**VÝZVA NA PREDKLADANIE PONÚK**

**k zákazke s nízkou hodnotou podľa ust. § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov**

**na predmet zákazky: *„*Automatizovaná online komunikácia*“***

**1.** **Identifikácia obstarávateľskej organizácie**

Názov: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

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

Štát: Slovenská republika

IČO: 35 937 874

DIČ: 20 22 02 70 40

URL: <https://www.vszp.sk/>

Profil: <https://www.uvo.gov.sk/vyhladavanie-profilov/zakazky/9262>

**2. Predmet zákazky**

**2.1. Názov predmetu zákazky:**

Automatizovaná online komunikácia

**2.2. Opis predmetu zákazky:**

Automatizované riešenie pre online komunikáciu s návštevníkmi web portálu objednávateľa za účelom podpory existujúcich produktov, podpory akvizície nových a stabilizácie počtu existujúcich klientov v najbližšom i budúcom období, podpora pri vypĺňaní online prihlášky. Kompletné zabezpečenie riešenia po technologickej, prevádzkovej i obsahovej stránke s minimálnymi požiadavkami na súčinnosť zo strany objednávateľa, po dobu minimálne 12 mesiacov, bez nutnosti programátorských znalostí.

**Špecifikácia predmetu zákazky:**

**a) Technická špecifikácia riešenia**

Platforma nástroja pre automatizovanú komunikáciu so systémom uzavretých otázok, pomocou ktorého bude možné vytvárať konverzácie podľa požiadavky objednávateľa. Dodaná platforma umožní objednávateľovi využitie na akékoľvek témy podľa potrieb a bez časového obmedzenia.

Požiadavky na základné parametre platformy nástroja pre automatizovanú komunikáciu:

* dokáže v reálnom čase, paralelne a vo veľkom objeme komunikovať s viacerými ľuďmi naraz,
* poskytne možnosť zberu údajov získaných z reakcií návštevníkov stránky objednávateľa,
* bude k dispozícii 24 hodín, 7 dní v týždni,
* administrátorské rozhranie, pomocou ktorého je možné vytvárať konverzácie (nebudú obmedzené počtom ani rozsahom obsahu),
* automatizáciu komunikácie s návštevníkmi „1:n“.

Spôsob komunikácie automatického komunikačného asistenta musí byť:

* atraktívny pre klientov, má za cieľ vtiahnuť návštevníkov stránky do konverzácie,
* prebiehať ľudskou rečou tak, aby jej porozumel bežný návštevník stránky,
* systémom uzavretých otázok a odpovedí s cieľom urýchliť konverzáciu návštevníkovi a zjednodušiť kladenie otázok,
* v mene pracovníkov objednávateľa.

Nástroj pre automatizovanú komunikáciu musí byť jednoducho nasaditeľný na webových stránkach objednávateľa a minimálnou súčinnosťou zo strany objednávateľa (rádovo maximálne v hodinách). Vyžaduje sa, aby nástroj podporoval nasadenie do cloudového prostredia. Automatizovaná komunikácia musí mať vhodnú vizuálnu formu, ktorá upúta návštevníkov stránky. Môže byť formou web-chatovacieho okna, príp. inou vhodnou formou, ktorá nevyžaduje zložité úpravy webovej stránky na strane objednávateľa.

**b)** **Technická špecifikácia prostredia**

1x statická verejná IP Adresa v MS Azure alebo ekvivalent

1x Aplikačný kontajner Azure Container Instances alebo ekvivalent (min. hodnoty):

* OS Type: Linux
* 2x CPU
* 8GB RAM

1x Aplikačný sieťový NGINX kontajner Azure container instances alebo ekvivalent (min. hodnoty):

* OS Type: Linux
* 2x CPU
* 4GB RAM

1x Azure Container registry alebo ekvivalent (min. hodnoty):

