

**PODLIMITNÁ ZÁKAZKA
bez využitia elektronického trhu**

podľa § 112 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov
v znení neskorších predpisov
(ďalej ako „zákon o verejnom obstarávaní“ alebo „zákon“)

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

Predmet zákazky:

„Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS“

Tento dokument je vypracovaný v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní v platnom znení a s ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Zadanie a podmienky súťaže vypracoval:

Dňa: 12.11.2019

.....
Ing. Ľuboš Bohucký
vedúci
odbor výberu úhrad

Osoba zodpovedná za proces verejného obstarávania:

Dňa: 12.11.2019

.....
JUDr. Michaela Šimunová
špecialista obstarávania
odbor verejného obstarávania

Za súlad súťažných podkladov so zákonom o verejnom obstarávaní:

Dňa: 12.11.2019

.....
Ing. Eva Dorociaková
vedúca
odbor verejného obstarávania

Za verejného obstarávateľa Rozhlas a televíziu
Slovenska súťažné podklady schválil:

Dňa: 12.11.2019

.....
Mgr. Marek Knut
riaditeľ Sekcie generálneho riaditeľa

OBSAH

A.	INFORMÁCIE O VEREJNOM OBSTARÁVATEĽOVI A O SYSTÉME POUŽITOM NA ZADÁVANIE TEJTO ZÁKAZKY	3
1.	Identifikácia verejného obstarávateľa:	3
2.	Informácie o systéme použitom na zadávanie tejto zákazky	3
B.	INFORMÁCIE O PREDMETE ZÁKAZKY	4
1.	Identifikácia predmetu zákazky:	4
2.	Identifikácia zákazky a postupu zadávania:	4
C.	PODMIENKY SÚŤAŽE	4
	Vyhlasenie uchádzača:	4
	Komunikácia a vysvetľovanie	5
1.	Jazyk ponuky	5
2.	Komunikácia	5
3.	Vysvetľovanie	5
	Príprava a predkladanie ponuky	5
4.	Obsah ponuky	5
5.	Vyhotovenie ponuky	7
6.	Predloženie ponuky a späťvzatie ponuky	7
7.	Mena a ceny uvádzané v ponuke	8
8.	Lehota a miesto na predkladanie ponúk	8
9.	Viazanosť ponuky	9
	Otváranie a vyhodnotenie ponúk	9
10.	Otváranie ponúk	9
11.	Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti a vyhodnocovanie ponúk	9
12.	Vyhodnocovanie návrhov na plnenie kritérií	10
	Ukončenie súťaže	10
13.	Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk	10
14.	Súčinnosť úspešného uchádzača potrebná na uzavretie zmluvy	10
15.	Uzavretie zmluvy	11
16.	Zrušenie verejného obstarávania	11
	Ostatné informácie	12
17.	Uchádzač	12
18.	Súťažné podklady	12
19.	Zmluva	12
20.	Zdroj finančných prostriedkov	12
21.	Skupina dodávateľov	12
22.	Variantné riešenie	12
23.	Obhliadka miesta poskytovania predmetu zákazky	13
24.	Ochrana osobných údajov	13
D.	OPIS PREDMETU ZÁKAZKY	14
E.	OBCHODNÉ PODMIENKY VEREJNÉHO OBSTARÁVATEĽA	18
F.	PODMIENKY ÚČASTI VO VEREJNOM OBSTARÁVANÍ	32
G.	KRITÉRIÁ NA VYHODNOCOVANIE PONÚK A SPÔSOB ICH UPLATNENIA	36
H.	ROZPIS JEDNOTKOVEJ CENY ZA POSKYTOVANIE POŽADOVANÉHO PREDMETU ZÁKAZKY	37
I.	ELEKTRONICKÁ AUKCIA	38
J.	PRÍLOHY	39
	Príloha č. 1 súťažných podkladov – Jednotný európsky dokument	40
	Príloha č. 2 súťažných podkladov – Plnomocenstvo pre člena skupiny dodávateľov	41
	Príloha č. 3 súťažných podkladov – Čestné vyhlásenie	42

