

168027-2026 - Competition

Slovakia – IT services: consulting, software development, Internet and support – Obnova Call Centra FS

OJ S 49/2026 11/03/2026

**Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services**

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky

Email: obstaravanie@financnasprava.sk

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Obnova Call Centra FS

Description: Predmetom zákazky je zriadenie a poskytovanie komplexnej, bezpečnej, efektívnej komunikačnej služby Call Centra. Súčasťou zákazky je migrácia existujúceho on-premise riešenia do cloudového prostredia a jeho následná správa. Podrobná špecifikácia predmetu zákazky je uvedená v Súťažných podkladoch "Zväzok III. Opis predmetu zákazky".

Procedure identifier: 1e00f875-cc0b-4475-8200-9159432c2040

Internal identifier: 550000

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72200000 Software programming and consultancy services, 72260000 Software-related services, 72267000 Software maintenance and repair services

2.1.2. Place of performance

Postal address: Lazovná 63

Town: Banská Bystrica

Postcode: 97401

Country subdivision (NUTS): Banskobystrický kraj (SK032)

Country: Slovakia

Additional information: Služby je možné poskytovať aj prostredníctvom VPN prístupu, ak to povaha služby umožňuje.

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1 322 916,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: 1. Verejný obstarávateľ bude pri tomto verejnom obstarávaní postupovať podľa § 66 ods. 7 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní, kedy 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 u uchádzača na prvom mieste v poradí. 2. Zadávanie zákazky sa realizuje prostredníctvom Informačného systému Elektronická platforma (tiež ako EPVO alebo aj eplatforma) prevádzkovaného Úradom podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre Plán obnovy a znalostnú ekonomiku. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcami /uchádzačmi sa uskutočňuje v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku výhradne prostredníctvom informačného systému EPVO verejne dostupnom na webovej stránke: <https://www.isepvo.sk/o-systeme/>. Na predmetnej webovej stránke sa nachádzajú tiež webové odkazy na dokumentáciu a videonávody pre registráciu do EPVO a pre prácu s EPVO. Akékoľvek vysvetľovanie v súťaži sa realizuje výlučne písomne prostredníctvom EPVO. 3. Ponuka sa predkladá v elektronickej podobe prostredníctvom EPVO, v lehote na predkladanie ponúk, v zmysle usmernení v súťažných podkladoch, ktoré sú dostupné cez Profil verejného obstarávateľa vo verejnej zóne zákazky na adrese <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie-profilov/zakazky/12252>. 4. Všetky náklady a výdavky spojené s prípravou a predkladaním ponuky znáša záujemca/uchádzač bez finančného nároku voči verejnému obstarávateľovi, a to bez ohľadu na výsledok verejného obstarávania. 5. Prepočet inej meny na EUR za rozhodné obdobie sa bude odvíjať podľa kurzu ECB (Európskej centrálnej banky) aktuálneho v dobe, kedy došlo ku skutočnosti rozhodujúcej preukázanie splnenia relevantnej podmienky účasti na preukázanie technickej a odbornej spôsobilosti (napr. deň zdaniteľného plnenia, ...). 6. Odkaz na pojem "Zákon" alebo "zákon o verejnom obstarávaní" sa rozumie v celom kontexte zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. 7. Uchádzač môže preukázať splnenie podmienok účasti osobného postavenia zápisom v zozname hospodárskych subjektov v zmysle § 152 ods. 1 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 (zákon č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii)). Na základe uvedeného, uchádzač so sídlom/miestom podnikania v Slovenskej republike, ktorého údaje sú vedené v informačných systémoch verejnej správy Slovenskej republiky, nie je povinný v zmysle § 32 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní predkladať verejnému obstarávateľovi doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a), b), c), d) a e) zákona o verejnom obstarávaní. Verejný obstarávateľ aplikuje v tomto verejnom obstarávaní ustanovenie § 10 ods. 4 zákona o verejnom obstarávaní. Uchádzač môže predbežne nahradiť doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti predložením JED-u. Verejný obstarávateľ požaduje, aby uchádzač (v prípade využitia JEDu) v JEDe uviedol informácie a údaje, na základe ktorých bude možné vyhodnotiť splnenie podmienok účasti (nepostačuje uvedenie globálneho údaju - odpoveď Áno/Nie - týkajúce sa časti IV: Podmienky účasti oddiel A až D).

