



SÚŤAŽNÉ PODKLADY

„Poskytnutie technickej podpory informačno – poradenského centra“

Zadávanie nadlimitnej zákazky
postupom verejnej súťaže podľa § 66 ods. 7 písm. b) a § 49 ods. 1, písm. a) zákona
č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov
v znení neskorších predpisov

.....
Ing. Matúš Jurových, PhD.

predseda predstavenstva

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

.....
Ing. Viktor Očkay, MPH

podpredseda predstavenstva

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

.....
Ing. Michal Korauš, PhD., MBA

riaditeľ Odboru informačných

technológií, zodpovedný 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

.....
JUDr. Veronika Prasličková

osoba zodpovedná za verejné obstarávanie

Odbor verejného obstarávania

.....
Mgr. Daniela Krnáčová, LL.M.

riaditeľ Odboru verejného obstarávania

BRATISLAVA

november 2025

Obsah

A.1 Pokyny pre uchádzačov	4
Časť I - Všeobecné informácie	4
1. Identifikácia verejného obstarávateľa.....	4
2. Predmet zákazky	4
3. Komplexnosť dodávky	4
4. Variantné riešenie.....	4
5. Zdroj finančných prostriedkov	4
6. Požiadavky na štruktúru a obsah ceny v ponuke	5
7. Miesto, termín a spôsob realizácie predmetu zákazky.....	5
8. Obhliadka miesta realizácie predmetu zákazky.....	5
9. Skupina dodávateľov	5
10. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a uchádzačmi alebo záujemcami.....	6
11. Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov	6
12. Všeobecné informácie k webovej aplikácii JOSEPHINE	7
13. Lehota na predkladanie ponúk	7
14. Lehota viazanosti ponuky	7
15. Jazyk ponuky	7
16. Náklady na ponuku	7
17. Zábezpeka	7
18. Vyhodenie ponuky.....	9
19. Spôsob predloženia ponuky	10
20. Obsah ponuky	11
21. Doplnenie, zmena a odvolanie ponuky.....	11
22. Otváranie ponúk.....	12
23. Vyhodnotenie ponúk	12
24. Vyhodnotenie podmienok účasti.....	12
25. Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk	12
26. Podmienky poskytnutia súčinnosti k podpisu zmluvy	12
27. Uzavretie zmluvy	13
28. Využitie subdodávateľov pri plnení zmluvy	13
29. Dôvernitosť procesu verejného obstarávania	13
30. Súhlas so spracovaním osobných údajov.....	13
31. Generálna klauzula.....	14
32. Zrušenie postupu verejného obstarávania	14
Časť II – Kritérium na vyhodnotenie ponúk	15
Časť III – Podmienky účasti.....	16
1.1 Osobné postavenie	16
1.2 Finančné a ekonomické postavenie	18
1.3 Technická alebo odborná spôsobilosť	18
Časť IV – Opis predmetu zákazky.....	20
1. Kvantifikovateľné technické vlastnosti plnenia:	20

Detailná charakteristika plnenia.....	20
A.1 Základná správa systému.....	20
A.2 Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia.....	21
A.3 Analýza a návrh	22
A.4 Konfigurácia systému.....	23
A.5 Softvérový vývoj	23
A.6 Testovanie	24
Príloha č. 1 ku SP: RÁMCOVÁ DOHODA.....	25
Príloha č.2 ku SP: ČESTNÉ VYHLÁSENIE.....	41

A.1 Pokyny pre uchádzačov

Časť I - Všeobecné informácie

1. Identifikácia verejného obstarávateľa

Názov organizácie:	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a. s.
Sídlo organizácie:	Panónska cesta 2, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 04
IČO:	35937874
DIC:	2022027040
Kontaktná osoba:	JUDr. Veronika Prasličková
Telefón:	+421 2/20824216
E – mail:	veronika.praslickova@vszp.sk

2. Predmet zákazky

Predmetom zákazky je technická podpora kontaktného centra.

Verejný obstarávateľ priebežne rieši zlepšovanie komunikácie s klientmi v súvislosti s agendou, ktorú klientom poskytuje a legislatívnymi zmenami, ktoré často vyžadujú zmeny aj na strane kontaktného centra a iných oddelení verejného obstarávateľa komunikujúcich s klientmi.

Ako hlavný komunikačný bod s klientmi využíva verejný obstarávateľ call centrum obsluhujúce telefonický kanál, e-mail a sociálne médiá a ostatné multimediálne kanály.

Optimalizácia komunikácie, legislatívne zmeny a rozširovanie služieb pre klientov vyžadujú časté zmeny a úpravy v nastavení systému (zmenové požiadavky). Takéto požiadavky rôzne veľkého rozsahu sú zo strany verejného obstarávateľa vyžadované niekoľkokrát mesačne a pri ich realizácii je vyžadovaná odborná pomoc externého poskytovateľa.

Cieľ zákazky je zabezpečenie technickej podpory pre zmenové požiadavky kontaktného centra verejného obstarávateľa a pružné zabezpečenie požiadaviek a zmien na funkcionality systému..

Podrobný opis je uvedený v časti IV a v návrhu RÁMCOVEJ DOHODY

3. Komplexnosť dodávky

Predmet zákazky nie je rozdelený na časti.

Odôvodnenie: predmet zákazky nie je rozdelený na časti z dôvodu, že predmetná zákazka tvorí jeden celok plnenia predmetu zákazky a predstavuje homogénne aktivity, ktoré sú navzájom procesne, časovo a vecne prepojené. Zákazka sa nedelí na časti najmä s ohľadom na miestne, vecné, funkčné aj časové väzby, charakter predmetu zákazky, by bolo rozdelenie predmetu zákazky po technickej stránke nelogické, neúčelné a ne hospodárne. Nerozdelenie predmetu zákazky na časti je opodstatnené a odôvodnené a nepredstavuje porušenie princípov verejného obstarávania. Uchádzači musí predložiť ponuky na celý predmet zákazky.

4. Variantné riešenie

4.1 Verejný obstarávateľ neumožňuje predložiť variantné riešenie.

4.2 Ak bude súčasťou ponuky variantné riešenie, variantné riešenie nebude zaradené do vyhodnotenia a bude sa naň hľadieť akoby nebolo predložené.

5. Zdroj finančných prostriedkov

5.1 Predmet zákazky bude financovaný z vlastných zdrojov.

6. Požiadavky na štruktúru a obsah ceny v ponuke

- 6.1 Ponúknutá cena za predmet zákazky musí byť stanovená podľa § 3 zákona č. 18/96 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov a musí byť uvedená v EUR.
- 6.2 Do ceny, ktorá bude zmluvnou cenou, musia byť započítané všetky výdavky/náklady uchádzača súvisiace s realizáciou predmetu zákazky podľa požiadaviek uvedených v týchto súťažných podkladoch a v rámcovej dohode a jej prílohách.
- 6.3 Záujemca je pred predložením svojej ponuky povinný vziať do úvahy všetko, čo je nevyhnutné na úplné a riadne plnenie rámcovej dohody, pričom do svojich cien zahrnie všetky náklady spojené s plnením predmetu zákazky.
- 6.4 Ceny v ponukovom formulári budú zaokrúhlené na 2 desatinné miesta v zmysle matematických pravidiel.
- 6.5 **Ak uchádzač nie je platiteľom DPH, uvedie navrhovanú zmluvnú Cenu celkom. Na skutočnosť, že nie je platiteľom DPH, upozorní v ponuke.** V prípade, že uchádzač bude v čase predkladania ponuky neplatiteľom DPH, do Ceny celkom si zahrnie aj príslušnú výšku DPH, ktorú bude povinný zaplatiť, ak sa v priebehu verejného obstarávania alebo plnenia zmluvy stane platiteľom DPH. Verejný obstarávateľ nesmie poskytovateľovi k ponukovej ani k zmluvnej Cene celkom prirátat príslušnú DPH.
Výnimku z nemožnosti zmeniť zmluvnú cenu bude tvoriť zákonná zmena sadzby DPH, platná v mieste poskytnutia zdaniteľného plnenia počas plnenia zmluvy – zmluvná cena sa príslušne upraví vzhľadom na výšku aktuálnej, príslušnej sadzby DPH voči sadzbe DPH, platnej a účinnej v čase predkladania ponúk v tomto postupe verejného obstarávania.
- 6.6 V prípade, že uchádzač je platiteľom DPH, avšak jeho sídlo je v inom členskom štáte Európskej únie alebo sídli mimo EÚ, uvedie v ponuke cenu, ktorá bude rozdelená na ním navrhovanú cenu bez DPH a výšky DPH podľa slovenských právnych predpisov, aj keď samotnú DPH nebude v súlade s komunitárnym právom fakturovať. Ak je verejný obstarávateľ neplatiteľ DPH a je povinný podať samostatné daňové priznanie ku DPH z dôvodu prijatia tovaru alebo služieb z iného členského štátu alebo z tretej krajiny, ku cene bez DPH sa pripočíta výška DPH podľa aktuálnych slovenských právnych predpisov.

7. Miesto, termín a spôsob realizácie predmetu zákazky

- 7.1 Miesto realizácie je uvedené v **oznámení o vyhlásení verejného obstarávania**.
- 7.2 Termíny dodania tovaru ako aj dĺžka trvania zmluvy sa nachádzajú v priloženom návrhu rámcovej dohody.

8. Obhliadka miesta realizácie predmetu zákazky

- 8.1 Obhliadka miesta realizácie nie je potrebná.