A. INFORMÁCIE O VEREJNOM OBSTARÁVATEĽOVI A O SYSTÉME POUŽITOM NA ZADÁVANIE TEJTO ZÁKAZKY

1. Identifikácia verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ:

Názov: Rozhlas a televízia Slovenska v skratenej forme „RTVS“
Sídlo: Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
Zastúpený: PhDr. Jaroslav Rezník - generálny riaditeľ
IČO: 47 232 480
DIČ: 2023169973
IČ DPH: SK2023169973
IBAN: SK78 1100 0000 0029 2312 3200
Internetová adresa: <http://www.rtv.sk>
Adresa profilu: <http://www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie-profilov/zakazky/11786>

1.1 Kontakt pre komunikáciu s uchádzačmi:

<https://eo.eks.sk/ElektronickaTabula/Detail/979>

2. Informácie o systéme použítom na zadávanie tejto zákazky

2.1 Všeobecne o elektronickom kontraktacom systéme

- 2.1.1. Zadávanie tejto zákazky sa realizuje systémom Elektronické obstarávanie (EO), ktorý je súčasťou Elektronického kontraktachného systému (ďalej spoločne iba „EKS“).
- 2.1.2. EKS je informačný systém, prostredníctvom ktorého verejný obstarávateľ podľa § 7 ods. 1 písm. d) zákona zadáva zákazky v súlade so zákonom. Podrobnejšie informácie o EKS sú uvedené vo Všeobecných podmienkach elektronického obstarávania (v aktuálnom znení), ktoré sú verejne prístupné v rámci EKS (ďalej len „VP EO“) <https://kernel.eks.sk/SpravaVPPPVO/VPPPVO/AktualneUcinne/10>
- 2.1.3. Webové sídlo informačného systému EKS, prostredníctvom ktorého sa verejné obstarávanie realizuje, je: <http://eo.eks.sk>.
- 2.1.4. Každý, kto ako záujemca má záujem o účasť vo verejnom obstarávaní alebo chce predložiť ponuku a nie je registrovaný v EKS, je povinný sa registrovať v EKS na adrese: <https://portal.eks.sk/SpravaDodavatelov/RegistraciaDodavateľa/ZiadostORegistráciu>
- 2.1.5. Hospodársky subjekt pri registrácii nemusí byť zapísaný v Zozname hospodárskych subjektov ani v Registri partnerov verejného sektora.
- 2.1.6. Podmienky Identifikácie a Autentifikácie záujemcu/uchádzača sú uvedené vo VP EO.

2.2 Podmienky používania elektronických zariadení v rámci zadávania tejto zákazky

- 2.2.1. Na používanie EKS je potrebné splnenie nasledujúcich technických požiadaviek:
Aktuálne verzie prehliadačov: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.
Ďalšie technické požiadavky:
 - prehliadač so zapnutým javascript a cookies,
 - prehliadač bez prídavných zásuvných modulov (plug-in, add-on) ktoré modifikujú vykonávanie a renderovanie aplikácie alebo zasahujú do http headers,
 - operačný systém počítača bez vírusov, malware a spyware, ktoré zasahujú do http komunikácie,
 - počítač pripojený k sieti Internet bez blokovania alebo modifikovania http protokolu s terminovaním ssl spojenia na klientovi,
 - rozlíšenie obrazovky minimálne 1024 x 768 bodov,
 - prehliadač PDF súborov.

2.3 Dostupnosť dokumentov

Dokumenty potrebné na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti (výzva na predkladanie ponúk, súťažné podklady a iná sprievodná dokumentácia) sú verejne, bezodplatne, neobmedzene, úplne a priamo prístupné na Elektronickej tabuli (v rámci systému EKS a predmetného verejného obstarávania) od uverejnenia výzvy na predkladanie ponúk podľa zákona.

Časť/časti súťažných podkladov, ktorá/ktoré má/majú byť súčasťou ponuky uchádzača a záujemca/uchádzač ich bude povinný pri vypracovaní ponuky upravovať, sú uverejnené podľa prvej vety v editovateľnej podobe.

