



Bratislava, 07.09.2026
Všetkým záujemcom

Vysvetlenie č. 1

Verejný obstarávateľ informuje, že vo verejnom obstarávaní na predmet zákazky „**Marketingové predmety 2026-2028**“ vyhlásenom vo Vestníku verejného obstarávania č. 169/2026 pod číslom 12025 – MST zo dňa 19.08.2026 a zverejnená vo Vestníku EÚ č. S 160/2026 zo dňa 20. 8. 2026 obdržal dňa 28.08.2026 nasledovné otázky:

Verejný obstarávateľ predovšetkým objasňuje, že v súťažných podkladoch sa neuvádza, že úspešný uchádzač bude sám prevádzkovateľom e-shopu. Úspešný uchádzač bude zabezpečovať výhradne súčinnosť (tzv. fulfillment) pre prevádzkovateľa e-shopu v rozsahu, ktorý je presne popísaný v odrážkach časti „Opis predmetu zákazky“ (Príloha č. 1).

Otázka č. 1:

Kto je prevádzkovateľom e-shopu, prostredníctvom ktorého si bude verejnosť objednávať marketingové predmety? Bude e-shop prevádzkovaný priamo verejným obstarávateľom, alebo treťou osobou (externým dodávateľom)?

Odpoveď č. 1:

E-shop bude prevádzkovaný buď priamo verejným obstarávateľom, alebo treťou osobou (táto skutočnosť bude presne určená neskôr).

Otázka č. 2:

Aký je presný rozsah povinností úspešného uchádzača v rámci súčinnosti s prevádzkovateľom e-shopu? Má úspešný uchádzač zabezpečovať iba:

- výrobu alebo obstaranie objednaných predmetov,
- kompletizáciu a balenie objednávok,
- distribúciu (odoslanie) zákazníkovi na základe týždenného súpisu objednávok od prevádzkovateľa e-shopu,

alebo zahŕňa táto súčinnosť aj ďalšie činnosti, ako sú napríklad:

- technická administrácia e-shopu (vkladanie produktov, správa skladovej dostupnosti, aktualizácia cien a dostupnosti),
- spracovávanie platieb od koncových zákazníkov,
- zákaznícka podpora (komunikácia so zákazníkmi ohľadom objednávok, reklamácií, vrátenia tovaru)
- vybavovanie reklamácií a vrátenia tovaru priamo s koncovými zákazníkmi,

- spracovanie osobných údajov koncových zákazníkov a zodpovednosť za súlad s GDPR,
- tvorba a správa obchodných podmienok e-shopu,
- marketingová podpora predaja cez e-shop?

Odpoveď č. 2

Áno, rozsah súčinnosti úspešného uchádzača zahŕňa výhradne tieto činnosti, ktoré sú uvedené v odrážkach časti „Opis predmetu zákazky“ (Príloha č. 1) a to:

- Výrobu alebo obstaranie objednaných predmetov: V ponuke e-shopu budú zaradené tie predmety z tohto verejného obstarávania, ktoré dokáže úspešný uchádzač v rámci zmluvy dodať.
- Kompletizáciu a balenie objednávok pre jednotlivých koncových zákazníkov.
- Distribúciu (odoslanie) zákazníkom na základe doručeného týždenného súpisu objednávok od prevádzkovateľa e-shopu.

Čo sa týka ďalších vyššie uvedených činností, tak nie. Súčinnosť úspešného uchádzača nezahŕňa žiadnu z týchto činností. Technickú administráciu, spracovávanie platieb, kompletnú zákaznícku podporu, priame vybavovanie reklamácií so zákazníkmi, tvorbu obchodných podmienok ani marketingovú podporu úspešný uchádzač nerealizuje.

Otázka č. 3

Kto zodpovedá za technickú prevádzku e-shopu (hosting, doména, bezpečnosť, aktualizácie, zálohovanie, riešenie technických problémov)?

Odpoveď č. 3

Za technickú prevádzku e-shopu (ktorá zahŕňa hosting, doménu, bezpečnosť, aktualizácie, zálohovanie a riešenie technických problémov) zodpovedá ten, kto ho bude prevádzkovať.

Otázka č. 4:

Kto zodpovedá za obsah e-shopu (popisy produktov, fotografie, grafika, ceny, dostupnosť, obchodné podmienky)?

Odpoveď č. 4

Za obsah e-shopu (popisy produktov, fotografie, grafiku, ceny, dostupnosť a obchodné podmienky) zodpovedá ten, kto bude e-shop prevádzkovať.