9. Skupina dodávateľov

- 9.1 Ponuku môžu predkladať všetky hospodárske subjekty (fyzické, právnické osoby alebo skupina fyzických alebo právnických osôb vystupujúcich voči verejnému obstarávateľovi spoločne ako „skupina dodávateľov“.
- 9.2 Používaním pojmu „uchádzač“ v týchto súťažných podkladoch sa myslí/zahrňa aj pojem skupina dodávateľov.
- 9.3 Ak ponuku predloží skupina dodávateľov v zmysle § 37 zákona o verejnom obstarávaní, takýto uchádzač je povinný predložiť doklad podpísaný všetkými členmi skupiny o nominovaní vedúceho člena oprávneného konať v mene ostatných členov skupiny v súvislosti s touto zákazkou.
- 9.4 V prípade, že táto skupina dodávateľov bude úspešným uchádzačom, verejný obstarávateľ bude pred uzavretím zmluvy od tohto úspešného uchádzača požadovať za účelom zabezpečenia riadneho plnenia zmluvy, aby členovia tejto skupiny dodávateľov vytvorili medzi sebou právny vzťah, napr. podľa § 829 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení – zmluva o združení, resp. obdobný právny vzťah podľa relevantných ustanovení súkromného práva.

9.5 Z dokumentácie preukazujúcej vznik združenia (resp. inej zákonnej formy spolupráce fyzických alebo právnických osôb) musí byť jasné a zrejmé, ktorý člen skupiny dodávateľov je oprávnený za skupinu dodávateľov konať, ako sú stanovené vzájomné práva a povinnosti, kto a akou časťou sa bude na plnení podieľať a skutočnosť, že všetci členovia združenia ručia za záväzky združenia spoločne a nerozdielne. Originál alebo úradne overenú kópiu tejto zmluvy, resp. dokumentácie preukazujúcej vytvorenie právnych vzťahov medzi členmi skupiny dodávateľov, musí úspešný uchádzač poskytnúť verejnému obstarávateľovi najneskôr k momentu uzatvárania zmluvy.

10. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a uchádzačmi alebo záujemcami

10.1 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/uchádzačmi počas celého procesu verejného obstarávania.

10.2 Pravidlá pre doručovanie – zásielka sa považuje za doručenie záujemcovi/uchádzačovi, ak jej adresát bude mať objektívnu možnosť oboznámiť sa s jej obsahom, t.j. ako náhle 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.

10.3 Ak je odosielateľom zásielky verejný obstarávateľ, tak záujemcovi / uchádzačovi bude na ním určený kontaktný e-mail (zadaný pri registrácii do systému JOSEPHINE) bezodkladne odoslaná informácia, že k predmetnej zákazke existuje nová zásielka/správa. Záujemca/uchádzač sa prihlási do systému a v komunikačnom rozhraní zákazky bude mať zobrazený obsah komunikácie – zásielky, správy. Záujemca/uchádzač si môže v komunikačnom rozhraní zobrazit celú históriu o svojej komunikácii s verejným obstarávateľom.

10.4 Ak je odosielateľom informácie záujemca/ uchádzač, tak po prihlásení do systému a vstupe do predmetnej zákazky môže prostredníctvom komunikačného rozhrania odosielať správy a potrebné prílohy verejnemu obstarávateľovi. Takáto zásielka/správa sa považuje za doručenie verejnemu obstarávateľovi okamihom jej odoslania v systéme JOSEPHINE v súlade s funkcionalitou systému.

10.5 Všetky informácie o zákazke sú verejne prístupné na Prehľade zákazky. Ak chce záujemca dostávať e-mailové notifikácie o prípadných aktualizáciách k danej zákazke, tak musí vykonať jeden z týchto úkonov: stiahnuť si dokumenty z prehľadu zákazky ako prihlásený subjekt, komunikovať komunikačným modulom, zakliknúť tlačidlo "ZAUJÍMA MA TO" alebo predložiť ponuku. Preto odporúčame všetkým záujemcom, ktorí sa zatiaľ aktívne nezapojili do verejného obstarávania, aby zaklikli tlačidlo "ZAUJÍMA MA TO".

10.6 Verejný obstarávateľ dôrazne odporúča záujemcom, aby si pozorne prečítali zverejnený manuál JOSEPHINE – skrátený návod Účastník, v ktorom sa dozvedia všetky podstatné informácie pre prácu so systémom JOSEPHINE. Manuál sa nachádza na základnej stránke <https://josephine.proebiz.com/sk/> vpravo hore.

10.7 Verejný obstarávateľ umožňuje neobmedzený a priamy prístup elektronickými prostriedkami k všetkým poskytnutým dokumentom / informáciám počas lehoty na predkladanie ponúk. Verejný obstarávateľ bude všetky dokumenty uverejňovať ako elektronické dokumenty v systéme JOSEPHINE.

11. Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov

11.1 Adresa webovej stránky, kde je možný prístup k zverejňovanej dokumentácii verejného obstarávania v zmysle zákona o verejnom obstarávaní sa nachádza v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v Profile verejného obstarávateľa zriadenom Úradom pre verejné obstarávanie v dotknutej zákazke (link na zákazku v systéme JOSEPHINE), kde sú dotknuté informácie a dokumenty k dispozícii.

11.2 V prípade nejasností alebo potreby objasnenia akýchkoľvek poskytnutých informácií v lehote na predkladanie ponúk môže ktorýkoľvek subjekt požiadať o vysvetlenie prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE, podľa tu uvedených pravidiel komunikácie. Verejný obstarávateľ poskytne vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti všetkým záujemcom, ktorí sú známi, bezodkladne, najneskôr však šesť dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk alebo lehoty na predloženie dokladov preukazujúcich splnenie podmienok účasti za predpokladu, že o vysvetlenie záujemca požiadal dostatočne vopred.

- 11.3 Podania a dokumenty súvisiace s uplatnením dohľadu nad verejným obstarávaním v zmysle zákona o verejnom obstarávaní sú medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi doručované prostredníctvom komunikačného rozhrania systému JOSEPHINE.
- 11.4 Verejný obstarávateľ požaduje, aby všetky prípadné vysvetlenia v súťaži záujemcovia zapracovali do svojich ponúk.

12. Všeobecné informácie k webovej aplikácii JOSEPHINE

- 12.1 JOSEPHINE je na účely tohto verejného obstarávania softvér pre elektronizáciu zadávania verejných zákaziek. JOSEPHINE je webová aplikácia na doméne <https://josephine.proebiz.com>
- 12.2 Na bezproblémové používanie systému JOSEPHINE je nutné používať jeden z podporovaných internetových prehliadačov:

- Mozilla Firefox verzia 13.0 a vyššia alebo
- Google Chrome,
- Microsoft Edge.

13. Lehota na predkladanie ponúk

- 13.1 Ponuky musia byť doručené elektronicky do systému <https://josephine.proebiz.com> v lehote na predkladanie ponúk uvedenej v **oznámení o vyhlásení verejného obstarávania**.
- 13.2 Ponuku uchádzača predloženú po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk systém JOSEPHINE nespístupní.
- 13.3 Prípadné listinné ponuky doručené po lehote na predkladanie ponúk na adresu verejného obstarávateľa budú podľa zákona o verejnom obstarávaní vrátené späť neotvorené (§ 49 ods. 3 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní).
- 13.4 Verejný obstarávateľ vylúči ponuku predloženú v lehote na predkladanie ponúk ak uchádzač:
- a) nedodrжал určený spôsob komunikácie,
 - b) obsah jeho ponuky nie je možné sprístupniť alebo
 - c) nepredložil ponuku vo vyžadovanom formáte

14. Lehota viazanosti ponuky

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

15. Jazyk ponuky

- 15.1 Ponuky, návrhy a ďalšie doklady a dokumenty vo verejnom obstarávaní sa predkladajú v štátnom jazyku Slovenskej republiky (slovenský jazyk) alebo (vzhľadom na príbuznosť jazykov) v českom jazyku.
- 15.2 Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v inom jazyku, musí byť predložený v pôvodnom jazyku a súčasne musí byť predložený úradný preklad do štátneho t. j. slovenského jazyka, okrem dokladov predložených v českom jazyku. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad v štátnom, t. j. slovenskom jazyku.

16. Náklady na ponuku

- 16.1 Všetky výdavky spojené s prípravou a predložením ponuky znáša uchádzač bez akéhokoľvek finančného alebo iného nároku voči verejnému obstarávateľovi, a to aj v prípade, že verejný obstarávateľ neprijme ani jednu z predložených ponúk alebo zruší postup zadávania zákazky.

17. Zábezpeka

- 17.1 **Zábezpeka ponuky sa vyžaduje v sume 10 000,- eur** (slovom: desaťtisíc eur)
- 17.2 Zábezpeka zabezpečí viazanosť ponuky počas lehoty viazanosti ponúk.

- 17.3 Spôsoby zloženia zábezpeky ponuky: poskytnutím bankovej záruky za uchádzača alebo zložením finančných prostriedkov od uchádzača na bankový účet verejného obstarávateľa alebo poistením záruky.
- 17.4 Podmienky zloženia zábezpeky ponuky:

17.4.1. Poskytnutie bankovej záruky za uchádzača.

17.4.1.1. Poskytnutie bankovej záruky musí byť v súlade s ustanoveniami § 313 až § 322 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení. Záručná listina môže byť vystavená bankou, pobočkou zahraničnej banky alebo zahraničnou bankou (ďalej len „banka“). Banka ručí za splnenie zabezpečeného záväzku do výšky sumy a za podmienok určených v záručnej listine. Banka nemôže voči veriteľovi uplatniť námietky. Banka splní svoj záväzok z bankovej záruky len keď ju na to písomne vyzval veriteľ.

