

Národné centrum zdravotníckych informácií  
Lazaretská 2423/26  
811 09 Bratislava

**Služby Call centra**

**Reverzná verejná súťaž  
(jednobaľková)**

**NADLIMITNÁ ZÁKAZKA  
(Služby)**

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

**A.3. PODMIENKY ÚČASTI UCHÁDZAČOV**

### A.3 PODMIENKY ÚČASTI UCHÁDZAČOV

#### 1. Podmienky účasti uchádzačov vo verejnom obstarávaní týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní

Verejného obstarávania sa môže zúčastniť hospodársky subjekt, ktorý spĺňa taxatívne určené podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 zákona. 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.

Verejný obstarávateľ upozorňuje na znenie podmienok účasti podľa § 32 ods. 1 písm. b) a c) zákona a spôsobu ich preukazovania podľa § 32 ods. 2 písm. c) zákona účinné od 1.12.2019.

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

Preukazovanie podmienok účasti je voči verejnému obstarávateľovi účinné aj spôsobom podľa § 152 ods. 4 zákona. Uchádzač zapísaný v zozname hospodárskych subjektov podľa zákona nie je povinný v procese verejného obstarávania predkladať doklady podľa § 32 ods. 2 zákona.

Verejný obstarávateľ uzná 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. Verejný obstarávateľ prijme aj iný rovnocenný doklad predložený uchádzačom.

V prípade, že sa verejného obstarávania zúčastní skupina dodávateľov, požaduje sa preukázanie splnenia podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia za každého člena skupiny osobitne. Splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť.

Doklady, ktoré sa nepredkladajú:

Záujemca/uchádzač so sídlom/miestom podnikania v Slovenskej republike, a ktorého údaje sú vedené v informačných systémoch verejnej správy Slovenskej republiky, nie je povinný v zmysle § 32 ods. 3 zákona predkladať verejnému obstarávateľovi, a to z dôvodu použitia údajov z informačných systémov verejnej správy, nasledovné doklady:

- výpis z registra trestov záujemcu/uchádzača, jeho štatutárneho orgánu, člena štatutárneho orgánu, člena dozorného orgánu, prokuristu v súlade s § 32 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona.
- potvrdenia zdravotnej poisťovne a Sociálnej poisťovne podľa § 32 ods. 1 písm. b) a ods. 2 písm. b) zákona.
- potvrdenia miestne príslušného daňového úradu a miestne príslušného colného úradu podľa § 32 ods. 1 písm. c) a ods. 2 písm. c) zákona.
- výpis z Obchodného registra Slovenskej republiky alebo výpis zo Živnostenského registra Slovenskej republiky, v prípade preukázania splnenia podmienky účasti týkajúcej sa osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona týmito typmi dokladu.

Upozornenie:

V prípade, ak by verejný obstarávateľ v období vyhodnotenia splnenia podmienok účasti uchádzačov vo verejnom obstarávaní nemal možnosť prístupu na portál „oversi“, je oprávnený vyžiadať si od uchádzačov originál príslušného výpisu/dokladu, resp. jeho osvedčenú kópiu. Záujemca/uchádzač so sídlom/miestom podnikania v Slovenskej

republike, a ktorého údaje sú vedené v informačných systémoch verejnej správy Slovenskej republiky, poskytne verejnemu obstarávateľovi za účelom získania výpisu z registra trestov jeho štatutárneho orgánu, člena štatutárneho orgánu, člena dozorného orgánu, prokuristu nasledovné údaje: krstné meno, priezvisko, rodné priezvisko, rodné číslo.

## 2. EKONOMICKÉ A FINANČNÉ POSTAVENIE

Nevyžaduje sa

### 3. TECHNICKÁ SPÔSOBILOSŤ ALEBO ODBORNÁ SPÔSOBILOSŤ

- 1 Uchádzač v ponuke predloží verejnemu obstarávateľovi nasledovné doklady, ktorými preukazuje svoju technickú alebo odbornú spôsobilosť vo verejnom obstarávaní (scan originálu alebo scan úradne osvedčenej kópie dokladov, ak nie je uvedené inak):
  - 1.1. Podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní - zoznam poskytnutých služieb rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky za predchádzajúce 3 roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa tohto zákona.
  - 2 V prípade, ak uchádzač predkladá/uvádza zmluvu, ktorej plnenie presahuje stanovené obdobie rokov, t. j. poskytnutie služieb (zmluvy) začalo pred tromi rokmi, alebo nebolo skončené do vyhlásenia verejného obstarávania (ďalej aj ako rozhodné obdobie), uchádzač v zozname uvedie zvlášť rozpočtový náklad iba za tú časť dodávky služieb, ktorá bola realizovaná v požadovanom období.
  - 3 V prípade, ak poskytnutie služieb realizoval záujemca ako člen združenia alebo ako subdodávateľ, vyčíslil a započítal iba finančný objem, poskytnutý ním samotným.
  - 4 Ak sa uchádzač na preukázanie splnenia podmienky rozhodne použiť referenciu vedenú v informačnom systéme ÚVO v Evidencii referencií, uvedie v zozname Názov objednávateľa, názov zmluvy, stručný opis plnenia relevantného predmetu zákazky, lehotu plnenia, cenu poskytnutých služieb v EUR bez DPH ku dňu predkladania ponuky a registračné číslo tejto referencie.
- 1.2. Podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní - ak ide o služby, údajmi o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy alebo koncesnej zmluvy alebo riadiacich zamestnancov, ak nie sú kritériom na vyhodnotenie ponúk.