Otázka č. 5

Kto bude prijímať platby od koncových zákazníkov za objednaný tovar a ako bude riešené vysporiadanie týchto platieb medzi prevádzkovateľom e-shopu a úspešným uchádzačom?

Odpoveď č. 5

Prijímať platby od koncových zákazníkov zodpovedá ten, kto bude e-shop prevádzkovať



Otázka č. 6:

Kto bude priamo komunikovať so zákazníkmi v prípade:

- otázok týkajúcich sa objednávok,
- reklamácií,
- vrátenia tovaru,
- nedoručených alebo poškodených zásielok?

Odpoveď č. 6:

Priamu komunikáciu s koncovými zákazníkmi v prípade akýchkoľvek otázok, reklamácií či vrátenia tovaru zabezpečuje subjekt, ktorý bude e-shop prevádzkovať. Úspešný uchádzač bude v týchto veciach komunikovať výhradne s prevádzkovateľom e-shopu.

Otázka č. 7:

Kto zodpovedá za spracovanie osobných údajov koncových zákazníkov (mená, adresy, e-maily, telefónne čísla) a za súlad s nariadením GDPR? Bude úspešný uchádzač vystupovať ako sprostredkovateľ alebo ako samostatný prevádzkovateľ?

Odpoveď č. 7:

Za spracovanie osobných údajov koncových zákazníkov a za súlad s GDPR plne zodpovedá prevádzkovateľ e-shopu.

Otázka č. 8:

Ako má byť chápaná požiadavka „distribúcia zákazníkovi max. do 7 dní od obdržania týždenného súpisu“? Má sa tým na mysli:

- odovzdanie zásielky dopravcovi (expedícia) do 7 dní, alebo
- skutočné doručenie zásielky zákazníkovi do 7 dní?

Odpoveď č. 8:

Uvedenou požiadavkou sa rozumie odovzdanie pripravenej zásielky na prepravu zmluvnému dopravcovi (t. j. expedícia tovaru) v lehote do 7 dní od doručenia týždenného súpisu objednávok úspešnému uchádzačovi.

Otázka č. 9:

Kto znáša náklady spojené s:

- vrátenými zásielkami (napr. zákazník si tovar neprevzal, odmietol zásielku, vrátil tovar),
- opakovaným doručovaním,
- dobierkami (ak budú v e-shope umožnené),



- balnými materiálmi a obalmi pre jednotlivé objednávky?

Odpoveď č. 9:

Dobierky: Platba formou dobierky na e-shope nebude umožnená.

Balné materiály a obaly: Náklady na balenie a obaly pre expedíciu jednotlivých objednávok sú súčasťou plnenia úspešného uchádzača a ten ich znáša v plnom rozsahu (musia byť zahrnuté v kalkulácii ponukových cien).

Neprevzaté zásielky a opakované doručenie: Náklady na neprevzaté zásielky alebo opakované doručenie, ktoré neboli spôsobené chybou úspešného uchádzača, budú riešené operatívne v spolupráci s prevádzkovateľom e-shopu podľa finálnych prevádzkových podmienok e-shopu.

Otázka č. 10:

Bude úspešný uchádzač mať prístup do administrácie e-shopu (napr. na kontrolu stavu objednávok, dostupnosti, export objednávok), alebo bude všetky potrebné údaje dostávať od prevádzkovateľa e-shopu vo forme týždenných súpisov?

Odpoveď č. 10:

Základným komunikačným a riadiacim nástrojom bude zasielanie týždenných súpisov objednávok zo strany prevádzkovateľa e-shopu úspešnému uchádzačovi. Prípadné zriadenie technického prístupu do vybranej časti administrácie (napr. na aktualizáciu stavu skladových zásob) bude predmetom dohody s budúcim prevádzkovateľom e-shopu.

Otázka č. 11:

Aké konkrétne technické a procesné požiadavky má verejný obstarávateľ na spôsob komunikácie medzi úspešným uchádzačom a prevádzkovateľom e-shopu (napr. formát súpisov objednávok, frekvencia, spôsob odovzdávania, API integrácia, e-mailová komunikácia)?

Odpoveď č. 11:

Komunikácia a odovzdávanie týždenných súpisov objednávok bude prebiehať primárne prostredníctvom e-mailovej komunikácie.

Otázka č. 12:

Bude verejný obstarávateľ požadovať, aby úspešný uchádzač prevádzkoval vlastný e-shop, alebo stačí, ak bude zabezpečovať iba fulfillment (výrobu, balenie a distribúciu) na základe objednávok získaných od prevádzkovateľa e-shopu univerzity?