17.4.1.2. Zo záručnej listiny vystavenej bankou musí vyplývať, že:

banka uspokojí veriteľa (verejného obstarávateľa) za dlžníka (uchádzača) v prípade prepadnutia jeho zábezpeky ponuky v prospech verejného obstarávateľa, banková záruka sa použije na úhradu zábezpeky ponuky, banka sa zaväzuje zaplatiť vzniknutú pohľadávku do 7 dní po doručení výzvy verejného obstarávateľa na zaplatenie, na účet verejného obstarávateľa, banková záruka nadobúda platnosť dňom jej vystavenia bankou a vzniká doručením záručnej listiny verejnému obstarávateľovi, platnosť bankovej záruky končí uplynutím lehoty viazanosti ponúk.

17.4.1.3. Banková záruka zanikne:

plnením banky v rozsahu, v akom banka za uchádzača poskytla plnenie v prospech verejného obstarávateľa, odvolaním bankovej záruky na základe písomnej žiadosti verejného obstarávateľa, uplynutím doby platnosti, ak si verejný obstarávateľ do uplynutia doby platnosti neuplatnil svoje nároky voči banke vyplývajúce z vystavenej záručnej listiny.

17.4.1.4. Záručná listina, v ktorej banka písomne vyhlási, že uspokojí verejného obstarávateľa za uchádzača do výšky požadovanej zábezpeky, musí byť súčasťou ponuky. Ak bankovú záruku poskytne zahraničná banka, ktorá nemá pobočku na území Slovenskej republiky a záručná listina bude vyhotovená zahraničnou bankou v cudzom jazyku, musí byť takáto banková záruka zároveň doložená úradným prekladom do slovenského jazyka.

17.4.1.5. Záručná listina **musí byť súčasťou ponuky (naskenovaný pdf. dokument)**. Ak scan záručnej listiny nebude súčasťou elektronickej ponuky verejný obstarávateľ bude postupovať podľa § 53 zákona o verejnom obstarávaní.

Ak je záručná listina vystavená elektronicke a takýto dokument má právne účinky, je postačujúce ak tento dokument bude súčasťou predloženej ponuky.

V prípade, ak je záručná listina vystavená listinne, uchádzač je povinný na výzvu verejného obstarávateľa doručiť originál záručnej listiny v stanovenej lehote do sídla verejného obstarávateľa v zalepenej obálke označenej názvom súťaže a adresované Odboru verejného obstarávania verejného obstarávateľa.

Ak po výzve verejného obstarávateľa uchádzač nedoručí v stanovenej lehote originál záručnej listiny do sídla verejného obstarávateľa, verejný obstarávateľ bude postupovať podľa § 49 ods.7 zákona o verejnom obstarávaní.

17.4.2. Zloženie finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa.

17.4.2.1. Finančné prostriedky musia byť zložené na účet verejného obstarávateľa:

Banka:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK4781800000007000182424
Variabilný symbol:	IČO uchádzača / vedúceho člena skupiny dodávateľov
Konštantný symbol:	0558

Poznámka pre príjemcu: **Podpora IP centra**

17.4.2.2. Finančné prostriedky musia byť pripísané na účet verejného obstarávateľa najneskôr v deň uplynutia lehoty na predkladanie ponúk. Poukázanie finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa musí byť vykonané pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk.

17.4.2.3. Doba platnosti zábezpeky ponuky poskytnutej zložením finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa trvá do uplynutia lehoty viazanosti ponúk.

17.4.3. Poistenie záruky

17.4.3.1. Poistenie záruky preukáže uchádzač predložením dokladu vystaveného poisťovňou na účely poistenia záruky, ktorého obsahom alebo prílohou budú pravidlá a informácie týkajúce sa uplatnenia si takejto zábezpeky ponuky z dôvodu jej prepadnutia v prospech verejného obstarávateľa a pravidlá a informácie týkajúce sa jej uvoľnenia alebo vrátenia uchádzačovi v prípade splnenia relevantných zákonných dôvodov.

Doklad vystavený poisťovňou na účely poistenia záruky musí byť súčasťou ponuky, (naskenovaný pdf. dokument).

Ak scan dokladu o poistení záruky nebude súčasťou elektronickej ponuky verejný obstarávateľ bude postupovať podľa § 53 zákona o verejnom obstarávaní.

Ak je doklad o poistení záruky vystavený elektronicke a takýto dokument má právne účinky, je postačujúce ak tento dokument bude súčasťou predloženej ponuky.

V prípade, ak je doklad o poistení záruky vystavený listinne, uchádzač je povinný na výzvu verejného obstarávateľa doručiť originál tohto dokladu v stanovenej lehote do sídla verejného obstarávateľa v zalepenej obálke označenej názvom súťaže a adresované Odboru verejného obstarávania verejného obstarávateľa.

Ak po výzve verejného obstarávateľa uchádzač nedoručí v stanovenej lehote originál dokladu o poistení záruky do sídla verejného obstarávateľa, verejný obstarávateľ bude postupovať podľa § 49 ods. 7 v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní.

17.5 Zábezpeka prepadne v prospech verejného obstarávateľa v zmysle § 46 ods. 6 zákona o verejnom obstarávaní.

17.6 Verejný obstarávateľ uvoľní alebo vráti uchádzačovi zábezpeku podľa § 46 ods. 5 zákona o verejnom obstarávaní. V prípade, že uchádzač zloží zábezpeku poskytnutím bankovej záruky alebo poistenia záruky a nastane dôvod vrátenia zábezpeky pred uplynutím lehoty viazanosti ponuky, verejný obstarávateľ vykoná potrebné úkony, ktoré budú podľa pravidiel viazucich sa na poistenie záruky nevyhnutné na uvoľnenie alebo vrátenie zábezpeky uchádzačovi v súlade s § 46 ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní, a o ktorých bude na základe relevantných dokumentov predložených uchádzačom v jeho ponuke informovaný.

17.7 Z dôvodu obmedzovania verejných obstarávateľov vyžadovaním byrokratických „osobitných podmienok bánk pre uvoľnenie bankovej záruky“, (napr. notárom osvedčený podpis konateľov na uvoľnení zábezpeky, úradne osvedčené odpisy z Obchodného registra verejného obstarávateľa nie staršie ako 1 mesiaca a pod.) spôsobujúce neúmyselné porušenie zákonných lehôt na uvoľnenie bankovej záruky verejným obstarávateľom (objektívne časové dôvody), **verejný obstarávateľ odporúča uchádzačom, aby jednou z možností na uvoľnenie bankovej záruky verejným obstarávateľom uvedenou na bankovej záruke bola aj možnosť „Vrátenie originálu bankovej záruky banke.“** V prípade, že uchádzač použitím administratívne a časovo náročných osobitných podmienok bánk k uvoľneniu bankovej záruky spôsobí neúmyselné (nie nedbalostné) porušenie zákonných lehôt k uvoľneniu zábezpeky verejným obstarávateľom, verejný obstarávateľ nezodpovedá za prípadný vznik škody uchádzačovi.

18. Vyhotovenie ponuky

18.1 **Ponuka, pre účely zadávania tejto zákazky, je prejav slobodnej vôle uchádzača, že chce za úhradu poskytnúť verejnému obstarávateľovi určené plnenie pri dodržaní podmienok stanovených verejným obstarávateľom bez určovania svojich osobitných podmienok.**

18.2 Uchádzač predkladá ponuku v elektronickej podobe v lehote na predkladanie ponúk podľa požiadaviek uvedených v týchto súťažných podkladoch.

- 18.3 Ponuka musí byť 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/sk/>
- 18.4 Ponuka je do systému JOSEPHINE vložená vo chvíli dokončenia spracovania obálky (priebeh spracovávania systém znázorňuje percentami vedľa príslušného tlačidla). Vloženie ponuky systém potvrdí hláškou „Uložené“ a samotná ponuka sa zobrazí v záložke Ponuky a žiadosti. Predloženú ponuku vidí uchádzač zobrazenú v záložke Ponuky a žiadosti s dátumom vloženia. Po úspešnom odoslaní ponuky do systému JOSEPHINE je uchádzačovi odoslaný notifikačný informatívny e-mail s informáciou o podanej ponuke.
- 18.5 Doklady a dokumenty tvoriace obsah ponuky, požadované v týchto súťažných podkladoch, musia byť k termínu predloženia ponuky platné a aktuálne.
- 18.6 V prípade, že uchádzač využije možnosť predkladania konkrétnych dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti, je povinný originálne doklady alebo ich úradne overené kópie (vrátane úradných prekladov) naskenovať a vložiť ich do systému ako súčasť ponuky. Verejný obstarávateľ môže požiadať uchádzača o doručenie všetkých dokladov predložených v ponuke aj v elektronickej forme prostredníctvom zaručenej konverzie alebo v inej primeranej forme s cieľom overiť originalitu dokladov.
- 18.7 V prípade, že sú doklady, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti, vydávané orgánom verejnej správy (alebo inou povinnou inštitúciou) priamo v digitálnej podobe, musí uchádzač vložiť do systému tento digitálny doklad (vrátane jeho úradného prekladu, ak je to podľa predchádzajúcich ustanovení potrebné).
- 18.8 Ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní týkajúce sa preukazovania splnenia podmienok účasti - osobného postavenia prostredníctvom zoznamu hospodárskych subjektov - týmto nie sú dotknuté.