* SKU Type: Basic
* 10 GB Storage

1x Storage Account

* Performance / Access tier: Standard / Hot
* Replication: Read-access geo-redundant storage (RA-GRS)
* Account kind : BlobStorage

1x Azure Database for MySQL Server alebo ekvivalent (min. hodnoty):

* Performance configuration: General Purpose, 2 vCore(s), 100 GB

**c) Prispôsobenie obsahu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Prispôsobenie obsahu na portáli objednávateľa** | **Max. počet človeko-dní** |
| Pravidelný report k štatistikám využívania | 17 |
| Úprava vizuálu | 1 |
| Rozšírenie komunikačného stromu o čerpanie benefitov | 10 |
| Rozšírenie komunikačného stromu o možnosti platieb mobilom | 7 |
| Vytvorenie nového komunikačného stromu podľa požiadaviek objednávateľa | 13 |
| Rozšírenie komunikačného stromu o aktiváciu aplikácie s možnosťou aktivácie cez biometriu | 6 |
| Rozšírenie štatistík o nové témy a reporty | 2 |
| Pridanie permanentného MENU  | 1 |
| Konzultácie a prispôsobenia obsahu podľa požiadaviek objednávateľa | 28 |
| **spolu:** | **85** |

**3.** **Miesto a lehota poskytnutia predmetu zákazky**

**3.1. Miesto dodania predmetu zákazky:**

VšZP, a.s., Panónska cesta 2, Bratislava.

**3.2.** **Trvanie Zmluvy alebo lehoty uskutočnenia:**

12 mesiacov

1. **Predpokladaná hodnota zákazky**

55 980,00 € bez DPH

1. **Zmluva**

Typ zmluvy na dodanie predmetu zákazky: Zmluva uzavretá podľa zákona č. 511/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

1. **Príprava a obsah ponuky**
	1. **Vyhotovenie ponuky**
		1. Vyhlásenia, potvrdenia, doklady a iné dokumenty tvoriace ponuku, požadované v tejto Výzve, môžu byť v ponuke predložené aj ako kópie. Originály alebo ich úradne osvedčené kópie predloží úspešný uchádzač pri podpise Zmluvy k nahliadnutiu.
		2. Ponuka a ďalšie doklady, vyhlásenia, potvrdenia a dokumenty musia byť predložené v slovenskom jazyku.
		3. Uchádzač predloží ponuku v jednom origináli.
	2. **Obsah ponuky**
		1. Podmienky účasti

1. Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia uvedené v § 32 ods. 1, písm. e) a f) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“):

a) je oprávnený dodávať tovar – uchádzač preukazuje doloženým dokladom o oprávnení poskytovať službu, ktorá zodpovedá predmetu zákazky

b) nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu - uchádzač preukazuje doloženým čestným vyhlásením

* + 1. Dokladová časť ponuky
1. Vyhlásenia uchádzača - uchádzač predloží podpísané vyhlásenie podľa prílohy č. 1 tejto Výzvy.
2. Cenník predmetu zmluvy podľa prílohy č. 2 Zmluvy o zabezpečení automatizovanej online komunikácie a v súlade s predloženou cenovou ponukou vloženou do systému Josephine.
3. Zoznam subdodávateľov - uchádzač predloží podpísané vyhlásenie podľa prílohy č. 3 Zmluvy o zabezpečení automatizovanej online komunikácie.
4. **Vyplnený a podpísaný** oprávnenou osobou konajúcou za uchádzača Návrh Zmluvy o zabezpečení automatizovanej online komunikácie na znak súhlasu s obchodnými podmienkami.
5. **Podmienky predkladania cenovej ponuky**
	1. **Miesto a lehota na predkladanie ponúk**
		1. Lehota na predkladanie ponúk je do **09.07.2021** **do 09:00 hod.**
		2. Uchádzači predložia svoje ponuky elektronicky priamo do systému JOSEPHINE umiestnenom na webovej adrese https://josephine.proebiz.com/ do lehoty na predkladanie ponúk.
		3. Elektronickú ponuku uchádzači vložia vyplnením ponukového formulára a vložením požadovaných dokladov a dokumentov v systéme JOSEPHINE umiestnenom na webovej adrese https://josephine.proebiz.com/ Pri vkladaní ponuky uchádzači postupujú nasledovne:

- dokumenty uchádzač vkladá v okne „PONUKY“ v časti „Ponuka (súbor priloží uchádzač cez tlačidlo +)“.