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Grounds relating to criminal convictions: Uchádzač alebo záujemca preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z.z., že 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 spoločenstiev, 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 jedným z nasledovných spôsobov: 1. doloženým výpisom z registra trestov nie starším ako tri mesiace, 2. zápisom do Zoznamu hospodárskych subjektov, 3. predbežne vyplneným jednotným európskym dokumentom (JED) podľa § 39 ods. (1) ZVO. 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 požadovaný doklad alebo nevydáva ani rovnocenný doklad, možno ho nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v štáte jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu.

Grounds relating to the payment of taxes or social security contributions : Uchádzač alebo záujemca preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. b) a c) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z.z., t. j. že: - nemá evidované nedoplatky na poistnom na sociálne poistenie a zdravotná poisťovňa neeviduje voči nemu pohľadávky po splatnosti podľa osobitných predpisov, - nemá evidované daňové nedoplatky voči daňovému úradu a colnému úradu podľa osobitných predpisov v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu, jedným z nasledovných spôsobov: 1. doloženým potvrdením zdravotnej poisťovne, Sociálnej poisťovne, a doloženým potvrdením miestneho príslušného daňového úradu a colného úradu nie starším ako tri mesiace, 2. zápisom do Zoznamu hospodárskych subjektov, 3. predbežne vyplneným jednotným európskym dokumentom (JED) podľa § 39 ods. 1 ZVO. 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 požadovaný doklad alebo rovnocenný doklad, možno ho nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v danom štáte.

Grounds relating to the situation of the economic operator: Uchádzač alebo záujemca preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z.z., t. j. že 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, jedným z nasledovných spôsobov: 1. doloženým potvrdením príslušného súdu nie starším ako tri mesiace, 2. zápisom do Zoznamu hospodárskych subjektov, 3. predbežne vyplneným jednotným európskym dokumentom (JED) podľa § 39 ods. 1 ZVO. 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 požadovaný doklad alebo rovnocenný doklad, možno ho nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v danom štáte.

Purely national exclusion grounds: Uchádzač alebo záujemca preukazuje splnenie podmienky účasti, že je oprávnený dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. doloženým dokladom o oprávnení dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu, ktorý zodpovedá predmetu zákazky. Uchádzač alebo záujemca preukazuje splnenie podmienky účasti, že nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike a v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu podľa §32 ods. 1 písm. f) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z.z. doloženým čestným vyhlásením.

Grounds relating to insolvency, conflicts of interests or professional misconduct: Verejný obstarávateľ a obstarávateľ môžu kedykoľvek počas verejného obstarávania vylúčiť uchádzača alebo záujemcu, ak existujú dôvody týkajúce sa podstatného porušenia zmluvných povinností, závažného porušenia profesijných povinností, narušením hospodárskej súťaže,

porušením povinností v oblasti profesijnej etiky, pracovného, sociálneho alebo environmentálneho práva. Verejný obstarávateľ a obstarávateľ vylúčia kedykoľvek počas verejného obstarávania uchádzača alebo záujemcu, ak poskytol nepravdivé informácie, pokúsil sa neoprávnene ovplyvniť postup verejného obstarávania, prípadne sa zapojil do jeho prípravy spôsobom, ktorý znemožňuje zabezpečiť hospodársku súťaž, konflikt záujmov nemnožno odstrániť inými účinnými opatreniami.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Obnova Call Centra FS