Odpoveď č. 12:

Prevádzkovanie vlastného e-shopu úspešným uchádzačom nie je podmienkou. Úspešný uchádzač zabezpečuje výhradne činnosti súvisiace s fulfillmentom (výroba/obstaranie, balenie a distribúcia) pre e-shop verejného obstarávateľa, resp. ním poverenej tretej osoby na základe požiadaviek uvedených v súťažných podkladoch.



Otázka č. 13.

Charakter elektronického systému

Žiadame uviesť, či sa požiadavka týka:

- a) existujúceho e-shopu alebo elektronického objednávkového systému, ktorý už verejný obstarávateľ prevádzkuje,
- b) e-shopu alebo systému, ktorý bude vytvorený a prevádzkovaný verejným obstarávateľom,
- c) e-shopu alebo systému prevádzkovaného treťou osobou,
- d) alebo vytvorenia, prevádzky a administrácie e-shopu zo strany úspešného uchádzača.

Zároveň žiadame uviesť, kto bude prevádzkovateľom predmetného e-shopu alebo elektronického objednávkového systému.

Odpoveď č. 13

Vytvorenie, prevádzka ani technická administrácia e-shopu zo strany úspešného uchádzača nie je podmienkou a ani predmetom tohto verejného obstarávania. Elektronický systém objednávaní (e-shop) bude vytvorený a prevádzkovaný na strane verejného obstarávateľa, pričom prevádzkovateľom bude buď priamo verejný obstarávateľ, alebo ním poverená tretia osoba.

Otázka č. 14.

Rozsah povinností úspešného uchádzača

Žiadame jednoznačne uviesť, či má úspešný uchádzač zabezpečovať iba:

- výrobu alebo obstaranie objednaných produktov,
 - spracovanie týždenného súpisu objednávok,
 - kompletizáciu a balenie objednávok,
 - odoslanie alebo distribúciu objednávok koncovým zákazníkom,
- alebo aj:
- technickú implementáciu e-shopu,
 - vkladanie a správu produktov,
 - tvorbu produktových popisov a fotografií,
 - správu cien a skladovej dostupnosti,
 - administráciu objednávok,
 - zákaznícku podporu,
 - spracovanie platieb,
 - vybavovanie reklamácií a vrátenia tovaru,
 - správu obchodných podmienok,
 - spracovanie osobných údajov zákazníkov,
 - napojenie na dopravcov alebo platobné brány,
 - pravidelný servis, údržbu a aktualizácie systému.

Žiadame tiež uviesť, ktoré z uvedených činností sú súčasťou predmetu zákazky a ktoré zabezpečuje verejný obstarávateľ alebo prevádzkovateľ e-shopu.

Odpoveď č. 14

Úspešný uchádzač bude v zmysle Prílohy č. 1 (Opis predmetu zákazky) zabezpečovať výhradne:

- výrobu alebo obstaranie objednaných produktov
- spracovanie doručeného týždenného súpisu objednávok
- kompletizáciu a balenie objednávok
- odoslanie alebo distribúciu objednávok koncovým zákazníkom



Všetky ostatné činnosti (vrátane technickej implementácie e-shopu, vkladania a správy produktov, tvorby produktových popisov a fotografií, správy cien a skladovej dostupnosti, administrácie objednávok, zákazníckej podpory, spracovania platieb, vyhlasovania a riešenia reklamácií so zákazníkmi, správy obchodných podmienok, spracovania osobných údajov zákazníkov pre marketing, napojenia na dopravcov či aktualizácie systému) nie sú súčasťou predmetu zákazky pre úspešného uchádzača, nakoľko úspešný uchádzač nebude prevádzkovateľom e-shopu. Presný rozsah je definovaný v Prílohe č. 1 súťažných podkladov

Otázka č. 15.

Elektronický systém pre oprávnených používateľov organizácie

V zápisnici sa uvádza možnosť zavedenia elektronického systému objednávania produktov pre oprávnených používateľov organizácie. Žiadame vysvetliť:

- kto sú „oprávnení používateľa organizácie“,
- či ide o zamestnancov, fakulty, súčasti alebo iné organizačné jednotky Univerzity Komenského,
- či ide o samostatný interný systém odlišný od e-shopu pre verejnosť,
- či bude úspešný uchádzač povinný zabezpečovať aj objednávky z tohto interného systému,
- či sa očakáva prepojenie systému s informačnými systémami verejného obstarávateľa.

