov

10. **Obhliadka miesta:** áno

Kontaktná osoba: Mgr. Daniel Šuchaň, telefón: +421 (2) 5950 1374, e-mail: suchan.daniel@dpb.sk

11. **Lehota, miesto a spôsob predkladania ponúk:** do 00.00.2026 do 00:00 hod.

Komunikácia pri zadávaní tejto zákazky bude prebiehať s využitím elektronických prostriedkov a ponuky je potrebné predkladať elektronicky, a to prostredníctvom IS JOSEPHINE: (link)

<https://josephine.proebiz.com/sk/tender/75931/summary>

12. **Typ zmluvy/objednávky:** Rámcová zmluva o poskytovaní služby

Trvanie zmluvy/lehota dodania: Trvanie Rámcovej zmluvy o poskytovaní služby je 42 mesiacov

Uvedenie CRM do produkčnej prevádzky najneskôr do 6 mesiacov od účinnosti zmluvy, vrátane prevádzkovania systému CRM a všetkých potrebných licencií na 36 mesiacov.

Poskytovanie služby SLA podpora podľa požadovaných parametrov – 36 mesiacov.

¹ Obstarávateľ nie je v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZVO“) postupovať podľa ZVO v prípade zákaziek, ktoré nedosahujú limity pre nadlimitnú zákazku. Súťaž podľa tejto Výzvy na predloženie cenovej ponuky preto nepodlieha úprave ZVO.

Platobné podmienky sú špecifikované v čl. 3 rámcovej zmluvy o poskytovaní služby. Cena uvedená v prílohe č. 1 zmluvy je maximálna (konečná).

Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a Občianskeho zákonníka.

13. Jazyk ponuky: Ponuky sa predkladajú v slovenskom alebo českom jazyku.

14. Kritéria na vyhodnotenie ponúk

Ponuky sa budú vyhodnocovať na základe najnižšej ponuky – najnižšej celkovej predpokladanej ceny za predmet zákazky v EUR bez DPH.

15. Požadovaný obsah ponuky:

Ponuka predložená uchádzačom musí obsahovať tieto doklady v elektronickej podobe:

- a. Vyplnenú a osobou oprávnenou konať za uchádzača podpísanú prílohu č. 3 tejto výzvy - Návrh uchádzača na plnenie kritéria;
- b. Čestné vyhlásenie uchádzača podľa Prílohy č. 4;
- c. Čestné vyhlásenie -sankčné opatrenia podľa Prílohy č. 5;
- d. Informačný formulár podľa Prílohy č. 6;
- e. Zoznam poskytnutých služieb Podľa prílohy č. 7
- f. Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti v zmysle bodu 17 tejto výzvy.
- g. Rámcová zmluva o poskytovaní služby v editovateľnej verzii – Word (t.j. bez podpisu) doplnenú uchádzačom o chýbajúce údaje za uchádzača (t.j. identifikáciu uchádzača, ceny, kontaktné osoby na strane zhotoviteľa a pod.). Vzor Zmluvy o poskytovaní služby je uvedený v prílohe č. 1 tejto výzvy na predloženie ponuky

16. Spôsob predloženia ponuky:

Cena musí zahŕňať všetky náklady spojené s požadovaným predmetom zákazky. Do predloženej cenovej ponuky požadujeme zahrnúť všetko, čo je nevyhnutné na úplné a riadne plnenie zmluvy, pričom v cene budú obsiahnuté všetky náklady spojené s plnením predmetu zákazky.

17. Podmienky účasti:

17.1. Osobné postavenie: Obstarávania sa môže zúčastniť len ten uchádzač, ktorý:

- 17.1.1. je oprávnený dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu, ktoré zodpovedajú predmetu zákazky. Splnenie tejto podmienky účasti si obstarávateľ overí z verejne dostupných zdrojov (Obchodný register).
- 17.1.2. nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike a štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu. Splnenie tejto podmienky účasti uchádzač preukazuje prostredníctvom čestného vyhlásenia (znenie tejto podmienky účasti je zapracované aj v prílohe č. 3 tejto výzvy – Čestné vyhlásenie (bod 4).

Uchádzač môže preukázať splnenie týchto podmienok účasti aj zápisom do Zoznamu hospodárskych subjektov.

- 17.1.3. Doklady musia byť aktuálne a musia odrážať skutočný stav v čase predkladania ponuky.