19. Spôsob predloženia ponuky

- 19.1 Uchádzač môže predložiť iba jednu ponuku na celý predmet zákazky. Ak uchádzač v lehote na predkladanie ponúk predloží viac ponúk, verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ prihliada len na ponuku, ktorá bola predložená ako posledná a na ostatné ponuky hľadá rovnako ako na ponuky, ktoré boli predložené po lehote na predkladanie ponúk.
- 19.2 Uchádzač predkladá ponuku v elektronickej podobe do systému JOSEPHINE, umiestnenom na webovej adrese: <https://josephine.proebiz.com/sk/> a to v lehote na predkladanie ponúk podľa požiadaviek uvedených v týchto súťažných podkladoch. Ponuka musí byť predložená v čitateľnej a reprodukovateľnej podobe.
- 19.3 V prípade, že uchádzač predloží listinnú ponuku, verejný obstarávateľ bude postupovať v zmysle zákona o verejnom obstarávaní.
- 19.4 Uchádzač má možnosť registrovať sa do systému JOSEPHINE pomocou hesla aj pomocou občianskeho preukazu s elektronickým čipom a bezpečnostným osobnostným kódom (eID).
- 19.5 **Predkladanie ponúk je umožnené iba autentifikovaným uchádzačom.** Autentifikáciu je možné previesť týmito spôsobmi:
- a) v systéme JOSEPHINE registráciou a prihlásením pomocou občianskeho preukazu s elektronickým čipom a bezpečnostným osobnostným kódom (eID). V systéme je autentifikovaná spoločnosť, ktorú pomocou eID registruje štatutár danej spoločnosti. Autentifikáciu vykonáva poskytovateľ systému JOSEPHINE, a to v pracovných dňoch v čase 8.00 –16.00hod. O dokončení autentifikácie je uchádzač informovaný e-mailom.
 - b) nahraním kvalifikovaného elektronického podpisu (napríklad podpisu eID) štatutára danej spoločnosti na kartu užívateľa po registrácii a prihlásení do systému JOSEPHINE. Autentifikáciu vykoná poskytovateľ systému JOSEPHINE, a to v pracovných dňoch v čase 8.00 –16.00 hod. O dokončení autentifikácie je uchádzač informovaný e-mailom.
 - c) vložení dokumentu, preukazujúceho osobu štatutára na kartu užívateľa po registrácii, ktorý je podpísaný elektronickým podpisom štatutára aj splnomocnenou osobou, alebo prešla zaručenou konverziou. Autentifikáciu vykoná poskytovateľ systému JOSEPHINE, a to v pracovných dňoch v čase 8.00 –16.00 hod
 - d) vložení plnej moci na kartu užívateľa po registrácii, ktorá je podpísaná elektronickým podpisom štatutára aj splnomocnenou osobou, alebo prešla zaručenou konverziou. Autentifikáciu vykoná poskytovateľ systému JOSEPHINE, a to v pracovné dni v čase

8.00 –16.00 hod. O dokončení autentifikácie je uchádzač informovaný e-mailom.

- 19.6 Autentifikovaný uchádzač si po prihlásení do systému JOSEPHINE v prehľade zákaziek vyberie predmetnú zákazku a vloží svoju ponuku do určeného formulára na príjem ponúk, ktorý nájde v záložke „Ponuky a žiadosti“.
- 19.7 Elektronická ponuka sa vloží vyplnením ponukového formulára a vložením požadovaných dokladov a dokumentov v systéme JOSEPHINE umiestnenom na webovej adrese <https://josephine.proebiz.com/sk/>
- 19.8 V predloženej ponuke prostredníctvom systému JOSEPHINE musia byť pripojené požadované naskenované doklady (doporučený formát je „PDF“) a vyplnenie elektronického formulára s ponúknutou cenou za predmet zákazky.
- 19.9 Ak ponuka obsahuje dôverné informácie, uchádzač ich v ponuke viditeľne označí.
- 19.10 Uchádzačom navrhovaná cena za požadovaný predmet zákazky bude vyjadrená v EUR (Eurách) s presnosťou na **2 desatinné miesta** a vložená do systému JOSEPHINE v tejto štruktúre: **cena v EUR bez DPH**, (pri vkladaní do systému JOSEPHINE označená ako „Celková cena (kritérium hodnotenia)“).

20. Obsah ponuky

- 20.1 Ponuka predložená uchádzačom musí obsahovať doklady, dokumenty a vyhlásenia podľa týchto súťažných podkladov vo forme uvedenej v týchto súťažných podkladoch a v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania doplnené tak, ako je to stanovené v týchto bodoch súťažných podkladov.
- 20.2 Ponuka sa predkladá tak, aby obsahovala nasledovné dokumenty a doklady:
 - 20.2.1. **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;
 - 20.2.2. **Podpísanú rámcovú dohodu (vrátane príloh)** – rámcová dohoda bude podpísaná štatutárnym orgánom uchádzača alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača, resp. za skupinu dodávateľov, ktorá bude v súlade s prílohou č. 1 týchto súťažných podkladov;
 - návrh rámcovej dohody je záväzný a uchádzač nie je oprávnený svojvoľne meniť jej ustanovenia alebo jej príloh;
 - uchádzač vyplní v rámcovej dohode požadované informácie (identifikačné údaje a ponúknutú cenu, atď.);
 - rámcová dohoda môže byť podpísaná kvalifikovaným elektronickým podpisom osoby/osôb konajúcich v mene uchádzača alebo môže byť podpísaná listinná rámcová dohoda a predložená ako naskenovaný dokument (napr. formát pdf.).
 - 20.2.3. Doklad o zložení zábezpeky ak sa požaduje;
 - 20.2.4. Ak uchádzač nevypracoval ponuku sám, uvedie v ponuke osobu, ktorej služby alebo podklady pri jej vypracovaní využil, a to v rozsahu meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu, sídlo alebo miesto podnikania a identifikačné číslo, ak bolo pridelené (informácie podľa § 49 ods. 5 zákona o verejnom obstarávaní);
 - 20.2.5. **Doklady a dokumenty**, ktorými uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti uvedených v týchto súťažných podkladoch a v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, pričom súčasťou bude čestné vyhlásenie podľa § 32 ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní v súlade s prílohou č. 2, alebo bude v ponuke predložený jednotný európsky dokument podľa § 39 zákona o verejnom obstarávaní;
 - 20.2.6. Doklady, preukazujúce splnenie požiadaviek na predmet zákazky v súlade s Opisom predmetu zákazky týchto Súťažných podkladov; ak je to relevantné

21. Doplnenie, zmena a odvolanie ponuky

- 21.1 Uchádzač môže predloženú ponuku doplniť, zmeniť alebo odvolať do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk. Doplnenie alebo zmenu ponuky je možné vykonať prostredníctvom funkcionality webovej aplikácie JOSEPHINE v primeranej lehote pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk. Uchádzač pri zmene a odvolaní ponuky postupuje obdobne ako pri vložení prvotnej ponuky (kliknutím na tlačidlo „Stiahnuť ponuku“ a predložením novej ponuky).

22. Otváranie ponúk

- 22.1 Verejný obstarávateľ umožní účasť na otváraní ponúk všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk.
- 22.2 Otváranie ponúk sa uskutoční v čase uvedenom v **oznámení o vyhlásení verejného obstarávania**.
- 22.3 Miestom „on-line“ sprístupnenia ponúk je webová adresa <https://josephine.proebiz.com/> a totožná záložka ako pri predkladaní ponúk.
- 22.4 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 obstarávaní.

23. Vyhodnotenie ponúk

- 23.1 Komisia bude pri vyhodnotení ponúk postupovať v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní.
- 23.2 V zmysle § 66 ods. 7 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní, vyhodnotenie splnenia podmienok účasti a vyhodnotenie ponúk z hľadiska splnenia požiadaviek na predmet zákazky sa uskutoční po vyhodnotení ponúk na základe kritérií na vyhodnotenie ponúk.
- 23.3 Komisia vyhodnocuje ponuky podľa podmienok určených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v týchto súťažných podkladoch. Vyhodnocovanie ponúk komisiou je neverejné. Komisia vyhodnotí ponuky z hľadiska splnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky a v prípade pochybností overí správnosť informácií a dôkazov, ktoré poskytl uchádzači.
- 23.4 Komunikácia medzi uchádzačom/uchádzačmi a verejným obstarávateľom počas vyhodnotenia ponúk a vyhodnotenia splnenia podmienok účasti bude prebiehať podľa bodu 10 týchto súťažných podkladov.

24. Vyhodnotenie podmienok účasti

Verejný obstarávateľ vyhodnotí splnenie požadovaných podmienok účasti v súlade so zvoleným postupom verejného obstarávania a v súlade s § 40 zákona o verejnom obstarávaní.

25. Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk

Verejný obstarávateľ bezodkladne písomne oznámi všetkým dotknutým uchádzačom výsledok vyhodnotenia ponúk v súlade s § 55 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní.

