

603676-2024 - Súťaž

Slovensko – Služby zákazníkom – Služby kontaktného centra na roky 2025 - 2028

OJ S 196/2024 08/10/2024

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim -

Oznámenie o zmene

Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Technické siete Bratislava, a.s.

E-mail: zuzana.jamnicka@tsb.sk

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Služby kontaktného centra na roky 2025 - 2028

Opis: Predmetom zákazky je poskytovanie služby externého kontaktného centra telefonической podpory občanov súvisiacej s nahlasovaním porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov verejného osvetlenia, poškodenie optickej infraštruktúry, resp. poskytovanie ďalších informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa. Komunikácia s občanmi na tento účel musí byť zabezpečená prostredníctvom telefonátu non-stop (24 h/7 dní v týždni/365 dní do roka). Pracovníci kontaktného centra musia nahlasované podnety zaznamenávať do informačného systému verejného obstarávateľa podľa manuálu, ktorý im na tento účel poskytne. Pracovníci kontaktného centra budú zároveň nie len zbierať podnety, ale aj poskytovať informácie o stave ich vybavenia. Služby môžu byť poskytované aj pre Hlavné mesto SR Bratislava, ktoré je participujúcim subjektom na tomto príležitostnom spoločnom obstarávaní. Podrobná náplň poskytovaných služieb je špecifikovaná v Prílohe č. 1 súťažných podkladov.

Identifikátor postupu: 42ef20fe-5077-4719-b665-1c5fc19537df

Interný identifikátor: TSB-VO-2024/07

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

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

Krajina: Slovensko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 400 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Doplňujúce informácie: Súťažné podklady spolu s prílohami, ich vysvetlenia, ako aj ďalšie informácie týkajúce sa tejto zákazky sú zverejnené na adrese: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/59028/summary> Verejný obstarávateľ bude pri komunikácii v celom procese verejného obstarávania postupovať v zmysle § 20 ZVO prostredníctvom komunikačného rozhrania systému Josephine. Informácia o príležitostnom spoločnom obstarávaní: Technické siete Bratislava, a.s., ako obchodná spoločnosť založená Hlavným mestom Slovenskej republiky Bratislava, realizuje túto zákazku ako príležitostné spoločné obstarávanie v súlade s § 16 ZVO spolu s verejným obstarávateľom Hlavné mesto SR Bratislava. Táto spolupráca sa realizuje na základe Dohody o príležitostnom verejnom obstarávaní č. TSB-SVO-15/2024 zo dňa 3.9.2024. Zákazka nie je rozdelená na časti, uchádzači budú musieť predložiť ponuku na celý predmet zákazky. Zábezpeka ponúk sa nevyžaduje. Verejný obstarávateľ pred vyhlásením tohto verejného obstarávania realizoval na predmet zákazky prípravné trhové konzultácie. Zápis z nich, ako aj ďalšie dokumenty, sú zverejnené na adrese: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/58604/summary> Verejný obstarávateľ neuzavrie zmluvu s uchádzačom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora, alebo ktorých subdodávateľia alebo subdodávateľia podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora. Skratkou "ZVO" sa rozumie zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase odoslania tohto Oznámenia). V časti "Požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov" tohto Oznámenia sa uvedená informácia vzťahuje k podmienke účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO, nakoľko tieto osoby uvedené v žiadosti o účasť úspešného uchádzača sa budú podieľať na plnení Zmluvy (bez ohľadu na ich právny vzťah k úspešnému uchádzačovi).

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.5. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Maximálny počet častí, za ktoré môže jeden uchádzač predložiť ponuky: 1

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Korupcia: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Účasť v zločineckej organizácii: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Pranie špinavých peňazí alebo financovanie terorizmu: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Podvod: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Detská práca a iné formy obchodovania s ľuďmi: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Teroristické trestné činy alebo trestné činy spojené s teroristickými činnosťami: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Platenie príspevkov na sociálne zabezpečenie: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 1. doloženým potvrdením zdravotnej poisťovne a Sociálnej poisťovne 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 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.

Platba daní: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 1. doloženým potvrdením miestne príslušného

daňového úradu a miestne príslušného 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 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.

Podobná situácia ako úpadok podľa vnútroštátneho práva: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Konkurz: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Dohoda s veriteľmi: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Platobná neschopnosť: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Aktíva spravované likvidátorom: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Pozastavené podnikateľské činnosti: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti §32 ods. 1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. 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 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.

