**Otázka č.1**V rámci Prílohy č.7 Návrh na plnenie kritéria v položke č. 5 je Uchádzač povinný stanoviť príplatok za prácu operátora (1 hodinu) počas sviatku. Taktiež v zmysle Súťažných podkladov A.1 POKYNY PRE UCHÁDZAČOV (ďalej aj ako „SP“) je uvedené v bode 11.5. nasledovné: „Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo neprijať ponuku, ktoré bude v rozpore a aktuálnym platným znením zákona č. 311/2001 Z.z. Zákonníka práce v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákonník práce“).“
V zmysle §122 Zákonníka práce je výška príplatku definovaná ako 100 % príplatok v zmysle priemerného zárobku zamestnanca (priemerný zárobok je upravený v § 134 Zákonníka práce).
Vzhľadom k tomu, že v zmysle Opisu predmetu zákazky je požadovaných niekoľko desiatok operátorov- pričom ich priemerný zárobok sa môže líšiť / taktiež priemerný zárobok sa môže líšiť v čase (nakoľko sa uzatvára Rámcová dohoda na 2 roky)- bude pre Obstarávateľa dostačujúce (vzhľadom aj na bod 11.5. SP) ak Uchádzač uvedie príplatok vychádzajúci z aktuálneho roka 2021 ako priemerného zárobku jeho zamestnancov na tejto pozícií?

**Odpoved č. 1 Ano**

**Otázka č.2**
Národné centrum zdravotníckych informácií (ďalej aj ako „Obstarávateľ“) požaduje od Uchádzača aby predložil ponuku v zmysle stanoveného obsahu. Čo má tvoriť obsah ponuky je uvedené v SP v dvoch častiach a to: bode 17.6. a taktiež v článku 18. OBSAH PONUKY. Avšak tieto dve časti nie sú totožné (niektoré body sú rovnaké / iné nie sú) – preto sa chceme opýtať, či stačí predložiť len dokumenty/ iné podklady – ktoré sú taxatívne vymenované v článku 18. OBSAH PONUKY?

**Odpoved č. 2** Ano, udaje uvedene v bode 17 sú vysvetľujúce. Požaduje sa predložiť doklady a dokumenty uvedené v bode 18. súťažných podkladov.

Prípadne ak nie- prosíme o taxatívne vymenovanie dokumentov/ iných podkladov, ktoré majú tvoriť OBSAH PONUKY a taktiež o bližšie vysvetlenie akým spôsobom majú byť predložené v rámci systému JOSEPHINE v rámci stanovených jednotlivých častí (taxatívne vymenovanie dokumentu / časť – „políčko“ kde má byť predložený konkrétny dokument).

**Otázka č. 3**V zmysle predkladania ponúk v systéme JOSEPHINE je uvedené „políčko“ pod názvom: „Názov súboru“. Aké dokumenty majú byť predložené v tomto políčku?

**Odpoveď č. 3**

„Políčko“ pod názvom: „Názov súboru“. sa zmeniť nedá – jedná sa o políčko, ktoré dopĺňa systém josephine automaticky, pre prípad, že by uchádzač chcel vložiť ešte nejaké doplňujúce súbory, alebo napr. celú ponuku nerozdelenú štruktúrovane. Do tohto políčka uchádzač vloží ostatne doklady a dokumenty požadované v súťažných podkladoch.

V prípade že uchádzač nevloží žiaden súbor do „políčka“ pod názvom: „Názov súboru“, nemá to vplyv na odoslanie ponuky. Ponuku odošle regulérne so všetkými uchádzačom vloženými dokladmi svojej ponuky.

**Otázka č. 4**
V Prílohe č.1 Krycí list je uvedené, že Uchádzač má doplniť konto s užívateľským menom. Po komunikácií s technickou podporou systému JOSEPHINE nebolo jasné (ani technickej podpore) čo tam má byť uvedené. Chceme sa opýtať či tam máme uviesť emailovú adresu prostredníctvom, ktorej sa prihlasujeme do tohto systému / alebo Meno Priezvisko osoby uvedenej v tomto systéme ako užívateľ ?

**Odpoveď č. 4.**

|  |  |
| --- | --- |
| E-mail:  | *xx@ xxxxxxxxx vyplní záujemca/uchádzač* |

 Oprávnené osoby k podpisu ponuky\*:

|  |  |
| --- | --- |
| Meno a priezvisko, funkcia | *vyplní záujemca/uchádzač* |

**Čestne vyhlasujeme**, že pre účely elektronickej komunikácie k tejto zákazke, budeme využívať naše konto s užívateľským menom *xx@ xxxxxxxxx* .....\* v rámci komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE. Berieme na vedomie, že dokumenty sa považujú za doručené ich odoslaním do nášho konta s užívateľským menom ......................................\* v rámci komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE, pričom kontrola konta je na našej zodpovednosti.