17.2. Finančné a ekonomické postavenie

Nepožaduje sa

17.3. Technická spôsobilosť alebo odborná spôsobilosť:

- 17.3.1. **Zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúcich päť rokov od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa ZVO.**

Minimálna požadovaná úroveň štandardov zoznam poskytnutých služieb

(1) Uchádzač preukáže splnenie požiadaviek predložením **zoznamu poskytnutých služieb** za predchádzajúcich päť rokov od vyhlásenia verejného obstarávania, s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov. Ak bol odberateľom verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa zákona o verejnom obstarávaní, dokladom o realizácii služby je **referencia**.

(2) Obstarávateľská organizácia požaduje, aby Zoznamom poskytnutých služieb uchádzač preukázal, že v referenčnom období za predchádzajúcich päť rokov od vyhlásenia verejného obstarávania zrealizoval:

- **minimálne jednu realizáciu implementácie služieb rovnakého alebo obdobného charakteru, aké sú predmetom tejto zákazky** v hodnote minimálne **100 000 € bez DPH**,
- **minimálne jedna dodávka, ktorej predmetom bola integrácia, pričom do riešenia boli zapojení externí partneri/subjekty**

Z vyššie uvedeného zoznamu bude možné zistiť nasledovné skutočnosti:

- a) názov projektu/zákazky,
- b) stručný popis predmetu projektu/zákazky (popis záujemcom zrealizovaných alebo realizovaných častí služby tak, aby bolo možné jednoznačne posúdiť splnenie podmienky služby rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky),
- c) čas realizácie/plnenia projektu/zákazky, t. j. od - do (mesiac, rok),
- d) názov a sídlo odberateľa/objednávateľa projektu/zákazky,
- e) finančný objem projektu/zákazky v eur bez DPH,
- f) meno, priezvisko, telefón a emailovú adresu kontaktnej osoby odberateľa projektu/zákazky, zodpovednej zo strany odberateľa, pre ktorého boli služby realizované,

Zoznam poskytnutých služieb bude uchádzačom predložený ako vyplnená príloha č. 7 tejto výzvy. Uchádzač v zozname poskytnutých služieb uvedie všetky informácie potrebné na posúdenie splnenia podmienky účasti, a to najmä: (i) identifikáciu odberateľa, (ii) názov a stručný opis plnenia, (iii) lehotu dodania, (iv) zmluvnú cenu bez DPH a (v) kontaktné údaje na osobu na strane objednávateľa, u ktorej obstarávateľ môže predmetné údaje overiť. Pokiaľ v zozname referencií nie sú uvedené údaje v rozsahu alebo štruktúre potrebnej na posúdenie splnenia tejto podmienky účasti, uchádzač bližšie údaje k príslušnej referencii doplní do ponuky.

Uchádzač môže tieto skúsenosti preukázať jednou alebo viacerými zákazkami, pričom celkový súbor referencií musí preukázať splnenie všetkých vyššie uvedených minimálnych požiadaviek.

V prípade uvedenia hodnôt v inej mene ako v EUR je nutné okrem inej meny uviesť aj hodnotu v EUR prepočítanú kurzom zverejnenom v kurzovom lístku Národnej banky Slovenska ku dňu zaslania, resp. zverejnenia výzvy na predkladanie v systéme JOSEPHINE.

17.3.2. Údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy alebo riadiacich zamestnancov.

Obstarávateľská organizácia požaduje, aby uchádzač predložil údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy alebo riadiacich zamestnancov (špecialistov). Predložením zoznamu osôb určených na plnenie zmluvy – špecialistov uchádzač preukáže, že pre účely riadneho plnenia predmetu zákazky disponuje nasledovnými špecialistami so stanovenou kvalifikáciou a praxou.

Uchádzač preukáže, že disponuje minimálne špecialistami v nasledovnej štruktúre:

Expert č. 1 – Projektový manažér

- **minimálne 3 rokov praxe** v riadení IT projektov,
- aspoň jeden projekt riadený podľa PRINCE2, IPMA, PMI alebo ekvivalentnej metodiky,
- platný certifikát v oblasti riadenia projektov (napr. PRINCE2 Practitioner, IPMA B, PMP alebo ekvivalent).

Expert č. 2 – Senior analytik informačných systémov

- **minimálne 3 rokov praxe** v oblasti IT/SW analýzy,
- minimálne jedna preukázateľná skúsenosť s analýzou a modelovaním IS podľa UML alebo iného uznávaného modelovacieho štandardu,
- platný certifikát v oblasti modelovania (napr. UML/OCUP, ArchiMate Foundation alebo ekvivalent).