Čisto vnútroštátne dôvody vylúčenia: Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti, že je oprávnený poskytovať službu podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní č. 343 /2015 Z. z. doloženým dokladom o oprávnení poskytovať službu, ktorý zodpovedá predmetu zákazky. Uchádzač 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. Uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti, že osoba, ktorá má právo konať za uchádzača alebo má práva spojené s rozhodovaním alebo kontrolou u uchádzača nebola právoplatne odsúdená 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 – uchádzač preukáže čestným vyhlásením, v ktorom uchádzač uvedie vyčerpávajúci menný zoznam týchto osôb. Osobou, ktorá má právo konať za uchádzača alebo má práva spojené s rozhodovaním alebo kontrolou u uchádzača podľa bodu 1.1 písm. g) tejto časti súťažných podkladov sa rozumie osoba, ktorá má rozhodujúci vplyv na činnosť uchádzača, jeho strategické ciele alebo významné rozhodnutia prostredníctvom vlastníckeho práva, finančného podielu alebo pravidiel, ktorými sa uchádzač spravuje, pričom rozhodujúcim vplyvom sa rozumie, ak táto osoba: a) vlastní väčšinu akcií alebo väčšinový obchodný podiel u uchádzača, b) má väčšinu hlasovacích práv u uchádzača, c) má právo vymenúvať alebo odvolávať väčšinu členov štatutárneho orgánu alebo dozorného orgánu uchádzača alebo d) má právo vykonávať rozhodujúci vplyv na základe dohody uzavretej s uchádzačom alebo na základe spoločenskej zmluvy, zakladateľskej listiny alebo stanov, ak to umožňuje právo štátu, ktorými sa táto osoba riadi.

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Služby kontaktného centra na roky 2025 - 2028

Opis: Predmetom zákazky je poskytovanie služby externého kontaktného centra telefonической podpory občanov súvisiacej s nahlasovaním porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov verejného osvetlenia, poškodenie optickej infraštruktúry, resp. poskytovanie ďalších informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa. Komunikácia s občanmi na tento účel musí byť zabezpečená prostredníctvom telefonátu non-stop (24 h/7 dní v týždni/365 dní do roka). Pracovníci kontaktného centra musia nahlasované podnety zaznamenávať do informačného systému verejného obstarávateľa podľa manuálu, ktorý im na tento účel poskytne. Pracovníci kontaktného centra budú zároveň nie len zbierať podnety, ale aj poskytovať informácie o stave ich vybavenia. Služby môžu byť poskytované aj pre Hlavné mesto SR Bratislava, ktoré je

participujúcim subjektom na tomto príležitostnom spoločnom obstarávaní. Podrobná náplň poskytovaných služieb je špecifikovaná v Prílohe č. 1 súťažných podkladov.

Interný identifikátor: TSB-VO-2024/07

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

5.1.2. Miesto plnenia

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

Krajina: Slovensko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 01/01/2025

Dátum konca trvania: 31/12/2028

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 400 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na žiadosť o účasť

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

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

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): áno

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Splnenie sociálnych cieľov

Opis: Rozhodným kritériom v prípade, ak sa viacerí uchádzači umiestnia na prvom mieste v poradí bude počet znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie, ktorých na účely plnenia predmetu zákazky bude uchádzač zamestnávať. V takomto prípade po úvodnom vyhodnotení ponúk a zostavenia poradia uchádzačov verejný obstarávateľ vyzve tých uchádzačov, ktorí sa umiestnia na prvom mieste v poradí, aby predložil zoznam znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie na trhu práce podľa § 8 ods. 1 zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v spojení s § 40 ods. 1 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov. Úspešným uchádzačom sa stane ten, ktorý bude na účely plnenia predmetu zákazky zamestnávať viac osôb, ktoré sa považujú za znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie. Tieto osoby budú následne identifikované aj v Rámcovej dohode a uchádzač bude povinný prostredníctvom nich plniť predmet zákazky.