Uchádzač uvedie kontaktný email, ktorý je zviazaný s kontom záujemcu/uchádzača komunikačného rozhrania josephine.

**Otázka č. 5**
V bode 17.6.6. SP je uvedené: „Cenová ponuka spracovaná podľa časti (B2) Spôsob určenia ceny súťažných podkladov – Ocenenie predmetu zákazky . Tento súbor uchádzač predloží v needitovateľnej forme vo formáte „pdf“ a zároveň v editovateľnej podobe vo formáte „xls“ pričom súbory taktiež uvedie do Zoznamu súborov v Krycom liste ponuky“
(i) Uchádzač naplní splnenie podmienky uvedenej v hore opísanom bode ak predloží vyplnenú Tabuľku uvedenú v Prílohe č. 7 - Návrh uchádzača na plnenie kritéria v požadovaných formátoch?
(ii) Ak nie – prosíme o zverejnenie konkrétneho vzoru vo formáte xls čo má byť predmetom tohto súboru / aké body je potrebné vyplniť zo strany Uchádzača.

Nie je nám jasné / ani inému Záujemcovi (na základe Vysvetlenia č.3) – čo má byť obsahovať súbor uvedený v bode 17.6.6. – preto by sme Vás chceli požiadať o exaktné zadefinovanie (ideálne vo forme, ktorú sme uviedli v bode ii tejto otázky). Chceli by sme dať aj do pozornosti bod 27.3. kde je uvedené: „Ponuka uchádzača, ktorá nebude spĺňať stanovené požiadavky bude z verejnej súťaže vylúčená.“ - Preto považujeme za legitímne aby bolo všetkým Uchádzačom jasné, čo majú predložiť aby splnili požiadavku Obstarávateľa.

**Odpoveď č. 5**. Áno, bod 17. súťažných podkladov má vysvetľujúci charakter, doklady a dokumenty požadované od uchádzača sú uvedené v bode 18.

**Otázka č. 6**
V bode 17.6.7. SP je uvedené: „Návrh Dohody vrátane príloh spracovaný podľa časti (B3) Obchodné podmienky súťažných podkladov. V návrhu Zmluvy bude uvedená cena. Návrh Zmluvy musí byť doplnený o identifikačné údaje uchádzača a podpísaný uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača. Tento súbor uchádzač predloží v needitovateľnej forme vo formáte „pdf“ pričom súbor taktiež uvedie do Zoznamu súborov v Krycom liste ponuky.“
(i) Uchádzač má doplniť cenu v obidvoch bodoch v bode 3.1. a 11.1. ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB CALL CENTRA uvedenej časti (B3) Obchodné podmienky súťažných podkladov (Ďalej aj ako „Zmluva“)?
(ii) Cena, ktorá má byť doplnená (v oboch bodoch) Zmluvy je cenou, ktorú Uchádzač predkladá v zmysle Prílohe č. 7 - Návrh uchádzača na plnenie kritéria ako súčet všetkých položiek (položky 1-5)?
(iii) Je potrebné zo strany Uchádzača aj vyplniť predmetné prílohy Zmluvy? Ak áno prosíme od Obstarávateľa taxatívne vymenovanie, ktoré prílohy (z doleuvedených príloh Zmluvy) má Uchádzač vyplniť.
Príloha č. 1: Komunikačné štandardy
Príloha č. 2: Dohoda o zachovaní mlčanlivosti
Príloha č. 3: Zoznam kľúčových expertov
Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov
Príloha č. 5: Opis predmetu zákazky
Príloha č. 6: Návrh na plnenie kritérií

**Odpoveď č. 6**
Uchádzač vyplní cenu za predmet zmluvy v obidvoch bodoch v bode 3.1. a 11.1. ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB CALL CENTRA uvedenej časti (B3) Obchodné podmienky súťažných podkladov (Ďalej aj ako „Zmluva“). Cena, ktorá má byť doplnená (v oboch bodoch) Zmluvy je cenou, ktorú Uchádzač predkladá v zmysle Prílohe č. 7 - Návrh uchádzača na plnenie kritéria ako súčet všetkých položiek (položky 1-5).
Prílohy uvedené pod č. 1, 2, nevyplňuje uchádzač bude súčasťou Zmluvy v znení tak, ako je uvedená v súťažných podkladoch