26. Podmienky poskytnutia súčinnosti k podpisu zmluvy

- 26.1 Verejný obstarávateľ vyzve uchádzača na poskytnutie súčinnosti k podpisu zmluvy.
- 26.2 Úspešný uchádzač je povinný po písomnej výzve verejného obstarávateľa riadnu súčinnosť podľa § 56 ods. 5 až 8 zákona o verejnom obstarávaní potrebnú na uzavretie zmluvy tak, aby mohla byť uzavretá podľa § 56 zákona o verejnom obstarávaní.
- 26.3 V prípade zmeny oproti v ponuke predloženom Zozname subdodávateľov úspešný uchádzač v rámci súčinnosti predloží aktualizovaný Zoznam všetkých subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na plnení zmluvy podľa požiadaviek uvedených v zmluve.
- 26.4 Vyzvaný uchádzač v zákonnej lehote doručí verejnému obstarávateľovi podpísané zmluvy v príslušnom počte vrátane všetkých príloh. Návrh zmluvy, ktorý je súčasťou súťažných podkladov, je záväzný a nie je možné ho nijako meniť. To neplatí pre úpravy chýb v písaní (pravopisné chyby, preklepy, medzery v texte a pod.), ktoré nemenia význam konkrétnych ustanovení.
- 26.5 **Verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača v rámci inštitútu poskytnutia súčinnosti predloženie písomného potvrdenia od výrobcu resp. obchodného zastúpenia výrobcu pre slovenský trh, preukazujúce, že uchádzač je autorizovaným servisným partnerom výrobcu jednotlivých častí plnenia na úrovni:**
- pre systém Genesys Authorized alebo vyššej (t.j. Member, Accredited, Premier alebo Elite)
 - pre systém Eleveo/Zoom silver alebo vyššej (gold alebo platinum)

27. Uzavretie zmluvy

- 27.1 Úspešný uchádzač a jeho subdodávateľia, ktorí majú v zmysle § 11 ZVO povinnosť byť zapísaní v Registri partnerov verejného sektora (RPVS) musia byť pred podpisom dohody zapísaní v RPVS a ich koneční užívatelia výhod nesmú byť osobami v zmysle § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní.
- 27.2 Uzavretá zmluva nesmie byť v rozpore so súťažnými podkladmi a s ponukou predloženou úspešným uchádzačom.
- 27.3 Verejný obstarávateľ uzavrie zmluvu v súlade s § 56 zákona o verejnom obstarávaní.

28. Využitie subdodávateľov pri plnení zmluvy

- 28.1 Verejný obstarávateľ podľa § 41 zákona o verejnom obstarávaní vyžaduje v ponuke uviesť:
- zoznam známych subdodávateľov, ktorí sú uchádzačovi známi v čase predkladania ponuky,
 - percentuálny podiel subdodávky: % z celkovej ceny predmetu zákazky bez DPH,
 - stručný opis zákazky, ktorá bude predmetom subdodávky.
- 28.2 V prípade zmeny v zmluvnom Zozname subdodávateľov poskytovateľ predloží aktuálny zoznam všetkých subdodávateľov a doklady na preukázanie splnenie požadovaných podmienok účasti osobného postavenia novouvedených subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na plnení zmluvy podľa požiadaviek uvedených v rámcovej dohode.
- 28.3 Verejný obstarávateľ v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní vyžaduje od subdodávateľov, aby preukazovali splnenie podmienky účasti osobného postavenia v rozsahu, v akom je ich splnenie vyžadované od uchádzača a neexistujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní.

29. Dôvernosc' procesu verejného obstarávania

- 29.1 Členovia komisie na vyhodnotenie ponúk nesmú počas vyhodnocovania ponúk poskytovať alebo zverejňovať informácie o obsahu ponúk ani uchádzačom, ani žiadnym iným tretím osobám.
- 29.2 Verejný obstarávateľ neposkytne informácie týkajúce sa zadávania zákazky, uzavierania zmluvy, ak by ich poskytnutie bolo v rozpore so zákonom, s verejným záujmom alebo by mohlo poškodiť oprávnené záujmy iných osôb, alebo by bránilo čestnej hospodárskej súťaži.
- 29.3 Verejný obstarávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o obchodnom tajomstve a o informáciách označených ako dôverné, ktoré mu uchádzač poskytol; na tento účel uchádzač označí, ktoré skutočnosti sú obchodným tajomstvom. Za dôverné informácie je na účely tohto zákona možné označiť výhradne technické riešenia a predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a ak sa neuvádzajú jednotkové ceny ale len cena, tak aj spôsob výpočtu ceny a vzory. Ustanoveniami prvej a druhej vety nie sú dotknuté ustanovenia tohto zákona, ukládajúce povinnosť verejného obstarávateľa oznamovať či zasielať úradu dokumenty a iné oznámenia, ako ani ustanovenia ukládajúce verejnému obstarávateľovi a úradu zverejňovať dokumenty a iné oznámenia podľa zákona o verejnom obstarávaní a tiež povinnosti zverejňovania zmlúv podľa osobitného predpisu.

30. Súhlas so spracovaním osobných údajov

- 30.1 V súvislosti so zadávaním tejto zákazky bude verejný obstarávateľ spracúvať osobné údaje fyzických osôb uvedených v ponuke každého uchádzača, ktorý predložil ponuku v lehote na predkladanie ponúk. Uchádzač pre tento účel interne zabezpečí súhlas dotknutých osôb.
- 30.2 Osobné údaje budú spracúvané v súlade s platnou legislatívou za účelom vyhodnotenia predloženej ponuky v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní.
- 30.3 Práva osoby, ktorej osobné údaje sa spracúvajú, sú upravené v zákone č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 30.4 Verejný obstarávateľ ma za to, že predložením ponuky uchádzač zodpovedá za zabezpečenie súhlasov všetkých dotknutých osôb so spracovaním osobných údajov uvedených v predloženej ponuke podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Uvedené platí aj pre prípad, keď ponuku predkladá skupina dodávateľov.

31. Generálna klauzula

- 31.1 Verejný obstarávateľ bude pri uskutočňovaní tohto postupu zadávania zákazky postupovať v súlade so zákonom č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prípadne inými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Všetky ostatné informácie, úkony a lehoty sa nachádzajú v zákone o verejnom obstarávaní.

32. Zrušenie postupu verejného obstarávania

- 32.1 Verejný obstarávateľ môže zrušiť použitý postup zadávania zákazky v súlade s § 57 zákona o verejnom obstarávaní.

Časť II – Kritérium na vyhodnotenie ponúk

Kritérium na vyhodnotenie ponúk: **najnižšia cena.**

A Definícia kritéria na vyhodnotenie ponúk

Celková cena za predmet zákazky v súlade s prílohou č. 1.

B Pravidlá uplatnenia kritéria

Poradie ponúk bude určené vzostupne od najnižšej po najvyššiu ponúkanú cenu za predmet zákazky. Na prvom mieste sa umiestni ponuka uchádzača s najnižšou ponúkanou celkovou cenou za predmet zákazky.

Pravidlá v prípade rovnosti navrhnutých ponukových cien

Ak pri konečnom vyhodnotení ponúk dôjde k rovnosti navrhnutých ponukových cien na prvom mieste v poradí u viacerých uchádzačov, rozhodujúce pre určenie poradia úspešnosti uchádzačov, t.j. uchádzačov na prvom mieste v poradí hodnotených ponúk bude najnižšia celková cena za položku č. 1 Technická podpora Základná správa systému

- Ak pri konečnom vyhodnotení ponúk dôjde k rovnosti navrhnutých ponukových cien na prvom mieste v poradí u viacerých uchádzačov a súčasne bude celková cena za položku č.1 Technická podpora základná správa systému u týchto uchádzačov rovnaký, rozhodujúce pre určenie poradia úspešnosti uchádzačov, t.j. uchádzačov na prvom mieste v poradí hodnotených ponúk bude najnižšia celková cena za položku č. 4 Technická podpora Konfigurácia systému.

C Elektronická aukcia

Elektronická aukcia sa neuplatní.

Časť III – Podmienky účasti

1.1 Osobné postavenie

Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Ich splnenie preukáže podľa § 32 ods. 2, prípadne podľa § 32 ods. 4 a/alebo 5, § 39 alebo § 152 zákona o verejnom obstarávaní

Ak uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti dokladmi podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní, v zmysle § 32 poslednej vety ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní nemusí verejnému obstarávateľovi predložiť doklad podľa § 32 ods. 2 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní, ale predloží všetky údaje (§ 10 ods. 4 zákona č. 330/2007 Z. z. o registri trestov) potrebné k vyžiadaniu výpisu z registra trestov právnickej osoby, štatutárneho orgánu, členov štatutárneho orgánu, členov dozorného orgánu, prokuristov od Generálnej prokuratúry SR a nemusí predložiť doklady podľa § 32 ods. 2 písm. b), c) a e) o verejnom obstarávaní (bod 2. sa nevzťahuje na uchádzačov podľa § 32 ods. 4 a/alebo 5 o verejnom obstarávaní).

V prípade uchádzača, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní sa požaduje preukázanie splnenia uvedenej podmienky účasti týkajúcej sa osobného postavenia za každého člena skupiny osobitne. 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 má zabezpečiť.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní:

Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa tieto podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia:

- a) nebol on, ani jeho štatutárny orgán, ani člen štatutárneho orgánu, ani člen dozorného orgánu, ani prokurista právoplatne odsúdený za trestný čin korupcie, trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskych spoločností, 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,*
- b) nemá evidované nedoplatky na poisťnom na sociálne poistenie a zdravotnú poisťovňu neviduje voči nemu pohľadávky po splatnosti podľa osobitných predpisov^{46b}) v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu,*
- c) nemá evidované daňové nedoplatky voči daňovému úradu a colnému úradu podľa osobitných predpisov^{46c}) v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu,*
- d) nebol na jeho majetok 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,*
- e) je oprávnený dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu,*
- f) nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu.*

Uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona, dokladmi podľa § 32 ods. 2, resp. podľa § 32 ods. 4 a 5 zákona.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní:

Ak v odseku 3 nie je ustanovené inak, uchádzač alebo záujemca preukazuje splnenie podmienok účasti podľa odseku 1

- a) písm. a) doloženým výpisom z registra trestov nie starším ako tri mesiace,*
- b) písm. b) doloženým potvrdením zdravotnej poisťovne a Sociálnej poisťovne nie starším ako tri mesiace,*
- c) písm. c) doloženým potvrdením miestne príslušného daňového úradu a miestne príslušného colného úradu nie starším ako tri mesiace,*
- d) písm. d) doloženým potvrdením príslušného súdu nie starším ako tri mesiace,*
- e) písm. e) doloženým dokladom o oprávnení dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu, ktorý zodpovedá predmetu zákazky,*
- f) písm. f) doloženým čestným vyhlásením.*