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 verejnemu obstarávateľovi alebo obstarávateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy, rámcovej dohody alebo koncesnej zmluvy bude skutočne používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využíva na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Skutočnosť podľa druhej vety preukazuje záujemca alebo uchádzač písomnou zmluvou uzavretou s osobou, ktorej technickými a odbornými kapacitami mieni preukázať svoju technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť. Z písomnej zmluvy musí vyplývať záväzok osoby, že poskytne svoje kapacity počas celého trvania zmluvného vzťahu. Osoba, ktorej kapacity majú byť použité na

preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti, musí preukázať splnenie podmienok účasti týkajúce sa požadovaného osobného postavenia a nesmú u nej existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7; zákona o verejnom obstarávaní, oprávnenie dodávať tovar alebo poskytovať službu preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky alebo koncesie, na ktorú boli kapacity záujemcovi alebo uchádzačovi poskytnuté. **Ak ide o požiadavku súvisiacu so vzdelaním, odbornou kvalifikáciou alebo relevantnými odbornými skúsenosťami najmä podľa § 34 odseku 1 písm. g), zákona o verejnom obstarávaní uchádzač alebo záujemca môže využiť kapacity inej osoby len vtedy, ak táto osoba bude aj reálne vykonávať služby, na ktoré sa kapacity vyžadujú.**

#### **Minimálna požadovaná úroveň štandardov:**

**K bodu 1.1.** Splnenie určenej podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona uchádzač preukáže predložením zoznamu referencií - zoznam poskytnutých služieb uchádzač preukáže poskytnutie služieb rovnakého alebo obdobného charakteru ako je predmet zákazky (obdobným predmetom zákazky sa rozumie predovšetkým poskytovanie telekomunikačných služieb call centra ) v kumulatívnej hodnote min. **700 000 EUR bez DPH** a uchádzač môže túto hodnotu preukázať jednou zmlouvou alebo kombináciou viacerých zmlúv. Jednotlivé oblasti môžu byť preukázané jedným plnením/zmlouvou alebo kombináciou, pričom uchádzač týmto zoznamom preukáže splnenie nasledujúcej podmienky účasti:

Minimálne 1 (jeden) projekt/plnenie/zmluva s hodnotou minimálne **300 000 EUR bez DPH**, ktorého predmetom bolo poskytovanie služieb call centra s minimálne 20 operátormi súčasne aspoň po dobu jednej smeny.

**K bodu 1.2.** Verejný obstarávateľ požaduje predložiť údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie predmetu zákazky alebo riadiacich zamestnancov (kľúčoví experti).

Požiadavky na odbornú spôsobilosť, vzdelanie a prax za jednotlivých kľúčových expertov uchádzač preukáže:

- 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 pozícii a v určenej oblasti.

Z každého predloženého profesijného životopisu príslušného kľúčového experta alebo ekvivalentného dokladu musia vyplývať nasledovné údaje/skutočnosti:

- meno a priezvisko príslušného kľúčového experta,
- súčasná pracovná pozícia experta u uchádzača, resp. iný právny vzťah medzi expertom a uchádzačom (zamestnanecký pomer, SZČO alebo iné),
- história zamestnania/odbornej praxe príslušného kľúčového experta vo vzťahu k predmetu zákazky (zamestnávateľ/odberateľ, trvanie pracovného pomeru/trvanie odbornej praxe / rok a mesiac od – do, pozícia, ktorú príslušný kľúčový expert zastával),
- praktické skúsenosti príslušného kľúčového experta (názov projektu/predmetu plnenia, odberateľ/zamestnávateľ, popis projektu/predmetu plnenia, pozícia na projekte/predmete plnenia, obdobie rok a mesiac od - do,),

- podpis príslušného kľúčového experta.

Uchádzač je povinný preukázať splnenie požiadaviek na kľúčových expertov č. 1 a č. 2 štyrmi rôznymi osobami, t.j. jednou osobou nemôže preukázať splnenie minimálnych požiadaviek viacerých kľúčových expertov.

Uchádzač vyššie uvedeným spôsobom preukáže splnenie nasledovných minimálnych požiadaviek na kľúčových expertov č. 1 a 2:

**Kľúčový expert č. 1 - Manažér Call centra (1 osoba):**

- min.3-ročné skúsenosti s riadením Call centra zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov v pozícii hlavného manažéra Call centra, resp. v ekvivalentnej pozícii zodpovednej na jeho prevádzku a riadenie,
- min.1 praktická skúsenosť/projekt, ktorého predmetom bolo poskytovanie služby Call centra zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov, pričom expert vystupoval v pozícii hlavného manažéra Call centra o veľkosti min. 30 telefonických operátorov v jednej zmene.

