

527305-2026 - Úprava zmluvy

Slovensko – Služby zákazníkom – Služby externého Call Centra II

OJ S 145/2026 30/07/2026

Oznámenie o úprave zmluvy

Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Západoslovenská distribučná, a.s.

E-mail: maria.lukacovicova@zsdis.sk

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Služby externého Call Centra II

Opis: Služby externého Call Centra. Podrobné vymedzenie predmetu zákazky vrátane vypracovaných technických špecifikácií je uvedené v časti B.1 Opis predmetu zákazky a v časti C.1 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky súťažných podkladov.

Identifikátor postupu: 5b65cec5-496b-4873-acf3-db99c20e53d2

Interný identifikátor: 2023-VS-12-ML

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Čulenova 6

Mesto: Bratislava - mestská časť Staré Mesto

PSČ: 81647

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

Krajina: Slovensko

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/25/EÚ

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Služby externého Call Centra II

Opis: Služby externého Call Centra. Podrobné vymedzenie predmetu zákazky vrátane vypracovaných technických špecifikácií je uvedené v časti B.1 Opis predmetu zákazky a v časti C.1 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky súťažných podkladov.

Interný identifikátor: 2023-VS-12-ML

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

5.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Čulenova 6

Mesto: Bratislava - mestská časť Staré Mesto

PSČ: 81647

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

Krajina: Slovensko

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

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Úrad pre verejné obstarávanie

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

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania:

Západoslovenská distribučná, a.s.

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

6. Výsledky

Hodnota všetkých zmlúv udelených v tomto oznámení: 3 626 881,20 EUR

Približná hodnota rámcových dohôd

:

3 626 881,20

EUR

6.1. Identifikátor časti výsledku: LOT-0001

Rámcová dohoda:

Prehodnotená hodnota rámcovej dohody: 3 626 881,20 EUR

6.1.2. Informácie o víťazoch

Víťaz:

Úradný názov: Crystal Call, a. s.

Ponuka:

Identifikátor ponuky: 696/2023

Identifikátor časti alebo skupiny častí: LOT-0001

Hodnota ponuky: 3 626 881,20 EUR

Ponuka bola zaradená do poradia: áno

Poradie ponuky: 1

Zadávanie zákaziek subdodávateľom: Použitie zatiaľ nie je známe

Informácie o zmluve:

Identifikátor zmluvy: 696/2023

Názov: 696/2023

Dátum uzavretia zmluvy: 31/10/2023

Zmluva je uzavretá na základe rámcovej dohody: áno

Adresa zmluvy: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-zakaziek/detail/475582>

7. Zmena

7.1. Zmena

Identifikátor predchádzajúceho oznámenia o udelení zmluvy: 96e0ce59-02b9-45f0-96e4-a76b44b173ca-01

Identifikátor upraveného kontraktu: 696/2023

Dôvod zmeny: Potreba úprav z dôvodu okolností, ktoré nemohol svedomitý kupujúci predvídať.

Opis: Počas plnenia zmluvy nastali nové objektívne skutočnosti a legislatívne zmeny, ktoré nebolo možné v čase realizácie verejného obstarávania a uzatvorenia zmluvy primerane predvídať. Ide najmä o prijatie a implementáciu nových opatrení štátnej energetickej politiky a schém podpory odberateľov energií (tzv. energopomoc – zákon č. 260/2025 Z. z. o adresnej energopomoci a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia vlády SR č. 353/2025 Z. z.) ako aj o nové legislatívne požiadavky v oblasti elektronickej fakturácie, vrátane prípravy na povinnú elektronickú fakturáciu od 1. 1. 2027 (zákon č. 385/2025 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 222/2004 Z. z. o DPH). Uvedené zmeny významne rozšírili rozsah spracovávaných údajov a zvýšili požiadavky na kvalitu, aktuálnosť a úplnosť zákazníckych dát.

7.1.1. Zmena

Opis zmien: Zmena Prílohy č. 2 zmluvy

Identifikátor obchodnej entity v predchádzajúcom oznámení: RES-0001

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

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Západoslovenská distribučná, a.s.

Registračné číslo: 36361518

Registračné číslo: 2022189048

Poštová adresa: Čulenova 6

Mesto: Bratislava

PSC: 81647

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

Krajina: Slovensko

E-mail: maria.lukacovicova@zsdis.sk

Telefón: 0908 718 403

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Crystal Call, a. s.

Registračné číslo: 35880805

Registračné číslo: 2021805225

Poštová adresa: Hálkova 1/A

Mesto: Bratislava

PSC: 83103

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

Krajina: Slovensko

E-mail: sales@crystalcall.sk

Telefón: +421232233111

Roly tejto organizácie:

Uchádzač

Vít'az týchto častí: LOT-0001

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: e8abb358-cca5-439d-808f-568fed623fc8 - 01

Typ formulára: Úprava zmluvy

Typ oznámenia: Oznámenie o úprave zmluvy

Podtyp oznámenia: 39

Dátum odoslania oznámenia: 29/07/2026 11:13:49 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

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

Číslo uverejnenia oznámenia: 527305-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 145/2026

Dátum uverejnenia: 30/07/2026