B. INFORMÁCIE O PREDMETE ZÁKAZKY

1. Identifikácia predmetu zákazky:

Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS

2. Identifikácia zákazky a postupu zadávania:

Podlimitná zákazka bez využitia elektronického trhu na poskytnutie služby podľa § 112 a nasl. zákona

C. PODMIENKY SÚŤAŽE

Vyhlásenie uchádzača:

Uchádzač, a v prípade skupiny dodávateľov aj jej jednotliví členovia, berú na vedomie, že sú povinní v rámci verejného obstarávania rešpektovať a aplikovať princípy rovnakého zaobchádzania, nediskriminácie, transparentnosti, hospodárnosti a efektívnosti, zabezpečovania čestnej hospodárskej súťaže, vykonávania práv a povinností v súlade s dobrými mravmi a so zásadami poctivého obchodného styku.

Uchádzač predložením ponuky elektronicky prostredníctvom EKS v súlade s týmto zadáním a podmienkami súťaže (ďalej len „zadanie“) výslovne potvrdzuje, že:

- súhlasí s obsahom tohto zadania a so všetkými podmienkami súťaže uvedenými v tomto zadaní ako aj v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom,
- je dôkladne oboznámený s celým obsahom týchto dokumentov,
- všetky ním predložené doklady, dokumenty, vyhlásenia a údaje uvedené v žiadosti o účasť, ponuke alebo akejkoľvek inej komunikácii s verejným obstarávateľom týkajúcej sa tohto verejného obstarávania sú pravdivé a úplné,
- predkladá iba jednu ponuku a nie je členom skupiny dodávateľov, ktorá ako iný uchádzač predkladá ponuku,
- spĺňa všetky podmienky účasti a požiadavky verejného obstarávateľa na predmet zákazky,
- je oprávnený plniť a schopný riadne a včas dodať plnenie, ktoré bolo predmetom jeho ponuky a je predmetom zmluvy,
- najneskôr pri uzatvorení zmluvy budú uchádzač, prípadne všetci členovia skupiny dodávateľov ako i všetci subdodávatelia, ktorí majú byť použítí pri plnení zmluvy, zapísaní v registri partnerov verejného sektora, ak sa na neho/nich takáto povinnosť vzťahuje.

Komunikácia a vysvetľovanie

1. Jazyk ponuky

- 1.1 Ponuky, návrhy a ďalšie doklady a dokumenty vo verejnom obstarávaní sa predkladajú v slovenskom jazyku. Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v cudzom jazyku, predkladá sa spolu s jeho úradným prekladom do slovenského jazyka; to neplatí pre ponuky, návrhy, doklady a dokumenty vyhotovené v českom jazyku. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad do slovenského jazyka.

2. Komunikácia

- 2.1 Komunikácia a výmena informácií medzi verejným obstarávateľom a hospodárskymi subjektmi, resp. záujemcami/uchádzačmi sa uskutočňuje v slovenskom jazyku písomne – prostredníctvom elektronických prostriedkov, spôsobom určeným funkcionalitami EKS.
- 2.2 Komunikácia, výmena a uchovávanie informácií sa uskutočňuje spôsobom, ktorý zabezpečí integritu a zachovanie dôvernosti údajov uvedených v ponuke.
- 2.3 Podrobné pravidlá a podmienky komunikácie a výmeny informácií v tomto verejnom obstarávaní v rámci EKS sú uvedené v platných VP EO.

3. Vysvetľovanie

- 3.1 Ak záujemca požiada elektronicky prostredníctvom EKS o poskytnutie vysvetlenia informácií uvedených vo výzve na predkladanie ponúk, v súťažných podkladoch alebo v inej sprievodnej dokumentácii dostatočne vopred, verejný obstarávateľ poskytne vysvetlenie bezodkladne všetkým záujemcom, ktorí sú mu známi, najneskôr však tri (3) pracovné dni pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk.

