

206022-2026 - Výsledok

Slovensko – Služby týkajúce sa podpory systému – Poskytnutie technickej podpory informačno-poradenského centra

OJ S 59/2026 25/03/2026

Oznámenie o výsledku verejného obstarávania alebo oznámenie o udelení koncesie –

štandardný režim

Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

E-mail: veronika.praslickova@vszp.sk

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou orgánu ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Poskytnutie technickej podpory informačno-poradenského centra

Opis: 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, email a sociálne média 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

Identifikátor postupu: 97cf3a95-3e46-481e-a46b-ef4db5756108

Interný identifikátor: 06/2026/VP

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72250000 Služby týkajúce sa podpory systému

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72212445 Služby na vývoj softvéru na riadenie vzťahov so zákazníkmi, 72254000 Testovanie softvéru

2.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Slovensko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Pracoviská verejného obstarávateľa

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 399 999,72 EUR

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 399 999,72 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Poskytnutie technickej podpory informačno-poradenského centra

Opis: 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, email 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.

Interný identifikátor: 06/2026/VP

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72250000 Služby týkajúce sa podpory systému

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72254000 Testovanie softvéru

5.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Slovensko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Pracoviská verejného obstarávateľa

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 36 Mesiac

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 399 999,72 EUR

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 399 999,72 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Celková cena za predmet zákazky v EUR bez DPH

Opis: Najnižšia cena za celý predmet zákazky

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 100

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: Úrad pre verejné obstarávanie

Informácie o lehotách na preskúmanie: Lehoty na predloženie námietok upravuje platný a účinný zákon o verejnom obstarávaní.

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Úrad pre verejné obstarávanie

6. Výsledky

Maximálna hodnota rámcových dohôd v tomto oznámení: 355 775,00 EUR

Približná hodnota rámcových dohôd

:

355 775,00

EUR

6.1. **Identifikátor časti výsledku: LOT-0001**

Stav výberu víťaza: Bol vybratý aspoň jeden víťaz.

Rámcová dohoda:

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 355 775,00 EUR

Prehodnotená hodnota rámcovej dohody: 355 775,00 EUR

6.1.2. **Informácie o víťazoch**

Víťaz:

Úradný názov: Slovanet, a. s.

Ponuka:

Identifikátor ponuky: Ponuka č.1

Identifikátor časti alebo skupiny častí: LOT-0001

Hodnota ponuky: 355 755,00 EUR

Ponuka bola zaradená do poradia: áno

Poradie ponuky: 1

Ponuka je variantné riešenie: nie

Zadávanie zákaziek subdodávateľom: Áno

Hodnota subdodávky je známa: nie

Percentuálny podiel subdodávok je známy: áno

Percentuálny podiel využívania subdodávateľov: 70

Opis: Výkon technických činností súvisiacich so systémami Genesys a Elveo/ZOOM

Informácie o zmluve:

Identifikátor zmluvy: Zmluva 249/2026

Názov: Rámcová dohoda o poskytnutí technickej podpory informačno-poradenského centra

Dátum výberu víťaza: 17/02/2026

Dátum uzavretia zmluvy: 23/03/2026

Adresa zmluvy: <https://www.crz.gov.sk/zmluva/12141708/>

6.1.4. Štatistické informácie

Prijaté ponuky alebo žiadosti o účasť:

Typ prijatých ponúk: Ponuky

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 2

Typ prijatých ponúk: Žiadosti o účasť

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 0

Typ prijatých ponúk: Ponuky podané elektronicky

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 2

Typ prijatých ponúk: Ponuky od uchádzačov registrovaných v krajinách mimo Európskeho hospodárskeho priestoru

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 0

Typ prijatých ponúk: Ponuky, v prípade ktorých nebolo overené, či sú alebo nie sú prípustné

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 0

Typ prijatých ponúk: Ponuky od uchádzačov registrovaných v iných krajinách Európskeho hospodárskeho priestoru než v krajine kupujúceho

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 0

Typ prijatých ponúk: Ponuky od uchádzačov, ktorí sú mikropodnikmi, malými alebo strednými podnikmi

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 2

Typ prijatých ponúk: Ponuky overené a neprípustné

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 0

Typ prijatých ponúk: Ponuky overené a neprípustné z dôvodu neobvykle nízkej ceny alebo nízkych nákladov

Počet prijatých ponúk alebo žiadostí o účasť: 0

Rozsah ponúk:

Hodnota najnižšej prípustnej ponuky: 355 775,00 EUR

Hodnota najvyššej prípustnej ponuky: 373 200,00 EUR

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Úrad pre verejné obstarávanie

Registračné číslo: 31797903

Registračné číslo: 2021511008

Poštová adresa: Ružová dolina 10

Mesto: Bratislava - mestská časť Ružinov

PSČ: 82109

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bratislavský kraj (SK010)

Krajina: Slovensko

E-mail: info@uvo.gov.sk

Telefón: +421250264111

Internetová adresa: www.uvo.gov.sk

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Organizácia pre preskúmanie

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Registračné číslo: 35937874

Registračné číslo: 2022027040

Poštová adresa: Panónska cesta 2

Mesto: Bratislava - mestská časť Petržalka

PSČ: 85104

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bratislavský kraj (SK010)

Krajina: Slovensko

E-mail: veronika.praslickova@vszp.sk

Telefón: 0220824216

Profil kupujúceho: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-profilov/detail/9262>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Slovanet, a. s.

Veľkosť hospodárskeho subjektu: Stredný podnik

Registračné číslo: 35954612

Registračné číslo: 2022059094

Poštová adresa: Galvaniho 19

Mesto: Bratislava - mestská časť Ružinov

PSČ: 82104

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bratislavský kraj (SK010)

Krajina: Slovensko

Roly tejto organizácie:

Uchádzač

Víťaz týchto častí: LOT-0001

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 1bfd2f8a-2490-44db-b3b5-3bc77eb38d40 - 01

Typ formulára: Výsledok

Typ oznámenia: Oznámenie o výsledku verejného obstarávania alebo oznámenie o udelení koncesie – štandardný režim

Podtyp oznámenia: 29

Dátum odoslania oznámenia: 24/03/2026 08:28:53 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: slovenčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 206022-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 59/2026

Dátum uverejnenia: 25/03/2026