Description: Predmetom zákazky je zriadenie a poskytovanie komplexnej, bezpečnej, efektívnej komunikačnej služby Call Centra. Súčasťou zákazky je migrácia existujúceho on-premise riešenia do cloudového prostredia a jeho následná správa. Podrobná špecifikácia predmetu zákazky je uvedená v Súťažných podkladoch "Zväzok III. Opis predmetu zákazky".
Internal identifier: 550000

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72200000 Software programming and consultancy services, 72260000 Software-related services, 72267000 Software maintenance and repair services

5.1.2. Place of performance

Postal address: Lazovná 63

Town: Banská Bystrica

Postcode: 97401

Country subdivision (NUTS): Banskobystrický kraj (SK032)

Country: Slovakia

Additional information: Služby je možné poskytovať aj prostredníctvom VPN prístupu, ak to povaha služby umožňuje.

5.1.3. Estimated duration

Duration: 48 Months

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 1 322 916,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Uchádzač preukáže technickú spôsobilosť zoznamom poskytnutých služieb za predchádzajúcich 3 rokov od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa zákona o verejnom obstarávaní. Pritom je verejný obstarávateľ pri vyhodnotení splnenia podmienok účasti uchádzačov týkajúcich sa technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní povinný zohľadniť referencie uchádzačov, uvedené v Evidencii referencií, ak takéto referencie ku dňu predloženia ponuky existujú a uchádzač ich v ponuke identifikoval. Minimálna požadovaná úroveň štandardov: Vyššie uvedeným zoznamom uchádzač preukáže, že realizoval zákazky rovnakého alebo podobného charakteru ako je požadovaný predmet zákazky (za zákazku rovnakého alebo podobného charakteru sa považuje najmä zákazka na poskytovanie služieb v oblasti prevádzky alebo správy systémov na komunikáciu so zákazníkmi, vrátane, ale nie výlučne, systémov typu Call centrum, kontaktné centrum, helpdesk, zákaznícka podpora alebo iné porovnateľné informačno-komunikačné systémy). Uchádzač preukáže, že realizoval zákazky rovnakého alebo podobného charakteru v kumulatívnej hodnote minimálne 990 000,00 EUR bez DPH (za tri toky), pričom najmenej jedna z týchto zákaziek zahŕňala poskytovanie služieb pre minimálne 100 samostatných zákazníkov (t. j. koncových používateľov systému alebo klientov objednávateľa).

Criterion: Study, technical and research facilities

Description of selection criterion: Uchádzač preukáže technickú spôsobilosť opisom technického vybavenia, študijných a výskumných zariadení a opatrení použitých uchádzačom alebo záujemcom na zabezpečenie kvality, uvedením opatrení manažérstva kvality, ktoré použije pri plnení zmluvy. Minimálna požadovaná úroveň štandardov: Verejný obstarávateľ požaduje predložiť doklad podľa § 35 zákona o verejnom obstarávaní vo väzbe na podmienku účasti podľa § 34 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní, ktorým uchádzač preukáže odbornú spôsobilosť v prípade poskytnutia služieb v oblasti implementácie, správy a prevádzky cloudových riešení v prostredí Amazon Web Services (AWS), napr. predložením platného certifikátu v programe AWS Solution Provider Program kompetencia alebo ekvivalentného dokladu potvrdzujúceho, že uchádzač je oprávnený poskytovať, spravovať a podporovať služby AWS pre svojich zákazníkov.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Celková cena predmetu zákazky v EUR s DPH

Description: Úspešnou bude ponuka uchádzača, ktorý poskytne verejnému obstarávateľovi najnižšiu (celkovú) cenu za predmet zákazky v EUR s daňou z pridanej hodnoty a umiestni sa na 1. mieste podľa zostaveného poradia podľa výšky ponukovej ceny vzostupne.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 100

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Slovak

Address of the procurement documents: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-zakaziek/dokumenty/550000>

Ad hoc communication channel:

Name: Informačný systém Elektronická platforma prevádzkovaná Úradom podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre Plán obnovy a znalostnú ekonomiku.