Podporovaný sociálny cieľ: Pracovné príležitosti pre dlhodobo nezamestnané osoby, znevýhodnené osoby a/alebo osoby so zdravotným postihnutím

5.1.8. Kritériá prístupnosti

Kritériá prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím nie sú zahrnuté, keďže zákazka nie je určená na použitie fyzickými osobami

5.1.9. Kritériá výberu

Kritérium:

Typ: Ekonomické a finančné postavenie

Názov: § 33 ods. 1 písm. d) ZVO

Popis výberového kritéria: Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce sa finančného a ekonomického postavenia: a) podľa § 33 ods. 1 písm. d) ZVO, t. j. uchádzač predloží prehľad o celkovom obrate za posledné tri hospodárske roky, resp. za roky, ktoré sú dostupné v závislosti od vzniku alebo začatia prevádzkovania činnosti. Minimálna požadovaná úroveň štandardov: Uchádzač musí preukázať, že za posledné 3 hospodárske roky, resp. za roky, ktoré sú dostupné v závislosti od vzniku alebo začatia prevádzkovania činnosti (ak uchádzač vznikol/začal prevádzkovať činnosť neskôr) dosiahol obrat v celkovej súhrnnej hodnote min. 400 000,- eur, čo preukáže: - výkazmi ziskov a strát alebo výkazmi o príjmoch a výdavkoch za príslušné hospodárske roky. Ak má uchádzač účtovné závierky a ďalšie dokumenty zverejnené v Registri účtovných závierok, uvedie v ponuke len internetovú adresu, na ktorej sú výkazy ziskov a strát alebo výkazy o príjmoch a výdavkoch verejne prístupné. Ak sú uložené v neverejnej časti Registra účtovných závierok je potrebné predložiť scan ich originálov alebo kópií. V prípade, ak má uchádzač sídlo mimo územia Slovenskej republiky predkladá predmetné doklady podľa platných právnych predpisov v krajine svojho sídla. Ak je obrat uchádzača vyjadrený v inej mene ako EUR, uchádzač prepočíta túto hodnotu na EUR kurzom Európskej centrálnej banky (ECB) z danej meny na EUR kurzom, ktorý bol zverejnený ECB ako posledný v príslušnom roku, za ktorý sa doklad predkladá. Ďalšie informácie týkajúce sa podmienok účasti sú uvedené v súťažných podkladoch.

Použitie tohto kritéria: Použité

Kritérium:

Typ: Technická a odborná spôsobilosť

Názov: § 34 ods. 1 písm. a) ZVO

Popis výberového kritéria: Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce sa technickej a odbornej spôsobilosti: a) podľa § 34 ods. 1 písm. a) ZVO, t. j. uchádzač predloží zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia tohto verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa ZVO. Minimálna požadovaná úroveň štandardov: Zoznam musí obsahovať všetky zákazky poskytované za predchádzajúce 3 roky. Uchádzač musí preukázať, že poskytoval služby pre min. 5 klientov, ktorých predmetom boli služby kontaktného centra s prevádzkou 24 hod. denne 365 dní v roku s dĺžkou trvania kontraktu min. 1 rok. Ďalšie informácie týkajúce sa podmienok účasti sú uvedené v súťažných podkladoch.

Použitie tohto kritéria: Použité

Kritérium:

Typ: Technická a odborná spôsobilosť

Názov: § 34 ods. 1 písm. g) ZVO

Popis výberového kritéria: Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce sa technickej a odbornej spôsobilosti: b) podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO, t. j. uchádzač predloží údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy. Minimálna požadovaná úroveň štandardov: Uchádzač preukáže, že počas celého trvania Rámcovej dohody bude disponovať manažérom operátorov kontaktného centra, čo preukáže: - životopisom danej osoby, z ktorého budú vyplývať min. 3 ročné skúsenosti s riadením min. 10 operátorov kontaktného centra zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov pre externého klienta a zároveň - dokladom z ktorého

vyplýva právo disponovať touto osobu počas plnenia zákazky (pracovná zmluva, dohoda o vykonaní práce a pod.). Ďalšie informácie týkajúce sa podmienok účasti sú uvedené v súťažných podkladoch.

Použitie tohto kritéria: Použité

Kritérium:

Typ: Iné

Názov: § 35 ZVO

Popis výberového kritéria: Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto spĺňa podmienky účasti týkajúce sa technickej a odbornej spôsobilosti: c) podľa § 35 ZVO, t. j. uchádzač predloží certifikát systému manažérstva kvality vydaného nezávislou inštitúciou, ktorým sa potvrdzuje splnenie požiadaviek technických noriem na systém manažérstva kvality uchádzačom. Minimálna požadovaná úroveň štandardov: Uchádzač preukáže, že disponuje min. nasledovným certifikátom: - ISO 27001 Systém manažérstva informačnej bezpečnosti alebo ekvivalent. Ďalšie informácie týkajúce sa podmienok účasti sú uvedené v súťažných podkladoch.