Expert č. 3 – Architekt riešenia

- **minimálne 3 roky praxe** v návrhu architektúry IS, infraštruktúry alebo aplikácií,
- minimálne jeden projekt, na ktorých navrhoval architektúru podľa TOGAF, ArchiMate alebo ekvivalentnej metodiky,
- platný certifikát TOGAF (min. úroveň Certified) alebo ekvivalent,
- certifikát v oblasti ArchiMate alebo ekvivalent,
- certifikát ITIL Foundation alebo ekvivalent.

Expert č. 4 – Špecialista pre integráciu IS

- **minimálne 3 roky praxe** v oblasti integrácií informačných systémov,

- aspoň jedna overiteľná skúsenosť, kde bol zodpovedný za integráciu IS na inú organizáciu prostredníctvom integračnej platformy,
- projekt obsahoval integráciu na min. 1 externý systém,

Expert č. 5 – Špecialista pre CRM

- minimálne **2 roky praxe** v oblasti návrhu a implementácie CRM,
- účasť na minimálne dvoch projektoch, ktorých súčasťou bol návrh CRM riešenia, implementácie CRM a spustenia CRM do prevádzky,
- skúsenosť s aspoň jednou CRM technológiou (napr. SAP, Salesforce, Hubspot...),
- výhodou (nie povinné): certifikát v oblasti CRM (SAP Certified Associate – Integration Consultant - SAP Sales and Service Cloud, Salesforce Sales Cloud, HubSpot Sales Hub Software a pod.).

17.3.3. Certifikáty

- platný certifikát podľa ISO/IEC 27001 alebo ekvivalent,
- v prípade konzorcia preukazuje skupina certifikáty spoločne.

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 alebo obstarávateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy alebo koncesnej zmluvy 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 týkajúcej sa osobného postavenia a nesmú u nej existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7; oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce, alebo poskytovať službu preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky alebo koncesie, na ktorú boli kapacity záujemcovi alebo uchádzačovi poskytnuté. Ak ide o požiadavku súvisiacu so vzdelaním, odbornou kvalifikáciou alebo relevantnými odbornými skúsenosťami najmä podľa odseku 1 písm. g), uchádzač alebo záujemca môže využiť kapacity inej osoby len, ak táto bude reálne vykonávať stavebné práce alebo služby, na ktoré sa kapacity vyžadujú. Verejný obstarávateľ alebo 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 ZVO.

18. Zábezpeka

Nepožaduje sa.

19. Vyhodnotenie ponúk

- 19.1. Obstarávateľ vyhodnocuje ponuky na základe kritéria na vyhodnotenie ponúk: najnižšia predpokladaná cena celkom bez DPH za celý predmet zákazky. Obstarávateľ zostaví poradie ponúk uchádzačov na základe predložených návrhov na plnenie kritéria predpokladaná cena celkom bez DPH za celý predmet zákazky, pričom na prvom mieste sa umiestni ponuka s najnižšou predpokladanou cenou celkom bez DPH.
- 19.2. Obstarávateľ bude vyhodnocovať splnenie požiadaviek na predmet zákazky a splnenie podmienok účasti u uchádzača, ktorého ponuka sa predbežne umiestnila na prvom mieste v poradí.
- 19.3. V prípade, že uchádzač predbežne nahradil doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti uvedené v bode 17 Výzvy čestným vyhlásením podľa Prílohy č. 4, obstarávateľ vyzve uchádzača na predloženie dokladov preukazujúcich splnenie podmienok účasti predbežne nahradenými čestným vyhlásením v lehote minimálne 5 pracovných dní, ak obstarávateľ neurčí dlhšiu lehotu. Ak uchádzač v stanovenej lehote nepredloží doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti predbežne nahradené čestným vyhlásením, bude jeho ponuka vylúčená z vyhodnotenia.
- 19.4. Ak komisia identifikuje nezrovnalosti alebo nejasnosti v informáciách alebo dôkazoch, ktoré uchádzač poskytol, písomne požiada 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 zrejmych chýb v písaní a počítaní. Uchádzač predloží vysvetlenie najneskôr do dvoch pracovných dní, ak obstarávateľ neurčí dlhšiu lehotu. Ak uchádzač v stanovenej lehote nepredloží vysvetlenie, bude jeho ponuka vylúčená z vyhodnotenia.
- 19.5. V prípade vylúčenia ponuky z vyhodnocovania, obstarávateľ uchádzačovi oznámi vylúčenie ponuky z vyhodnotenia a určí nové/aktualizované poradie ponúk a pristúpi k vyhodnoteniu ponuky, ktorá sa umiestnila na prvom mieste.
- 19.6. Po vyhodnotení ponuky obstarávateľ písomne oznámi všetkým uchádzačom výsledok vyhodnotenia ponúk vrátane poradia uchádzačov. Úspešnému uchádzačovi alebo uchádzačom oznámia, že jeho ponuku alebo ponuky prijímajú. Neúspešnému uchádzačovi oznámia, že neuspel a dôvody neprijatia jeho ponuky.