Odpoveď č. 15

Pod pojmom „oprávnení používateľa organizácie“ sa rozumejú jednotlivé fakulty, súčasti a organizačné jednotky Univerzity Komenského v Bratislave, ktorých zoznam a miesta dodania sú presne špecifikované v Prílohe č. 3. Systém objednávania pre týchto používateľov slúži na zjednodušenie ich interného objednávania marketingových a reprezentatívnych predmetov. Úspešný uchádzač je povinný zabezpečiť dodanie tovarov objednaných týmito oprávnenými používateľmi na príslušné miesta dodania uvedené v zozname (Príloha č. 3). Od úspešného uchádzača sa neočakáva žiadne technické prepojenie jeho vlastných systémov s informačnými systémami verejného obstarávateľa.

Otázka č. 16

Komunikácia a odovzdávanie objednávok

Žiadame presne určiť spôsob komunikácie medzi úspešným uchádzačom a prevádzkovateľom e-shopu, najmä:

- či sa objednávky budú odovzdávať e-mailom, prostredníctvom administrácie e-shopu, vo forme XLS/CSV súboru alebo prostredníctvom API,
- aké údaje bude obsahovať týždenný súpis objednávok,
- kto zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov,
- v akom termíne bude týždenný súpis odovzdávaný,

či bude úspešný uchádzač povinný zabezpečiť technické napojenie na e-shop.

Odpoveď č. 16

Komunikácia bude prebiehať elektronicky, primárne prostredníctvom e-mailovej komunikácie. Týždenný súpis objednávok bude odovzdávaný vo formáte XLS/CSV. Za správnosť a úplnosť doručovacích údajov v súpise zodpovedá prevádzkovateľ e-shopu (verejný obstarávateľ, resp. ním poverená tretia osoba). Od úspešného uchádzača sa nevyžaduje žiadne technické napojenie (API) na e-shop.



Otázka č. 17

Sedemdnáňová lehota distribúcie

V Prílohe č. 1 sa uvádza, že po zbere objednávok raz za týždeň nasleduje distribúcia zákazníkom maximálne do 7 dní od obdržania týždenného súpisu objednávok. Žiadame vysvetliť, či sa touto lehotou rozumie:

* odovzdanie zásielky dopravcovi najneskôr do 7 dní, alebo

* doručenie zásielky koncovému zákazníkovi najneskôr do 7 dní.

Zároveň žiadame uviesť, či sa lehota počíta v kalendárnych alebo pracovných dňoch.

Odpoveď č. 17

Touto lehotou sa rozumie fyzické odovzdanie zabalenej zásielky zmluvnému dopravcovi na prepravu (t. j. expedícia tovaru zo skladu uchádzača) najneskôr do 7 kalendárnych dní od doručenia týždenného súpisu objednávok úspešnému uchádzačovi. Samotná lehota doručovania zásielky prepravcom ku koncovému zákazníkovi sa do tejto lehoty nezapočítava.

Otázka č. 18

Platby, doprava a reklamácie

Žiadame uviesť:

- kto bude prijímať platby od koncových zákazníkov,
- komu bude zákazník platiť cenu tovaru a dopravy,
- kto bude vystavovať doklady koncovým zákazníkom,
- kto určuje a vyberá cenu dopravy,
- kto znáša náklady na balenie, dobierky, vratky a opakované doručenie,
- kto rieši reklamácie, odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru,
- kto komunikuje s koncovými zákazníkmi.

Odpoveď č. 18**Platby a doklady:**

Platby od koncových zákazníkov prijíma výhradne prevádzkovateľ e-shopu, ktorý zároveň vystavuje doklady (faktúry/bloky) koncovým zákazníkom. Úspešný uchádzač fakturuje dodaný tovar sumárne verejnému obstarávateľovi/prevádzkovateľovi v zmysle cien a podmienok Rámcovej dohody. Platby na dobierku nebudú povolené.

Doprava:

Cenu dopravy pre zákazníkov určuje a vyberá prevádzkovateľ e-shopu. Náklady na samotnú prepravu (poštovné dopravcu) znáša prevádzkovateľ e-shopu.

Balenie:

Náklady na spotrebný obalový a balný materiál pre expedíciu jednotlivých klientskych objednávok znáša úspešný uchádzač a musia byť plne započítané v jeho ponukovej cene.

Reklamácie, vratky a komunikácia:

Priamu komunikáciu, riešenie odstúpení od zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu a reklamácie koncových zákazníkov rieši prevádzkovateľ e-shopu. Úspešný uchádzač poskytuje súčinnosť pri prevzatí vráteného (nepoškodeného) tovaru na sklad a vyhodnotení prípadných kvalitatívnych väd tovaru spôsobených výrobou alebo potlačou.