Príprava a predkladanie ponuky

4. Obsah ponuky

Obsah ponuky je determinovaný týmito súťažnými podkladmi a šablónou/formulárom ponuky, ktorý je uvedený v EKS. Šablóna/formulár ponuky s názvom „Ponuka“ je pre prihláseného uchádzača prístupná z Elektronickej tabule predmetnej zákazky. Pod názvom „Elektronická tabuľa“ je zvýraznená funkcionalita označená ako „Ponuka“ s lehotou, do ktorej je možné predložiť ponuku. Po kliknutí na uvedenú funkcionalitu „Ponuka“ uchádzač postupuje v zmysle uvedených inštrukcií. Uchádzač predkladá ponuku tým spôsobom, že vyplní predmetnú šablónu/formulár ponuky v súlade s týmito súťažnými podkladmi, svojim návrhom a prostredníctvom funkcionality EKS ju odošle. Dokumenty v rámci ponuky predkladané v elektronickej podobe musia byť zo strany uchádzača vložené v dvoch vyhotoveniach podľa bodu 5. Vyhotovenie ponuky týchto súťažných podkladov, pričom ponuka predložená uchádzačom musí obsahovať doklady, dokumenty a vyhlásenia podľa bodov 4.1 a 4.2 týchto súťažných podkladov, vo forme uvedenej v týchto súťažných podkladoch, doplnené tak ako je to stanovené v týchto súťažných podkladoch, t. j. vrátane hesla pre šifrovanie ponuky a potvrdenie tohto hesla jeho opätovným uvedením.

Uchádzač nie je oprávnený meniť znenie dokladov, dokumentov a vyhlásení, ktorých vzory sú súčasťou týchto súťažných podkladov, je však oprávnený a povinný tieto správne a pravdivo vyplniť podľa požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky uvedených v súťažných podkladoch.

4.1 Podmienky účasti:

- 4.1.1 **Doklady, ktorými uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia podľa časti F. týchto súťažných podkladov, označenej ako „Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní“, konkrétne podľa bodu „Podmienky účasti osobného postavenia**

uchádzačov, v zmysle znenia § 32 zákona“ pre tento postup verejného obstarávania, prípadne ich nahradí Jednotným európskym dokumentom (uvedený v **časti J.** označenej ako „**Prílohy**“ týchto súťažných podkladov, konkrétne v prílohe č. 1 - Jednotný európsky dokument) alebo čestným vyhlásením, v ktorom vyhlási, že spĺňa všetky podmienky účasti určené verejným obstarávateľom a poskytne verejnemu obstarávateľovi na požiadanie doklady, ktoré čestným vyhlásením nahradil. Uchádzač môže v čestnom vyhlásení uviesť aj informácie o dokladoch, ktoré sú priamo a bezodplatne prístupné v elektronických databázach, vrátane informácií potrebných na prístup do týchto databáz, a informácie o dokladoch, ktoré verejnemu obstarávateľovi predložil v inom verejnom obstarávaní a sú naďalej platné.

Uvedeným jednotným európskym dokumentom podľa § 39 zákona alebo čestným vyhlásením podľa § 114 ods. 1 zákona môže uchádzač predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určených verejným obstarávateľom v tomto verejnom obstarávaní.

- 4.1.2 **Doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti týkajúcich sa technickej a odbornej spôsobilosti podľa časti F.** týchto súťažných podkladov, označenej ako „**Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní**“, konkrétne podľa bodu „Podmienky účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti v zmysle zmenia § 34 zákona“ pre tento postup verejného obstarávania, prípadne ich nahradí Jednotným európskym dokumentom (uvedený v **časti J.** označenej ako „**Prílohy**“ týchto súťažných podkladov, konkrétne v prílohe č. 1 - Jednotný európsky dokument) alebo čestným vyhlásením, v ktorom vyhlási, že spĺňa všetky podmienky účasti určené verejným obstarávateľom a poskytne verejnemu obstarávateľovi na požiadanie doklady, ktoré čestným vyhlásením nahradil. Uchádzač môže v čestnom vyhlásení uviesť aj informácie o dokladoch, ktoré sú priamo a bezodplatne prístupné v elektronických databázach, vrátane informácií potrebných na prístup do týchto databáz, a informácie o dokladoch, ktoré verejnemu obstarávateľovi predložil v inom verejnom obstarávaní a sú naďalej platné.