Prílohy uvedené pod bodmi č.3, 4 a 5 vyplní uchádzač

Príloha uvedená pod bodom č. 6 bude prevzatá z ponuky uchádzača

**Otázka č. 7**
V bode 18.2.4. SP sa požaduje: „návrh Dohody vrátane príloh (uchádzač predloží návrh Dohody spolu s jej prílohami), v ktorom sú zohľadnené časti Príloha B.1 Opis predmetu zákazky a Príloha B.3 Obchodné podmienky týchto súťažných podkladov. Návrh Dohody musí byť podpísaný uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača, v prípade skupiny poskytovateľov musí byť návrh Dohody podpísaný každým členom skupiny alebo osobou/osobami oprávnenými konať v danej veci za člena skupiny“
(i) doplnenia zo strany Uchádzača v návrhu Dohody majú byť totožné s požiadavkou uvedenou v bode 17.6.7.?
(ii) ak nie sú totožné, prosíme taxatívne vymenovať čo sa požaduje doplniť do návrhu Dohody zo strany Uchádzača?

**Odpoveď č. 7** Uchádzač v Zmluve vyplní identifikačné údaje v postavení druhej zmluvnej strany, doplní návrh ceny a doplní prílohy v zmysle už hore uvedených poskytnutých vysvetlení.

**Otázka č. 8**
V bode 17.6.8. je uvedené: „Podrobný opis predmetu zákazky, ktorý je v súlade s časťou (B1) Opis predmetu zákazky súťažných podkladov, z ktorého musí vyplývať splnenie všetkých požiadaviek na poskytnutie predmetu zákazky v súlade s časťou (B1) Opis predmetu zákazky, ktorý musí byť podpísaný uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača.“
(i) naplní Uchádzač túto požiadavku Obstarávateľa ak prehlási že splní požiadavky Obstarávateľa uvedené časti (B1) Opis predmetu zákazky súťažných podkladov a to tak že v rámci tohto prehlásenia bude aj pôvodný opis predmetu zákazky podpísaný oprávnenou osobou konať za Uchádzača?

**Odpoveď č. 8.**

Verejný obstarávateľ v časti B1 Opis predmetu zákazky určuje minimálne požiadavky na predmet zákazky a uchádzač vo svojej ponuke predloží opis predmetu zákazky tak, ako by ho poskytol v prípade úspešnosti / bude súčasťou zmluvy/ pričom musí splniť minimálne požiadavky verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ nepožaduje predložiť čestné vyhlásenie.

**Otázka č. 9**
V časti A.3. PODMIENKY ÚČASTI UCHÁDZAČOV SP v článku 3. TECHNICKÁ SPÔSOBILOSŤ ALEBO ODBORNÁ SPÔSOBILOSŤ v bode 1.2. je definovaná minimálna požadovaná úroveň štandardov, ktorú má uchádzač preukázať:
„a) predložením profesijných životopisov alebo ekvivalentnými dokladmi vlastnoručne podpísanými príslušnými kľúčovými expertmi,
b) predložením zoznamu praktických skúseností kľúčových expertov, z ktorých bude jednoznačne vyplývať splnenie podmienok týkajúcich sa ich odbornej praxe, odborných skúseností, trvaní odbornej praxe na určitej pozícií a v určenej oblasti.“
(i) pre odstránenie akýchkoľvek pochybností je vyslovene na Uchádzačovi , či si zvolí naplnenie tejto požiadavky Obstarávateľa buď podľa písmena a) alebo podľa písmena b)?
(ii) ak nie- musí predložiť obidva dokumenty podľa písmena a) a aj podľa písmena b)?

**Odpoveď č. 9**

Uchádzač musí predložiť verejnému obstarávateľovi dôkazy o splnení podmienok účasti stanovené v súťažných podkladoch ako aj v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a to tak, aby bola komisia schopná z predložených dokladov zistiť všetky požadované podmienky účasti. Zoznam praktických skúseností bol súčasťou súťažných podkladov ako príloha č. 10 – odporúčané vzory. Verejný obstarávateľ z dôvodu jednoznačnosti a lepšej prehľadnosti pri posudzovaní splnenia podmienok účasti požaduje predložiť obidva doklady uvedené pod písmenom a) aj b).