Podľa § 32 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní:

Uchádzač nie je povinný predkladať doklady podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní, ak verejný obstarávateľ je oprávnený použiť údaje z informačných systémov verejnej správy podľa osobitného predpisu. Ak uchádzač alebo záujemca nepredloží doklad podľa odseku 2 písm. a), je povinný na účely preukázania podmienky podľa odseku 1 písm. a) poskytnúť verejnému obstarávateľovi údaje potrebné na

vyžiadanie výpisu z registra trestov. V súvislosti s uvedeným verejný obstarávateľ uvádza, že z dôvodu použitia údajov z informačných systémov verejnej správy uchádzači so sídlom/miestom podnikania v Slovenskej republike, a ktorých údaje sú vedené v informačných systémoch verejnej správy Slovenskej republiky nie sú povinní predložiť nasledovné doklady:

- a) Doklad podľa § 32 ods. 2 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní
- b) Doklad podľa § 32 ods. 2 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní
- c) Doklad podľa § 32 ods. 2 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní
- d) Doklad podľa § 32 ods. 2 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní
- e) Doklad podľa § 32 ods. 2 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní

Podľa § 32 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní:

Ak uchádzač alebo záujemca má sídlo, miesto podnikania alebo obvyklý pobyt mimo územia Slovenskej republiky a štát jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu nevydáva niektoré z dokladov uvedených v odseku 2 alebo nevydáva ani rovnocenné doklady, možno ich nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v štáte jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu.

Podľa § 32 ods. 5 zákona o verejnom obstarávaní:

Ak právo štátu uchádzača alebo zájemcu so sídlom, miestom podnikania alebo obvyklým pobytom mimo územia Slovenskej republiky neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, môže ho nahradiť vyhlásením urobeným pred súdom, správnym orgánom, notárom, inou odbornou inštitúciou alebo obchodnou inštitúciou podľa predpisov platných v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu uchádzača alebo zájemcu.

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

Za inú osobu sa podľa § 32 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní považuje osoba, ktorá má rozhodujúci vplyv na činnosť uchádzača alebo zájemcu, jeho strategické ciele alebo významné rozhodnutia prostredníctvom vlastníckeho práva, finančného podielu alebo pravidiel, ktorými sa uchádzač alebo záujemca spravuje, pričom rozhodujúcim vplyvom sa rozumie, ak iná osoba podľa odseku 7

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

V čestnom vyhlásení v zmysle Prílohy č.2 uchádzač uvedie zoznam osôb podľa § 32 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní.

Hospodársky subjekt môže predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti jednotným európskym dokumentom podľa § 39 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní.

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

Preukazovanie podmienok účasti je voči obstarávateľskej organizácii účinné aj spôsobom podľa § 152 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní.

Uchádzač zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa zákona nie je povinný v procese verejného obstarávania predkladať doklady podľa § 32 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní.

Verejný obstarávateľ uzná výhradne **rovnocenný zápis, ako je zápis do Zoznamu hospodárskych subjektov** podľa zákona, alebo potvrdenie o zápise vydané príslušným orgánom iného členského štátu,

ktorým uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní. Obstarávateľská organizácia prijme aj iný rovnocenný doklad predložený uchádzačom.

Zápis v zozname hospodárskych subjektov je zápisom do zoznamu hospodárskych subjektov v rozsahu zapísaných skutočností.

1.2 Finančné a ekonomické postavenie

Nepožaduje sa.

1.3 Technická alebo odborná spôsobilosť

Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ZVO, ktoré preukazuje:

- podľa § 34 ods. 1 písm. a) ZVO zoznamom dodávok tovaru alebo poskytnutých služieb rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky za predchádzajúce tri roky 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:

Uchádzač preukáže technickú spôsobilosť zoznamom dodávok tovaru/poskytnutých služieb rovnakého alebo obdobného charakteru ako je predmet zákazky za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov, pričom ak:

1. *bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa tohto zákona, dokladom je referencia; ak referencia nebola vyhotovená podľa § 12, dokladom môže byť aj vyhlásenie uchádzača alebo záujemcu o ich uskutočnení, doplnené dokladom, preukazujúcim ich uskutočnenie,*
2. *bola 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,*

Za poskytnutie služieb rovnakého alebo podobného charakteru sa považuje technická podpora kontaktného centra s minimálnym počtom 30 agentov, vykonávajúcich hlasové, mailové alebo číetovacie interakcie pre externých zákazníkov organizácie.

Verejný obstarávateľ požaduje, aby referenčné plnenie bolo za stanovené obdobie v hodnote minimálne 150 000,- EUR bez DPH.

Podľa § 34 ods. 1 písm. d) ZVO opisom technického vybavenia, študijných a výskumných zariadení a opatrení použitých uchádzačom alebo záujemcom na zabezpečenia kvality, v nadväznosti na § 35 zákona o verejnom obstarávaní.

Uchádzač k splneniu podmienky účasti predloží platný certifikát systému riadenia kvality v súlade s požiadavkami **ISO 9001:2015** prostredníctvom originálu alebo kópie, na služby v oblasti predmetu zákazky. Verejný obstarávateľ uzná aj osvedčenie vydané príslušnými orgánmi členských štátov, resp. prijme aj iné dôkazy predložené záujemcom o zabezpečení systému riadenia kvality, ktoré sú rovnocenné opatreniam na zabezpečenie kvality podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu.

Uchádzač k splneniu podmienky účasti predloží platný certifikát systému riadenia služieb informačných technológií v súlade s požiadavkami **ISO 20001** prostredníctvom originálu alebo kópie. Verejný obstarávateľ uzná aj osvedčenie vydané príslušnými orgánmi členských štátov, resp. prijme aj iné dôkazy predložené uchádzačom o zabezpečení systému riadenia služieb informačných technológií, ktoré sú rovnocenné opatreniam na zabezpečenie riadenia služieb informačných technológií podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu.

Uchádzač k splneniu podmienky účasti predloží platný certifikát systému manažérstva informačnej bezpečnosti v súlade s požiadavkami **ISO 27001** prostredníctvom originálu alebo kópie. Verejný obstarávateľ uzná aj osvedčenie vydané príslušnými orgánmi členských štátov, resp. prijme aj iné dôkazy predložené uchádzačom o zabezpečení systému manažérstva informačnej bezpečnosti, ktoré sú rovnocenné opatreniam na zabezpečenie informačnej bezpečnosti podľa požiadaviek na vystavenie príslušného certifikátu.

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 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 týkajúce sa osobného postavenia a nesmú u nej existovať dôvody na vylúčenie podľa **§ 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8** zákona o verejnom obstarávaní; oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce, alebo poskytovať službu preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, na ktorú boli kapacity záujemcovi alebo uchádzačovi poskytnuté.

Verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ môže požadovať, aby uchádzač alebo záujemca a iná osoba, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti, **zodpovedali za plnenie zmluvy spoločne.**

Časť IV – Opis predmetu zákazky

1. Kvantifikovateľné technické vlastnosti plnenia:

	Technické vlastnosti	Jednotka	Predpokladané množstvo
A.1	Počet hodín na technickú podporu Základná správa systému	ČH	200
A.2	Počet hodín na technickú podporu Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia	ČH	1000
A.3	Počet hodín na technickú podporu Analýza a návrh	ČH	800
A.4	Počet hodín na technickú podporu Konfigurácia systému	ČH	1500
A.5	Počet hodín na technickú podporu Softvérový vývoj	ČH	1300
A.6	Počet hodín na technickú podporu Testovanie	ČH	360

2. Opis plnenia poskytovaného na základe tejto Dohody :

3.

Názov		Stručná charakteristika služieb
A.1	Základná správa systému	Inštalácia aktualizácií, bugfixov, softvérových záplat s minoritným dopadom na produkčnú prevádzku systému.
A.2	Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia	Inštalácia aktualizácií aplikačného softvéru, migrácia softvéru spojená s prechodom na nový hardvér alebo cloudovú platformu, zmeny operačného systému, databáz, bezpečnostných nastavení a zmien, ktoré majú zásadný vplyv/dopad na prevádzku produkčného systému.
A.3	Analýza a návrh	Analýza, špecifikácia a konzultácia nových požiadaviek a/alebo technicko-funkčný návrh/design riešenia pre potreby schválenia objednávateľom.
A.4	Konfigurácia systému	Konfigurácia a parametrizácia nových služieb, systémových objektov, reportov, smerovacích stratégií, úpravy aktuálnej konfigurácie systému do novo-požadovaného funkčného stavu.
A.5	Softvérový vývoj	Vývoj špecifického softvéru pre integráciu routing a recording platformy na okolité systémy 3-tich strán, systém telefónie/PBX objednávateľa, vývoj Web services, plug-inov do existujúcich aplikácií, vývoj nových aplikácií súvisiacich s prevádzkou kontaktného centra objednávateľa.
A.6	Testovanie	Testovanie nových funkčností systému, ktoré nevie objednávateľ testovať samostatne, napríklad integračné alebo systémové testy, disaster recovery / SFOT, BCP testy a pod.