Uvedeným jednotným európskym dokumentom podľa § 39 zákona alebo čestným vyhlásením podľa § 114 ods. 1 zákona môže uchádzač predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určených verejným obstarávateľom v tomto verejnom obstarávaní.

4.2 **Ponuka:**

- 4.2.1 **Návrh Zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) uvedenej v časti E.** týchto súťažných podkladov. Návrh Zmluvy predložený vo formáte .pdf. musí byť doplnený o identifikačné údaje uchádzača (na prvej (1) strane návrhu Zmluvy) a podpísaný uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača. Návrh Zmluvy predloží uchádzač bez jej príloh.
- 4.2.2 **Návrh na plnenie kritéria/í podľa šablóny s názvom „Hodnotiace kritériá“ uvedenej v rámci šablóny/formuláru ponuky s názvom „Ponuka“ v systéme EKS.** Uchádzač v návrhu na plnenie kritérií uvedie Jednotkovú cenu za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky vyjadrenú v EUR bez DPH.
- 4.2.3 **Rozpis jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky vyplnený podľa vzoru uvedeného v časti H.** týchto súťažných podkladov, predložený vo formáte .pdf. (s podpisom a pečiatkou) vyplnený tak, aby bol v súlade s vyplnenou šablónou/formulárom ponuky v systéme EKS podľa bodu 4.2.2 a v súlade s informáciami v týchto súťažných podkladoch. Rozpis jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky sa následne u úspešného uchádzača stane prílohou č. 2 Zmluvy uvedenej v **časti E.** týchto súťažných podkladov.
- 4.2.4 **Plnomocenstvo pre člena skupiny dodávateľov** v prípade predkladania ponuky skupinou dodávateľov. Uchádzač predloží podpísané vyhlásenie vo formáte .pdf. (uvedený v **časti J.** označenej ako „**Prílohy**“ týchto súťažných podkladov, konkrétne v prílohe č. 2 - Plnomocenstvo pre člena skupiny dodávateľov).
- 4.2.5 **Informáciu o osobe, ktorá ponuku vypracovala** – ak uchádzač nevypracoval ponuku sám, uvedie v ponuke osobu, ktorej služby alebo podklady pri jej vypracovaní využil. Údaje podľa prvej vety uchádzač uvedie v rozsahu meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu, sídlo alebo miesto podnikania a identifikačné číslo, ak bolo pridelené.

- 4.2.6 **Čestné vyhlásenie** uchádzača o tom, že dokumenty predložené elektronicky v ponuke uchádzača, sú zhodné s originálnymi dokumentmi. Uchádzač predloží podpísané vyhlásenie vo formáte .pdf. (uvedený v časti J. označenej ako „Prílohy“ týchto súťažných podkladov, konkrétne v prílohe č. 3 – Čestné vyhlásenie).