**Otázka č. 10**
Podľa bodu 17.6.10. SP sa vyžaduje: „ Uchádzač, ktorý preukazuje osobné postavenie podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní ako aj iné podmienky účasti, je povinný predložiť spolu s ostatnými podkladmi už v rámci prvého poskytnutia osobných údajov verejnému obstarávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov, ktorý je povinný predložiť za každú fyzickú osobu, ktorej osobné údaje sa budú nachádzať v ponuke alebo v iných podkladoch/potvrdeniach/čestných vyhláseniach/dokumentoch.“
(i) chceli by sme Vás požiadať o zverejnenie konkrétneho vzoru súhlasu so spracovaním osobných údajov, ktoré sa požaduje od Uchádzača (kde Uchádzač doplní potrebné údaje).
(ii) prosíme o zadefinovanie okruhu dotknutých osôb, za ktoré je potrebné predkladať predmetný súhlas so spracovaním osobných údajov:
a) sú to oprávnené osoby konajúce za stranu Uchádzača?
b) sú to kľúčový experti (zamestnanci Uchádzača)?
c) sú to kontaktné osoby odberateľov v zmysle požadovaného poskytnutia Zoznamu poskytnutých služieb a/alebo Zoznamu praktických skúseností kľúčového experta?
(iii) uchádzač tieto súhlasy predkladá do systému JOSEPHINE do „políčka“ pod názvom „ostatne doklady a dokumenty pozadovane v sutaznych podkladoch“

**Odpoveď č. 10.**

V súťažných podkladoch sa nachádza príloha **Príloha č. 8– Súhlas so spracovaním osobných údajov,** ktorý požaduje verejný obstarávateľ vyplniť a predložiť vo svojej ponuke.

Uchádzač vloží tento dokument do „políčka“ pod názvom „ostatné doklady a dokumenty požadovane v súťažných podkladoch.“

 **Otázka č. 11 č.11**
V zmysle Žiadosti o nápravu v časti: 6. Úprava požiadavky na prispôsobenie rozsahu Call centra od poslednej prijatej objednávky, verejný obstarávateľ zamietol žiadosť Uchádzača s odôvodnením: „*Verejný obstarávateľ nevyhovuje žiadosti o nápravu v tomto bode. V Bode 3.7. Zmluvy je stanovená požiadavka maximálne 48 hodín na prispôsobenie rozsahu Call centra Dodávateľa od poslednej prijatej objednávky. V opise predmetu zákazky je stanovený predpokladaný počet pracovníkov 30 na každú zmenu. Vzhľadom na tú skutočnosť, že sa jedná o časový rozsah poskytovania služby 24 hodín denne / 7 dní v týždni, musí poskytovateľ zabezpečiť dostatočný počet pracovníkov na každú zmenu počas tohto časového rozsahu, pričom musí brať do úvahy určitú rezervu v počte pracovníkov vzhľadom na životné situácie ako napríklad práce neschopnosť pracovníkov, dovolenky a podobne, aby bol schopný dodržať predpokladaný počet pracovníkov. Tento rezervný počet pracovníkov by mal byť zahrnutý vo vstupnom školení popísanom v bode 7.5. Zmluvy. Objednávka na prispôsobenie rozsahu Call centra Poskytovateľa môže nastať bez ohľadu na skutočnosť, či sa bude jednať o aktualizáciu dokumentov doručených Objednávateľom podľa bodu 7.6. Zmluvy alebo nie. Vzhľadom na uvedené ostáva v platnosti pôvodné znenie bodu 3.7. Zmluvy.“*

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

(i) Chápeme správne ak Obstarávateľ požaduje denne 90 operátorov (30 na každú zmenu) + so započítaním rezervy (v prípade dovoleniek, PN, OČR a pod.) v podobe cca 20 %- tak dokopy bude zaškolených 108 operátorov. Ale v prípade ak zadá požiadavku, že chce mať na 1 zmene 50 operátorov (nakoľko nikde nebola zadefinovaná horná hranica počtu operátorov- takže sa to hypoteticky stať môže) a teda by poskytovateľ musel mať zaškolených 150 operátorov minimálne- stále platí, že Poskytovateľ musí do 48 hodín takto upraviť svoje kapacity (lebo to je veľmi ťažko možné zrealizovať aj vzhľadom na to, že samotné školenie trvá 16 hodín / čo sú 2 pracovné dni)?

**Odpoved č. 11.**

Áno, lehota 48 hodín platí. Pri počte pracovníkov je potrebné brať do úvahy určitú rezervu, s ktorou je potrebné rátať pri vstupnom školení. Zmena rozsahu služieb Call Centra, môže nastať bez ohľadu na skutočnosť, či sa bude jednať o aktualizáciu dokumentov doručených Objednávateľom podľa bodu 7.6. Zmluvy alebo nie.