Detailná charakteristika plnenia

A.1 Základná správa systému

Technickou podporou pri základnej správe systému sa rozumie súhrn rutinných, preventívnych a udržiavacích zásahov/prác vykonávaných s cieľom zabezpečiť stabilnú a bezpečnú prevádzku systému a tieto zásahy/práce nemajú zásadný alebo dlhodobý vplyv na produkčné prostredie. Základná správa systému zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti a práce:

- i. inštaláciu pravidelných softvérových aktualizácií (tzv. updates), čím sa rozumie aplikácia aktualizčných softvérových balíkov alebo verzií softvérových komponentov, ktoré sú zverejňované výrobcom alebo vývojárom softvéru s cieľom:
 - zabezpečiť súlad systému s aktuálnymi technickými, bezpečnostnými a/ alebo legislatívnymi štandardmi,
 - pridať menšie funkcionality alebo rozšírenia, ktoré neovplyvňujú celkovú architektúru systému,
 - zabezpečiť kompatibilitu s inými technológiami alebo platformami,
 - pričom tieto aktualizácie nesmú spôsobovať nepredvídané výpadky ani vyžadovať rozsiahle zmeny v konfigurácii systému.
- ii. aplikáciu opráv zistených softvérových chýb (tzv. bugfixes), čím sa rozumie nasadenie výrobcami alebo vývojármi vydaných balíkov alebo zásahov do softvéru, ktorých účelom je:
 - odstránenie identifikovaných chýb, ktoré negatívne ovplyvňujú čiastkové funkcionality systému,
 - zabezpečenie správneho správania sa systému v súlade s dokumentovanými špecifikáciami,
 - eliminácia výskytu zlyhaní alebo nekonzistentností v prevádzke,
 - pričom tieto opravy nemajú dopad na logiku fungovania systému ako celku a ich aplikácia nevyžaduje výpadok produkčného prostredia.
- iii. implementáciu bezpečnostných záplat a aktualizácií (tzv. security updates) čím sa rozumie zavedenie opravných opatrení zameraných na odstránenie známych alebo novoobjavených zraniteľností systému, a to za účelom:
 - zamedzenia neoprávneného prístupu k dátam alebo službám,
 - zosilnenia ochrany voči známym typom útokov (napr. eskalácia oprávnení, spúšťanie kódu, DDoS),
 - zabezpečenia súladu s internými bezpečnostnými politikami a externými právnymi predpismi (napr. GDPR, zákon o kybernetickej bezpečnosti),

Všetky vyššie uvedené zásahy sú vykonávané výlučne v časoch mimo prevádzkovej špičky, alebo takým spôsobom, aby ich implementácia mala minoritný dopad na produkčnú prevádzku systému.

A.2 Pokročilá správa systému a bezpečnostné nastavenia

Technickou podporou pri pokročilej správe a bezpečnostných nastaveniach systému sa rozumejú také zásahy do systému, ktorých povaha alebo rozsah môže mať zásadný, dočasný alebo aj trvalý dopad na funkčnosť, integritu alebo dostupnosť produkčného prostredia kontaktného centra. Pokročilá správa a bezpečnostné nastavenia systému zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti a práce:

- i. inštaláciu nových verzií softvéru (tzv. upgradov), čím sa rozumie zásah do systému kontaktného centra, ktorého cieľom je nahradenie existujúcej verzie softvérového komponentu jeho vyššou, funkčnosťou alebo bezpečnostnými riešeniami rozšírenou alebo zásadne upravenou verzou, pričom ide najmä o:
 - aktualizáciu hlavnej (tzv. major) verzie softvéru, ktorá prináša nové technické, prevádzkové alebo bezpečnostné vlastnosti, meniace spôsob fungovania systému kontaktného centra ako celku, alebo jeho jednotlivých modulov,
 - zásahy vyžadujúce prípravu testovacieho prostredia, predchádzajúcu migráciu dát, prípadne rekonfiguráciu systému kontaktného centra alebo integrácie s inými softvérovými alebo hardvérovými riešeniami,
 - upgrade systému kontaktného centra ako celku alebo jeho komponentov, ktorých nový release už nie je plne spätne kompatibilný so staršou verzou,
 - zmeny vyžadujúce koordináciu výpadku alebo obmedzenia systému kontaktného centra v produkčnom prostredí, s predchádzajúcim oznámením a schválením objednávateľom.

Takýto zásah môže mať priamy vplyv na dostupnosť, funkčnosť alebo bezpečnosť systému kontaktného centra a podlieha režimu plánovaného zásahu s kontrolou a schvaľovacím procesom zo strany objednávateľa.

- ii. realizáciu migrácií softvéru/ aplikácií kontaktného centra a súvisiacich služieb sa rozumie vykonanie technickej operácie alebo súboru operácií, ktorých účelom je prenos a adaptácia softvéru, dát, konfiguračných prvkov a/ alebo služieb systému kontaktného centra z pôvodného technologického alebo prevádzkového prostredia do prostredia nového, a to vrátane:
 - migrácií medzi rôznymi verziami hardvérových platforiem, ktoré si vyžadujú zmenu fyzickej alebo virtuálnej infraštruktúry,
 - migrácií medzi verziami operačných systémov alebo databázových platforiem, pri ktorých nie je zaistená plná kompatibilita a vyžaduje sa prevádzkové testovanie,
 - migrácií v rámci virtualizačných prostredí alebo medzi rôznymi virtualizačnými technológiami (napr. VMware, Hyper-V, Proxmox), ktoré si vyžadujú reimplementáciu sieťových, bezpečnostných alebo výkonnostných nastavení,
 - migrácií jednotlivých služieb kontaktného centra (napr. nahrávanie hovorov, IVR, routing, integrácia s CRM systémom), ktorých realizácia môže ovplyvniť kontinuitu poskytovania služieb a vyžaduje plánovanie v spolupráci s poskytovateľom a objednávateľom.

Migrácia sa považuje za zásah s vysokým dopadom na produkčné prostredie, podlieha samostatnému harmonogramu a musí byť realizovaná tak, aby boli minimalizované riziká výpadku, straty dát alebo zníženia kvality služieb.

A.3 Analýza a návrh

Technickou podporou pri analýze a návrhu sa rozumejú činnosti súvisiace s odborným posúdením prevádzkových potrieb a návrhom technických riešení, ktoré sú podkladom pre rozhodnutia objednávateľa o ďalšom vývoji systému. Analýza a návrh zahŕňajú najmä, nie však výlučne, tieto činnosti a práce:

- i. zber, formalizovanie a dokumentovanie prevádzkových požiadaviek používateľov systému predstavuje súbor analytických činností, ktoré majú za cieľ identifikovať, overiť a štruktúrované zaznamenať požiadavky objednávateľa a/ alebo koncových používateľov na zmenu, rozšírenie alebo optimalizáciu funkcionality systému kontaktného centra, pričom tieto činnosti zahŕňajú najmä:
 - uskutočňovanie konzultácií a pracovných stretnutí s používateľmi systému alebo ich zástupcami za účelom identifikácie ich potrieb a očakávaní,
 - preklad prevádzkových požiadaviek do formálnej špecifikácie vhodnej na ďalšie technické spracovanie (napr. detailné funkčné špecifikácie, logické schémy vstupov, výstupov a očakávaného správania systému kontaktného centra a pod.),
 - zaznamenanie požiadaviek v podobe analytického dokumentu (napr. Business Requirements Specification), ktorý bude predstavovať vstup pre vyhotovenie technicko-funkčného návrhu riešenia (napr. detailná funkčná špecifikácia),
 - zabezpečenie jednoznačnosti a verifikovateľnosti požiadaviek, ako aj ich súladu s existujúcimi prevádzkovými a bezpečnostnými pravidlami objednávateľa.
- ii. spracovanie technicko-funkčných návrhov riešení vrátane analýzy uskutočniteľnosti, identifikácie rizík a požiadaviek na integráciu, ktoré budú predložené objednávateľovi na schválenie sa rozumejú činnosti spojené s vyhotovením technickej dokumentácie, ktorá slúži ako podklad na schválenie realizácie konkrétneho riešenia objednávateľom, pričom táto dokumentácia zahŕňa najmä:
 - technický popis riešenia vrátane: architektúry, použitej technológie, integračných rozhraní a návrhu interakcie medzi jednotlivými komponentmi,
 - funkčný popis riešenia vrátane: scenárov použitia, popisu správania systému pri bežnej prevádzke, ako aj výnimkových stavov,

- analýzu uskutočniteľnosti riešenia, zohľadňujúcu: technické limity existujúceho prostredia, kapacity infraštruktúry, dostupnosť potrebných licencií, personálne kapacity a odhad časového rámca realizácie,
- identifikáciu a hodnotenie rizík, ktoré môžu ovplyvniť úspešnú implementáciu navrhovaného riešenia, vrátane: návrhu opatrení na ich minimalizáciu alebo elimináciu,
- určenie požiadaviek na integráciu riešenia s existujúcimi systémami objednávateľa vrátane: špecifikácie API, dátových tokov, bezpečnostných politík a požiadaviek na kompatibilitu,
- predloženie dokumentu v štruktúrovanej forme objednávateľovi na posúdenie, prípadné doplnenie a schválenie ako záväzného základu pre ďalšiu realizáciu projektu.

A.4 Konfigurácia systému

Technickou podporou v oblasti konfigurácie systému sa rozumejú zásahy vykonávané bez potreby úpravy zdrojového kódu alebo zásahu do základnej architektúry systému kontaktného centra, ktorých cieľom je nastavenie, zmena alebo údržba parametrov a logických prvkov systému kontaktného centra podľa požiadaviek objednávateľa a v súlade s prevádzkovými potrebami. Tieto činnosti zahŕňajú najmä, nie však výlučne:

- Nastavovanie nových služieb, agentských skupín alebo reportovacích nástrojov, pričom tieto činnosti zahŕňajú najmä
 - zriaďovanie nových funkčných celkov alebo procesných tokov v rámci existujúceho systému, ktoré zabezpečujú spracovanie prichádzajúcich a odchádzajúcich komunikácií (napr. hlas, e-mail, chat), vrátane definovania routingových pravidiel, priorít a dostupnosti,
 - vytváranie a konfigurácia agentských skupín, t. j. logických zoskupení používateľov (agentov) podľa požiadaviek na segmentáciu prevádzky, špecializáciu alebo obslužné časy, vrátane pridelenia právomocí, frontov a pravidiel pre smerovanie hovorov,
 - nastavovanie a prispôbovanie reportovacích nástrojov, vrátane definície ukazovateľov výkonnosti (KPI), výstupných šablón, harmonogramu generovania reportov a spôsobu ich distribúcie relevantným osobám.