5. Vyhodenie ponuky

- 5.1 Ponuka musí byť vyhotovená výlučne elektronicky, spôsobom určeným funkcionalitou EKS.
- 5.2 Všetky náklady a výdavky spojené s prípravou, vyhotovením a predložením ponuky znáša záujemca bez finančného nároku voči verejnému obstarávateľovi, bez ohľadu na výsledok verejného obstarávania. Ponuky doručené predpísaným spôsobom podľa týchto súťažných podkladov, t. j. elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS v lehote na predkladanie ponúk podľa týchto súťažných podkladov sa uchádzačom nevracajú. Zostávajú ako súčasť dokumentácie vyhláseného verejného obstarávania.
- 5.3 Uchádzač predloží kompletnú ponuku **v dvoch (2) vyhotoveniach** v elektronickej podobe podľa týchto súťažných podkladov, a to elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS. Ak ide o doklady, ktoré sú podpísané alebo obsahujú odtlačok pečiatky, uchádzač ich predkladá len v jednom (1) z dvoch (2) vyhotovení ponuky v elektronickej podobe označenej/označených zo strany uchádzača ako „Príloha na zverejnenie/Prílohy na zverejnenie“ s uvedením mena a priezviska osôb, ktoré dokumenty podpísali a dátumu podpisu, bez uvedenia podpisu týchto osôb a odtlačku pečiatky. Vyhodenie ponuky označené uchádzačom „Príloha na zverejnenie/Prílohy na zverejnenie“, bude/budú verejným obstarávateľom bezodkladne po uzavretí Zmluvy s úspešným uchádzačom alebo zrušení postupu zadávania zákazky (ak to prichádza do úvahy) zverejnené na Elektronickej tabuli tejto zákazky v súlade so zákonom. V prípade, ak by ponuka mala obsahovať osobné údaje alebo iné informácie, ktoré uchádzač považuje za dôverné alebo obchodné tajomstvo v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, je potrebné zo strany uchádzača tieto údaje v jednej (1) z dvoch (2) vyhotovení ponuky v elektronickej podobe označenej/označených zo strany uchádzača ako „Príloha na zverejnenie/Prílohy na zverejnenie“, anonymizovať v súlade s relevantnými právnymi predpismi.
- 5.4 Uchádzač v súlade s týmto bodom súťažných podkladov predloží:
- Jedno (1) vyhotovenie svojej ponuky v elektronickej podobe podľa týchto súťažných podkladov vo formáte/formátoch podľa týchto súťažných podkladov a
 - Jedno (1) vyhotovenie ponuky v elektronickej podobe podľa týchto súťažných podkladov označené zo strany uchádzača ako „Príloha na zverejnenie/Prílohy na zverejnenie“ vo formáte .pdf.
- 5.5 Uchádzač je zodpovedný za označenie a zabezpečenie predložených dokumentov/súborov v ponuke v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.

6. Predloženie ponuky a späťvzatie ponuky

- 6.1 Každý uchádzač môže vo verejnom obstarávaní predložiť iba jednu (1) ponuku, buď samostatne sám za seba alebo ako člen skupiny dodávateľov, a to výlučne v písomnej forme – elektronicky, spôsobom určeným funkcionalitou EKS. Uchádzač nemôže byť v tom istom postupe zadávania zákazky členom skupiny dodávateľov, ktorá predkladá ponuku.
- 6.2 Uchádzač predloží úplnú ponuku v určených komunikačných formátoch a určeným spôsobom tak, aby bola zabezpečená pred zmenou jej obsahu výlučne elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS. Kódovanie a šifrovanie zabezpečuje EKS bez akejkoľvek potreby ďalších nástrojov.
- 6.3 Verejný obstarávateľ elektronicky prostredníctvom funkcionality EKS potvrdí prijatie ponuky uchádzačovi.
- 6.4 Verejný obstarávateľ vylúči uchádzača:
- a) ak nedodrжал určený spôsob komunikácie,

- b) ak obsah jeho ponuky nie je možné sprístupniť,
 - c) ak nepredložil ponuku vo vyžadovanom formáte kódovania, ak je potrebný na ďalšie spracovanie pri vyhodnocovaní ponúk, alebo
 - d) ktorý je súčasne členom skupiny dodávateľov.
- 6.5 Ponuka predložená v elektronickej podobe po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk sa nesprístupní.
- 6.6 Uchádzač môže predloženú ponuku vziať späť do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk.
- 6.7 Späťvzatie ponuky je možné vykonať odvolaním pôvodnej ponuky a to výlučne elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS. Späťvzatú ponuku je potrebné doručiť spôsobom opísaným v týchto súťažných podkladoch v lehote na predkladanie ponúk.