**Otázka č.12**V zmysle B.1. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY Súťažných podkladov je definované v bode 1, písmena a): „poskytovateľ je povinný zabezpečiť, že 80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd. Časový interval začína plynúť od momentu, keď volajúci zvolí voľbu v IVR“
(i) chápeme správne, že ide o zvolenie voľby v IVR kedy následne už bude hovor distribuovaný na operátora? Nakoľko sa môže stať že samotná skladba IVR môže umožňovať , že po stlačení konkrétnej voľby sa začne prehrávať ďalšia podskupina IVR s jednotlivými voľbami.
Napríklad: V prípade ak sa chcete Objednať na testovanie stlačte 1. Zákazník stlačí číslo 1. V prípade ak sa chcete objednať na antigénové testy, stlačte 1. V prípade ak sa chcete objednať na PCR testy, stlačte 2 (...)

**Odpoveď č. 12**

Áno, interval začína plynúť od zvolenia voľby v IVR kedy sa následne hovor už distribuuje na operátora.

**Otázka č.13**
V bode 3.2. Zmluvy je definované: „Dodávateľ bude poskytovať služby externého Call centra z prevádzok nachádzajúcich sa na území Slovenskej republiky. Akékoľvek zmeny v zozname prevádzok je Dodávateľ povinný oznámiť Objednávateľovi najneskôr do/pred 3 pracovných dní od vzniku týchto zmien.“
Chceme sa však opýtať či bude umožnené Uchádzačovi zastrešiť poskytovanie predmetných služieb prostredníctvom operátorov, ktorí by vykonávali prácu z domu (tzv. „homeoffice“)? S ohľadom na aktuálnu situáciu spojenú so šírením COVID 19 v kauzálnej súvislosti s nariadeniami príslušných orgánov Slovenskej republiky.

**Odpovedˇ č. 13**

V prípade exaktného nariadenia príslušných orgánov Slovenskej republiky pre vykonávanie práce z domu (homeoffice) bude uchádzačovi umožnené zabezpečiť poskytovanie predmetných služieb prostredníctvom operátorov prácou z domu na nevyhnutný čas platnosti nariadení príslušných orgánov Slovenskej republiky.

**Otázka č. 14**

V bode 7.6. Zmluvy je uvedené: „Dĺžka školenia sa odhaduje na 16 hodín. Objednávateľ je povinný v súčinnosti s Dodávateľom zabezpečiť školenie a certifikačný test telefonických operátorov Dodávateľa v dostatočnom predstihu pred začatím plynutia Doby poskytovania služieb, Dodávateľ je na žiadosť a podľa pokynov Objednávateľa povinný zabezpečiť preškolenie telefonických operátorov a aktualizáciu dokumentov dodaných mu na účely poskytovania služieb externého Call centra, ak v priebehu Doby poskytovania služieb nastanú nové skutočnosti vo vzťahu k poskytovaniu služby, alebo ak Objednávateľ usúdi, že z otázok obyvateľov SR vyplýva veľa nejasností, a to najneskôr do 1 pracovného dňa odo dňa doručenia aktualizovaných dokumentov Objednávateľom“
(i) Je možné zabezpečiť školenie aj prostredníctvom ONLINE školenia formou videokonferencie? S ohľadom na aktuálnu situáciu spojenú so šírením COVID 19 v kauzálnej súvislosti s nariadeniami príslušných orgánov Slovenskej republiky.
(ii) Ak to nie je možné- Školenie pre operátorov budú realizované v jednotlivých prevádzkach Poskytovateľa?
(iii) Akým spôsobom bude prebiehať certifikácia operátorov (certifikačný test)? Bude to formou ONLINE testu?

**Odpoveď č. 14**

V závislosti od aktuálnej epidemiologickej situácie spojenou so šírením COVID-19 bude umožnená realizácia školenia aj online formou prostredníctvom videokonferencie. V prípade online školenia bude prebiehať certifikačný test rovnako online formou.

**Otázka č. 16**
Poskytovateľovi bude preplácaná každá objednaná a odpracovaná hodina práce telefonického operátora v zmysle reportu (teda ráta sa tam aj čas kedy napríklad operátor čaká na prichádzajúci hovor- Waiting Time / kedy zapisuje do systému- After Call Work / prestávka v zmysle Zákonníka práce a podobne)?

**Odpoveď č. 16**

Preplatená bude každá objednaná a odpracovaná hodina práce telefonického operátora, ktorá bude vykonaná v súlade s rozsahom a popisom definovaným v súťažných podkladoch.