**Kľúčový expert č. 2-Supervízor (3 rôzne osoby):**

- min.3-ročné skúsenosti s prácou v Call centre zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov,
- min.1-ročné skúsenosti v pozícii supervízora s riadením telefonických operátorov pri projektoch v oblasti spracovania prichádzajúcich hovorov,

**Všeobecné informácie:**

Hospodársky subjekt môže predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určené verejným obstarávateľom jednotným európskym dokumentom v zmysle § 39 zákona o verejnom obstarávaní. Súhrnný materiál obsahujúci zhrnutie základných informácií o Jednotnom európskom dokumente pre verejné obstarávanie je možné nájsť na <https://www.uvo.gov.sk/jednotny-europsky-dokument-pre-verejne-obstaravanie-602.html>

Uchádzač môže na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti využiť technické a odborné kapacity inej osoby v zmysle § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní.

Skupina dodávateľov preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti spoločne.

Na prepočet ostatnej meny sa prepočítajú ceny na EUR podľa priemerného ročného kurzu ECB (Európskej centrálnej banky) za príslušný kalendárny rok. Za rok 2020 kurzom ECB ku dňu odoslania oznámenia o vyhlásení VO do Úradného vestníka Európskej únie.

Za vyhlásenie verejného obstarávania sa považuje zverejnenie oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania v Úradnom vestníku Európskej únie alebo vo Vestníku verejného obstarávania, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

Uchádzačom predkladané doklady musia byť v rovnakej alebo ekvivalentnej forme podľa uvedenej požiadavky verejného obstarávateľa, pričom z týchto dokladov preukazujúcich spôsobilosť podľa § 34 zákona o verejnom obstarávaní musí byť zřejmé splnenie minimálnych úrovní požadovaných verejným obstarávateľom a rovnako musí byť zřejmé, či preukazovanie sa týka osoby uchádzača alebo inej osoby.

## JEDNOTNÝ EURÓPSKY DOKUMENT

Splnenie podmienok účasti môže uchádzač alternatívne preukázať aj spôsobom podľa § 39 zákona o verejnom obstarávaní, t.j. uchádzač môže predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určené verejným obstarávateľom v tomto verejnom obstarávaní jednotným európskym dokumentom (JED).

Vo formulári JED podľa súťažných podkladov uchádzač vyplní nasledovné časti:

- a) časť II – A, B a C,
- b) časť III – A, B, C a D
- c) časť IV – A, B, C a D
- d) časť VI.

### **Verejný obstarávateľ neumožňuje vyplniť iba globálny údaj.**

Uchádzač uvedie v JED všetky relevantné informácie požadované verejným obstarávateľom, uvedené v tejto časti súťažných podkladov, ktoré vyplní podľa pokynov verejného obstarávateľa, ako aj pokynov Úradu pre verejné obstarávanie uvedených v manuáli na stránke Úradu pre verejné obstarávanie - <https://www.uvo.gov.sk/jednotny-europsky-dokument-pre-verejne-obstaravanie-602.html>.

Ak sú požadované doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti priamo a bezplatne prístupné v elektronických databázach, uchádzač v príslušnej časti JED-u uvedie aj informácie potrebné na prístup do týchto elektronických databáz, najmä internetovú adresu príslušnej elektronickej databázy, akékoľvek identifikačné údaje a súhlasy potrebné na prístup do príslušnej databázy.

Verejný obstarávateľ nevyžaduje, aby uchádzač v prípade subdodávateľov, ktorých kapacity nevyužíva na preukázanie splnenia podmienok účasti v častiach II a III formuláru JED, uviedol informácie o takýchto subdodávateľoch a tiež nevyžaduje, aby uchádzač za takýchto subdodávateľov, ktorých kapacity uchádzač nevyužíva na preukázanie splnenia podmienok účasti, predkladal JED za každého takéhoto subdodávateľa.

Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje samostatne a ktorý nevyužíva zdroje a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti, vyplní, podpíše a predloží jeden JED.

Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje samostatne, ale využíva zdroje a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti, vyplní, podpíše a predloží JED za seba spolu s vyplneným/vyplnenými, podpísaným/podpísanými samostatným/samostatnými JED, ktorý/ktoré obsahujú príslušné informácie a podpis každej z osôb, ktorých zdroje a/alebo kapacity využíva uchádzač na preukázanie splnenia podmienok účasti v tomto verejnom obstarávaní.

V prípade, že uchádzača tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, uchádzač vyplní a predloží JED s požadovanými informáciami za každého člena skupiny dodávateľov spolu s ich podpismi.

Pre vyplnenie a opätovné použitie JED-u je možné využiť aj bezplatnú e-službu Európskej komisie poskytujúcu elektronickú verziu tohto formuláru: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=sk>.