Otázka č. 19

Osobné údaje a GDPR

Žiadame uviesť, kto bude prevádzkovateľom a prípadne sprostredkovateľom pri spracúvaní osobných údajov koncových zákazníkov.

Zároveň žiadame vysvetliť:

- či úspešný uchádzač dostane prístup k menám, adresám, e-mailom a telefónnym číslam zákazníkov,
- na akom právnom základe bude tieto údaje spracúvať,
- či bude potrebné uzatvoriť samostatnú sprostredkovateľskú zmluvu podľa GDPR,
- kto zodpovedá za splnenie informačnej povinnosti voči zákazníkom.

Odpoveď č. 19

Prevádzkovateľom osobných údajov koncových zákazníkov je verejný obstarávateľ. Úspešný uchádzač, ktorý dostane prístup k osobným údajom (meno, adresa, e-mail a telefónne číslo) výhradne na účely skompletizovania a doručenia objednávok, bude vystupovať v postavení Sprostredkovateľa. Zmluvné strany pred začatím plnenia uzatvoria samostatnú Sprostredkovateľskú zmluvu v súlade s nariadením GDPR. Zodpovednosť za splnenie informačnej povinnosti voči zákazníkom znáša prevádzkovateľ e-shopu.

Otázka č.20

Grafické služby

V zápisnici sa uvádza, že požiadavky na grafické spracovanie a prípravu podkladov budú nastavené tak, aby bolo možné tieto služby zabezpečiť v rámci plnenia zákazky. Žiadame preto uviesť:

- či je úspešný uchádzač povinný poskytovať aj grafické služby,
- ak áno, aký je ich rozsah,
- či sa grafické služby týkajú iba grafiky na produktoch, alebo aj produktov na e-shope,
- či sa grafické služby majú zahrnúť do jednotkových cien uvedených v cenovej ponuke,
- či bude možné grafické práce fakturovať samostatne.

Odpoveď č. 20

Úspešný uchádzač nie je povinný poskytovať kreatívne grafické služby pre e-shop (vizuály, produktové fotografie, reklamné bannery a pod.) V rámci plnenia zákazky úspešný uchádzač zabezpečuje výhradne predvýrobnú grafickú prípravu (t. j. technické prispôsobenie, napasovanie a formátovanie loga/grafického motívu dodaného obstarávateľom pre technológiu potlače, gravírovania či výšivky na konkrétny objednaný predmet). Náklady na túto technickú predvýrobnú prípravu musia byť zahrnuté v jednotkových cenách jednotlivých predmetov a nie je možné ich fakturovať samostatne.

Otázka č. 21

Vplyv na cenovú ponuku

Keďže rozsah elektronického systému objednávaní, e-shopových služieb, grafických služieb, zákazníckej podpory a distribúcie má zásadný vplyv na kalkuláciu ponukovej ceny, žiadame verejného obstarávateľa o jednoznačné potvrdenie, ktoré konkrétne činnosti a náklady musí uchádzač zahrnúť do ponukových cien.

Žiadame zároveň uviesť, či prípadné náklady na:

- vytvorenie alebo úpravu e-shopu,
- technickú integráciu,
- správu e-shopu,
- zákaznícku podporu,
- platobné brány,



- balenie,
- dopravu,
- vratky a reklamácie,
- grafické služby,

budú súčasťou jednotkových cien podľa Prílohy č. 2a alebo 2b, alebo budú riešené samostatným spôsobom.

Odpoveď č. 21

Zahrnuté v jednotkových cenách (Príloha č. 2a a 2b) MUSIA byť: náklady na samotný tovar, jeho brandovanie/potlač (vrátane predvýrobnej grafickej prípravy a nastavenia strojov), spotrebný balný a obalový materiál pre jednotlivé zásielky a ľudská práca spojená s fulfillmentom (kompletizácia a balenie balíka).

Zahrnuté v jednotkových cenách NEBUDÚ: náklady na vytvorenie, úpravu, prevádzku, technickú správu či programovanie e-shopu, zákaznícku podporu (helpdesk), poplatky za platobné brány, vratky a reklamácie nesúvisiace s kvalitou tovaru, ani samotné náklady na prepravu (poštovné dopravcu za doručenie balíka od úspešného uchádzača k zákazníkovi). Tieto náklady znáša prevádzkovateľ e-shopu samostatne.