- V prípade otázok týkajúcich sa registrácie a vloženia ponúk do daného systému môže uchádzač kontaktovať správcu systému houston@proebiz.com alebo telefonicky +421 220 255 999..

* 1. **Lehota viazanosti cenovej ponuky**
		1. Lehota viazanosti ponúk je do **30.09.2021**
		2. Uchádzač je svojou ponukou viazaný počas lehoty viazanosti ponúk. Lehota viazanosti ponúk plynie od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk do uplynutia lehoty viazanosti ponúk stanovenej obstarávateľskou organizáciou.
1. **Vysvetľovanie**
	1. V prípade nejasností týkajúcich sa požiadaviek uvedených vo Výzve alebo inej sprievodnej dokumentácií, môže záujemca elektronicky požiadať obstarávateľskú organizáciu v systéme JOSEPHINE o ich vysvetlenie.
	2. Do predmetu správy záujemca uvedie označenie „Žiadosť o vysvetlenie“. Uchádzač musí svoju žiadosť doručiť obstarávateľskej organizácii max. ***48 hodín (počas pracovných dní) pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk***, tak aby mala obstarávateľská organizácia dostatok času na spracovanie žiadosti a doručenie odpovede všetkým záujemcom.
	3. Záujemcom bude vysvetlenie doručené elektronicky v systéme JOSEPHINE ***najneskôr 24 hodín (počas pracovných dní) pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk.*** O doručení správy bude záujemca informovaný prostredníctvom notifikačného emailu na e-mailovú adresu zadanú pri registrácií.
2. **Hodnotenie ponúk a oznámenie výsledkov**
	1. **Kritéria na hodnotenie ponúk:**

**najnižšia cena** za celý predmet zákazky v EUR s DPH

* 1. **Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo neprijať ani jednu z predložených ponúk.**
1. **Obchodné podmienky**

Plnenie s úspešným uchádzačom, ktorého ponuka bola prijatá, bude realizované na základe Zmluvy o zabezpečení automatizovanej online komunikácie.

V Bratislave, dňa 02.07.2021.

**Prílohy:**

Príloha č. 1: Formulár Vyhlásenie uchádzača

v. r.

Mgr. Daniela Krnáčová

Odbor verejného obstarávania

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

**Príloha č. 1**

**VYHLÁSENIA UCHÁDZAČA**

uchádzač (obchodné meno a sídlo/miesto podnikania uchádzača) ........................ týmto vyhlasuje, že

je dôkladne oboznámený a súhlasí s podmienkami obstarávania „***Automatizovaná online komunikácia***“, ktoré sú určené vo Výzve na predloženie ponuky, jej prílohách a v iných dokumentoch poskytnutých obstarávateľskou organizáciou v lehote na predkladanie ponúk,

všetky vyhlásenia, potvrdenia, doklady, dokumenty a údaje uvedené v ponuke sú pravdivé a úplné,

jeho zakladateľom, členom alebo spoločníkom nie je politická strana alebo politické hnutie,

predkladá iba jednu ponuku a nie je osobou, ktorej technické alebo odborné kapacity by použil iný uchádzač na preukázanie svojej odbornej alebo technickej spôsobilosti v tomto obstarávaní,

nie je členom skupiny dodávateľov, ktorá ako iný uchádzač predkladá ponuku.

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

(podpis oprávnenej osoby)

V ..........................., dňa ...................