19.7. Úspešný uchádzač bude vyzvaný na poskytnutie súčinnosti k podpisu zmluvy, v rámci ktorej preukáže, že je on a jeho známi subdodávatelia sú zapísaní v Registri partnerov verejného sektora (pokiaľ taká povinnosť zo zákona o registri partnerov verejného sektora vyplýva) a za všetkých známych subdodávateľoch, ktorí budú využití na plnenie zmluvy, predloží údaje a doklady podľa bodu 17 tejto výzvy.

19.8. Obstarávateľ si vyhradzuje právo vyzvať úspešného uchádzača na nahradenie navrhovaného subdodávateľa v prípade, že subdodávateľ nebude spĺňať podmienky účasti uvedené v bode 17 tejto výzvy týkajúce sa osobného postavenia.

19.9. V prípade, ak uchádzač, ktorého ponuka sa po vyhodnotení ponúk umiestnila na prvom mieste neposkytne v stanovenom termíne súčinnosť podľa predchádzajúceho bodu, nenahradí navrhovaného subdodávateľa v stanovenej lehote, prípadne odmietne podpísať zmluvu, obstarávateľ pristúpi k vyhodnoteniu ponuky, ktorá sa umiestnila na druhom mieste s vykonaním úkonov uvedených v predchádzajúcich bodoch.

20. Elektronická aukcia: nie

21. Doplnujúce informácie:

21.1. Obstarávateľ vyžaduje, aby úspešný uchádzač v zmluve najneskôr v čase jej uzavretia uviedol údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

21.2. Obstarávateľ vyžaduje, aby navrhovaný subdodávateľ spĺňal podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia v rovnakom rozsahu ako uchádzač a neexistovali u neho dôvody na vylúčenie; oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky alebo koncesie, ktorý má subdodávateľ plniť.

21.3. Obstarávateľ si vyhradzuje právo neprijatť ani jednu z predložených ponúk a/alebo kedykoľvek zrušiť túto súťaž. Všetky náklady spojené s predložením ponúk znáša uchádzač. Ak úspešný uchádzač neuzavrie zmluvu s obstarávateľom, obstarávateľ môže rokovať o uzavretí zmluvy s ďalšími uchádzačmi v poradí.

Prílohy:

1. Rámcová zmluva o poskytovaní služieb
2. Technická špecifikácia predmetu zákazky
3. Návrh uchádzača na plnenie kritérií
4. Čestné vyhlásenie uchádzača
5. Čestné vyhlásenie – sankčné opatrenia
6. Informačný formulár
7. Zoznam poskytnutých služieb

V Bratislave dňa 26.03.2026

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
JUDr. Barbora Notová
vedúca sekcie právnych služieb a kontroly

Príloha č. 1
Rámcová zmluva o poskytovaní služby

Dokument tvorí samostatnú prílohu tejto výzvy.

Príloha č. 2
Technická špecifikácia predmetu zákazky

Dokument tvorí samostatnú prílohu tejto výzvy.

Príloha č. 3
Návrh uchádzača na plnenie kritérií

Dokument tvorí samostatnú prílohu tejto výzvy.

Príloha č. 4
Čestné vyhlásenie uchádzača

Dokument tvorí samostatnú prílohu tejto výzvy

Príloha č. 5
Čestné vyhlásenie – sankčné opatrenia

Dokument tvorí samostatnú prílohu tejto výzvy.

Príloha č. 6
Informačný formulár

Dokument tvorí samostatnú prílohu tejto výzvy.

Príloha č. 7
Zoznam poskytnutých služieb

Dokument tvorí samostatnú prílohu tejto výzvy.