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-zakaziek/detail/550000>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Slovak, Czech

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Variants: Not allowed

Description of the financial guarantee: Zábezpeka ponuky sa vyžaduje. Verejný obstarávateľ požaduje viazanosť ponuky zabezpečiť zábezpekou ponuky v zmysle § 46 ods. 1 a ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní, to vo výške 60 000,00 EUR (slovom: šesťdesiat tisíc eur), resp. ekvivalent v inej mene.

Deadline for receipt of tenders: 23/03/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Information about public opening:

Opening date: 23/03/2026 10:15:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Place: Miestom „on-line“ sprístupnenia ponúk je webová adresa: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-zakaziek/detail/550000>

Additional information: Miesto otvárania ponúk: Otváranie ponúk, resp. ich odšifrovanie a sprístupnenie, elektronicky, spôsobom určeným funkcionalitou EPVO sa uskutoční v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní. Verejný obstarávateľ najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa otvárania ponúk pošle všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuky v lehote na predkladanie ponúk, zápisnicu z ich otvárania, ktorá obsahuje údaje zverejnené podľa § 52 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

Legal form that must be taken by a group of tenderers that is awarded a contract:

Uchádzačom je hospodársky subjekt, ktorý predložil ponuku. Uchádzačom môže byť fyzická osoba alebo právnická osoba vystupujúca voči verejnému obstarávateľovi samostatne alebo skupina fyzických osôb/právnických osôb vystupujúcich voči verejnému obstarávateľovi spoločne (skupina dodávateľov podľa § 37 zákona o verejnom obstarávaní). Pred podpisom rámcovej dohody sa vyžaduje, aby skupina dodávateľov z dôvodu riadneho plnenia rámcovej dohody uzatvorila a predložila verejnému obstarávateľovi zmluvu v súlade s platnými predpismi, ktorá bude zaväzovať zmluvné strany, aby ručili spoločne a nerozdielne za záväzky voči verejnému obstarávateľovi vzniknuté pri realizácii predmetu zákazky.

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Úrad pre verejné obstarávanie

Information about review deadlines: Lehoty na predloženie námietok upravuje platný a účinný zákon o verejnom obstarávaní.

Organisation providing more information on the review procedures: Úrad pre verejné obstarávanie

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Úrad pre verejné obstarávanie

Registration number: 31797903

Registration number: 2021511008

Postal address: Ružová dolina 10

Town: Bratislava - mestská časť Ružinov

Postcode: 82109

Country subdivision (NUTS): Bratislavský kraj (SK010)

Country: Slovakia

Email: info@uvo.gov.sk

Telephone: +421250264111

Internet address: www.uvo.gov.sk

Roles of this organisation:

TED eSender

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky

Registration number: 42499500

Registration number: 2023395253

Postal address: Lazovná 63

Town: Banská Bystrica

Postcode: 97401

Country subdivision (NUTS): Banskobystrický kraj (SK032)

Country: Slovakia

Email: obstaravanie@financnasprava.sk

Telephone: +421-2-49234346

Buyer profile: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-profilov/detail/12252>

Roles of this organisation:

Buyer

10. Change

Version of the previous notice to be changed

:

8e7be808-b332-44ab-8396-b18a66773d6d-01

Main reason for change

:

Information updated

Description

:

Verejný obstarávateľ aktualizuje lehotu na predkladanie ponúk a lehotu otvárania ponúk, a to nasledovne: Lehota na predkladanie ponúk (dátum): 23.03.2026 Lehota otvárania ponúk (dátum): 23.03.2026

10.1. Change

Section identifier: LOT-0001

Notice information

Notice identifier/version: c6ffaeae-db05-4c00-9a15-b537c4498770 - 02

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 09/03/2026 18:39:32 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Slovak

Notice publication number: 168027-2026

OJ S issue number: 49/2026

Publication date: 11/03/2026