Použitie tohto kritéria: Použité

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: najnižšia cena za celý predmet zákazky v eurách s DPH

Opis: Kritériom na vyhodnotenie ponúk je v súlade s § 44 ods. 3 písm. c) ZVO najnižšia cena za celý predmet zákazky v eurách s DPH podľa požiadaviek verejného obstarávateľa. V celkovej cene musia byť zahrnuté všetky náklady uchádzača spojené s dodaním predmetu zákazky. Úspešným uchádzačom sa stane uchádzač, ktorého ponuková cena bude najnižšia.

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: slovenčina

Adresa súťažných podkladov: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-zakaziek/dokumenty/516880>

Ad hoc komunikačný kanál:

Názov: IS Josephine

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/59028/summary>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: slovenčina, čeština

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 30/10/2024 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 30/10/2024 09:01:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Miesto: IS Josephine - online

Doplňujúce informácie: Otváranie ponúk sa uskutoční elektronicky prostredníctvom IS Josephine. Verejný obstarávateľ podľa § 52 ods. 2 ZVO umožní účasť na otváraní ponúk

všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk. Umožnením účasti na otváraní ponúk sa rozumie sprístupnenie ponúk elektronicky prostredníctvom funkcionality systému Josephine.

Podmienky zmluvy:

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

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Právna forma, ktorú musí mať skupina uchádzačov, ktorej bude zadaná zákazka: Bližšie informácie sú uvedené v súťažných podkladoch.

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Maximálny počet účastníkov: 1

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 žiadosti o nápravu a/alebo námietok upravuje platný a účinný zákon o verejnom obstarávaní.

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom: Technické siete Bratislava, a.s.

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

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Technické siete Bratislava, a.s.

Organizácia spracúvajúca ponuky: Technické siete Bratislava, a.s.

TED eSender: Úrad pre verejné obstarávanie

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

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Technické siete Bratislava, a.s.

Registračné číslo: 54302102
Registračné číslo: 2121665887
Poštová adresa: Primaciálne nám. 1
Mesto: Bratislava - mestská časť Staré Mesto
PSČ: 81499
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bratislavský kraj (SK010)
Krajina: Slovensko
Kontaktné miesto: Zuzana Jamnická
E-mail: zuzana.jamnicka@tsb.sk
Telefón: +421903470900
Internetová adresa: <https://tsb.sk>
Profil kupujúceho: <https://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie/vyhľadavanie-profilov/detail/21218>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci
Vedúci subjekt skupiny
Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom
Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť
Organizácia spracúvajúca ponuky

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava
Registračné číslo: 00603481
Registračné číslo: 2020372596
Poštová adresa: Primaciálne námestie 1
Mesto: Bratislava - mestská časť Staré Mesto
PSČ: 81499
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bratislavský kraj (SK010)
Krajina: Slovensko
E-mail: zuzana.jamnicka@tsb.sk
Telefón: +421903470900

Roly tejto organizácie:

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

10. Zmena

Verzia prechádzajúceho oznámenia, ktorá sa má upraviť

:

b7112caf-7645-4aff-9331-6273941d2c0d-01

Hlavný dôvod zmeny

:

Aktualizované informácie

Opis

:

Zosúladenie informácií uvedených v súťažných podkladoch s informáciami uvedenými v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania.

10.1. Zmena

Identifikátor oddielu: LOT-0001

Opis zmien: doplnenie podmienky účasti, ktorá je uvedená v súťažných podkladoch odo dňa vyhlásenia verejného obstarávania. Verejného obstarávania sa môže zúčastniť len ten, kto

spĺňa podmienky účasti týkajúce sa technickej a odbornej spôsobilosti: c) podľa § 35 ZVO, t. j. uchádzač predloží certifikát systému manažérstva kvality vydaného nezávislou inštitúciou, ktorým sa potvrdzuje splnenie požiadaviek technických noriem na systém manažérstva kvality uchádzačom. Minimálna požadovaná úroveň štandardov: Uchádzač preukáže, že disponuje min. nasledovným certifikátom: - ISO 27001 Systém manažérstva informačnej bezpečnosti alebo ekvivalent.

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: f51d18c6-7171-4148-83be-33b932606f4a - 02

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 07/10/2024 09:56:32 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

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

Číslo uverejnenia oznámenia: 603676-2024

Číslo vydania série S úradného vestníka: 196/2024

Dátum uverejnenia: 08/10/2024