Takéto zásahy sa vykonávajú na základe schválenej požiadavky objednávateľa a môžu byť realizované priamo v produkčnom prostredí, pokiaľ je zaručená integrita a stabilita systému.

- Úprava alebo optimalizácia existujúcej konfigurácie systému podľa prevádzkových potrieb, pričom tieto činnosti zahŕňajú najmä
 - modifikácia existujúcich nastavení systému, a to s cieľom zohľadniť zmeny v organizačnej štruktúre, procesoch alebo prevádzkových parametroch,
 - optimalizácia parametrov systémových komponentov, vrátane časovačov, kapacít frontov, smerovacích pravidiel, alertov, eskalačných mechanizmov a ďalších nastavení ovplyvňujúcich kvalitu a plynulosť obsluhy,
 - reštrukturalizácia alebo konsolidácia konfigurácie, ktorej cieľom je zvýšiť efektivitu, prehľadnosť alebo správnosť fungovania systému v súlade s požiadavkami objednávateľa a odporúčaniami výrobcu alebo správcu systému,
 - zohľadnenie výstupov z monitorovania systému, prevádzkových štatistík a spätnej väzby od používateľov s cieľom prispôbovania systému aktuálnym potrebám prevádzky.

A.5 Softvérový vývoj

Technickou podporou pri softvérovom vývoji sa rozumie súhrn takých činností (napr. práce programátorské, analytické, integračné a testovacie), ktorých výsledkom je vytvorenie, rozšírenie alebo úprava softvérových riešení určených na podporu, integráciu alebo rozvoj prevádzky systému kontaktného centra. Tieto činnosti presahujú rámec bežnej konfigurácie systému a sú realizované formou tzv. „vývoja na mieru“. Softvérový vývoj zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:

- Vývoj špecifických softvérových modulov na účely integrácie systému kontaktného centra sa rozumie:

- návrh, implementácia a testovanie softvérových komponentov, ktoré zabezpečujú prepojenie systému kontaktného centra (vrátane hlasovej platformy, systému na nahrávanie hovorov alebo iných prevádzkových podsystémov) so systémami tretích strán a/alebo internými systémami objednávateľa,
- integrácie môžu byť realizované prostredníctvom API, middleware, dátových konektorov, webových služieb alebo iných komunikačných mechanizmov,
- vývoj sa týka systémov routing platformy a recording platformy kontaktného centra, ako aj hlasovej signalizačnej a smerovacej platformy (PBX/ IP PBX), a jeho cieľom je dosiahnutie interoperability, automatizácie procesov alebo centralizácie dát,

Takéto moduly musia byť vyvinuté v súlade s bezpečnostnými a technickými štandardmi objednávateľa a musia byť kompatibilné s cieľovým prostredím.

- ii. Vývoj webových služieb (ďalej aj „WS“), rozšírení a zásuvných modulov (plug-ins) do existujúcich aplikácií sa rozumie:
 - vývoj funkčných doplnkov, ktoré rozširujú schopnosti existujúcich aplikácií objednávateľa o nové integračné, vizualizačné alebo automatizačné funkcionality,
 - WS slúžia na sprostredkovanie dátovej výmeny medzi systémami v reálnom čase, spravidla prostredníctvom REST alebo SOAP protokolov,
 - zásuvné moduly (plug-ins) sú navrhované ako rozšíriteľné prvky existujúcich systémov, ktoré umožňujú doplniť špecifické funkcionality bez zásahu do jadra aplikácie,

Tieto výstupy musia byť plne dokumentované, verifikované z hľadiska funkčnosti a kompatibility a nasadzované podľa pravidiel zmenového riadenia objednávateľa.
- iii. Vývoj nových aplikácií alebo nástrojov zameraných na podporu, rozvoj alebo bezpečnosť prevádzky kontaktného centra sa rozumie:
 - návrh a vývoj samostatných softvérových riešení, ktorých účelom je zabezpečiť nové funkcionality pre riadenie alebo monitorovanie prevádzky call centra,
 - medzi takéto aplikácie patria napríklad: nástroje na správu incidentov, logovanie a auditing komunikácie, kontrolu oprávnení a prístupov, nástroje pre štatistiky a analytiku, či systémy na detekciu anomálií alebo prevádzkových výpadkov,
 - vývoj prebieha v súlade so špecifikáciami schválenými objednávateľom a zahŕňa fázy analýzy, návrhu architektúry, programovania, testovania, dokumentácie, ako aj podporu počas nasadenia,
 - všetky nové aplikácie musia byť navrhnuté tak, aby boli škálovateľné, bezpečné, auditovateľné a zlučiteľné s existujúcim prostredím objednávateľa.

A.6 Testovanie

Testovaním sa rozumie súbor technických činností zameraných na overenie funkčnosti, interoperability, výkonnosti a odolnosti systémov alebo ich komponentov, najmä v prípadoch, keď nie je možné vykonať testovanie v izolovanom alebo vývojovom prostredí. Testovanie zahŕňa najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:

- i. Realizácia záťažových testov (tzv. load/stress testing) sa rozumie vykonávanie kontrolovaných a riadených testovacích scenárov, ktorých cieľom je overiť správanie systému kontaktného centra pri vysokom zaťažení, a to najmä z pohľadu:
 - výkonnosti systému pri maximálnom alebo nadlimitnom počte paralelných požiadaviek,
 - reakčnej doby systému a odozvy jednotlivých komponentov,
 - stability a zotavenia systému pri dlhodobom zaťažení alebo pri špičkových prevádzkových podmienkach.

Zaťažové testy sa realizujú v testovacom alebo staging prostredí (pokiaľ také objednávateľ má), alebo v produkčnom prostredí mimo prevádzkovej špičky, výhradne po predchádzajúcom súhlase objednávateľa.

- ii. Realizácia testov obnovy po havárii (tzv. disaster recovery testing) sa rozumie súbor činností zameraných na overenie funkčnosti, efektivity a úplnosti plánu obnovy systému kontaktného centra po výpadku, kybernetickom incidente alebo inej forme narušenia kontinuity prevádzky, a to vrátane:
- simulácie čiastočného alebo úplného zlyhania systémov alebo ich komponentov,
 - overenia mechanizmov obnovy dát a služieb z dostupných záloh,
 - vyhodnotenia času obnovy systému (RTO) a objemu obnoviteľných dát (RPO).

Výsledkom testu je správa o priebehu, zistených nedostatkoch a návrhoch opatrení na zlepšenie pripravenosti systému.

- iii. Realizácia bezpečnostných testov (tzv. security testing) sa rozumie výkon testovacích úkonov zameraných na preverenie úrovne zabezpečenia systému pred vonkajšími alebo vnútornými bezpečnostnými hrozbami, a to najmä:

- identifikácia potenciálnych zraniteľností v systéme kontaktného centra (napr. otvorené porty, nesprávna konfigurácia, nedostatočné šifrovanie),
- overenie účinnosti autentifikačných a autorizačných mechanizmov,
- testovanie odolnosti systému kontaktného centra voči bežným typom kybernetických útokov (napr. SQL injection, XSS, brute force, phishing).

Bezpečnostné testy môžu byť vykonané formou interného auditu, automatizovanými nástrojmi alebo etickým hackingom, a to len v rozsahu a spôsobom schváleným objednávatelom.

- iv. Realizácia integračných testov (tzv. integration testing) sa rozumie overovanie funkčnosti prepojení medzi jednotlivými komponentmi systému kontaktného centra alebo medzi systémom a externými systémami, s cieľom:

- zabezpečiť správnu výmenu dát a požiadaviek medzi komponentmi,
- potvrdiť kompatibilitu komunikačných rozhraní (API, webové služby, databázové konektory),
- identifikovať chyby, ktoré sa prejavajú len pri interakcii viacerých subsystémov.

Tieto testy sa vykonávajú v testovacom alebo staging prostredí so zhodnou štruktúrou ako má produkčné prostredie.

- v. Realizácia funkčných overení v prostredí blízkom produkcii (tzv. pre-production testing / UAT) sa rozumie činnosti, ktoré sú vykonávané pred nasadením nových funkcionalít do ostrej prevádzky, a to najmä:

- overenie, že nové alebo upravené funkcionality spĺňajú zadávateľom definované požiadavky,
- preverenie stability systému pri bežných používateľských scenároch,
- validácia výsledkov testovania koncovými používateľmi v prostredí zhodnom s produkciou z hľadiska nastavenia, dátovej štruktúry a používateľských rolí.

Tieto overenia slúžia ako posledný validačný krok pred produkčným nasadením.

PODMIENKY TÝKAJÚCE SA ZÁKAZKY:

1. Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo neprijat' ponuku, ktorá prekročí finančný limit zákazky, t.j. predpokladanú hodnotu zákazky, uvedenú v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania.

Prílohy:

Príloha č. 1 ku SP: RÁMCOVÁ DOHODA

Príloha č. 2 ku SP: ČESTNÉ VYHLÁSENIE