7. Mena a ceny uvádzané v ponuke

- 7.1 Uchádzačom navrhovaná jednotková cena za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky, uvedená v rámci **šablóny/formulára ponuky s názvom „Ponuka“ v systéme EKS** ako aj **formulár uvedený v časti H. „Rozpis jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky“** budú vyjadrené v mene EUR, v štruktúre podľa bodu 7.4 a 7.5 týchto súťažných podkladov.
- 7.2 Uchádzač stanoví jednotkovú cenu za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky na základe vlastných výpočtov, činností, výdavkov a príjmov podľa platných právnych predpisov. Uchádzač je pred predložením svojej ponuky povinný vziať do úvahy všetko, čo je nevyhnutné na úplné a riadne plnenie Zmluvy, pričom do navrhovanej ceny zahrnie všetky náklady spojené s plnením predmetu zákazky v súlade s informáciami uvedenými v týchto súťažných podkladoch.
- 7.3 Výhradnou povinnosťou uchádzača je dôsledne preskúmať celý obsah súťažných podkladov, vrátane návrhu Zmluvy a na základe ich obsahu stanoviť navrhovanú jednotkovú cenu za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky. Uchádzačom navrhovaná cena vo formulári „Rozpis jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky“ musí pokryť všetky a akékoľvek náklady uchádzača súvisiace s plnením Zmluvy, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania.
- 7.4 Ak je uchádzač zdaniteľnou osobou pre DPH v zmysle príslušných predpisov (ďalej len „zdaniteľná osoba“), navrhovanú jednotkovú cenu uvedie v zložení:
- navrhovaná jednotková cena v EUR bez dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“),
 - sadzba DPH v %,
 - navrhovaná jednotková cena v EUR s DPH.
- 7.5 Ak uchádzač nie je zdaniteľnou osobou pre DPH, uvedie v položke „sadzba DPH“ slovné spojenie „neplatca DPH“. Ak je uchádzač platcom DPH, uvedie príslušnú sadzbu DPH.
- 7.6 Počet desatinných miest pre výpočty je určený na dve desatinné miesta.
- 7.7 Navrhovaná celková cena musí byť stanovená podľa § 3 zákona NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 7.8 Príslušná DPH bude uhradená v zmysle platných právnych predpisov.

8. Lehota a miesto na predkladanie ponúk

- 8.1 Lehotu na predkladanie ponúk verejný obstarávateľ stanovil v súlade so zákonom do: **27.11.2019, 10:00 hod.** miestneho času.
Táto lehota je tiež uverejnená na Elektronickej tabuli tejto zákazky.
- 8.2 Uchádzači doručia svoje ponuky v lehote na predkladanie ponúk výlučne elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS.
- 8.3 Obsah každej ponuky bude komisii sprístupnený až po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk v lehote podľa zákona.

9. Viazanosť ponuky

- 9.1 Uchádzač je svojou ponukou viazaný počas lehoty viazanosti ponúk. Lehota viazanosti ponúk plynie od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk do uplynutia lehoty viazanosti ponúk stanovenej verejným obstarávateľom.
- 9.2 Lehota viazanosti ponúk je stanovená do **31.03.2020**.
- 9.3 Verejný obstarávateľ oznámi uchádzačom podľa zákona predpokladanú zmenenú lehotu viazanosti ponúk. Uchádzači sú svojou ponukou viazaní do uplynutia verejným obstarávateľom oznámenej lehoty viazanosti ponúk, vrátane zmenenej lehoty viazanosti ponúk.

Otváranie a vyhodnotenie ponúk

10. Otváranie ponúk

- 10.1 Verejné otváranie ponúk, resp. ich odšifrovanie a sprístupnenie, elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, sa uskutoční v súlade so zákonom v rámci systému EKS dňa **27.11.2019 o 13:00 hod.** na adrese: **Rozhlas a televízia Slovenska, Mlynská dolina, 845 45 Bratislava, nová administratívna budova RTVS**. Termín otvárania ponúk je uvedený vo výzve na predkladanie ponúk a zverejnený podľa zákona na Elektronickej tabuli zriadenej v rámci postupu zadávania tejto zákazky.
- 10.2 Komisia na vyhodnotenie ponúk menovaná verejným obstarávateľom (komisia) vykoná otváranie ponúk elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, a to odšifrovaním a sprístupnením obsahu ponúk v lehote a v súlade so zákonom.
- 10.3 Verejný obstarávateľ umožní účasť na otváraní ponúk všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk. Na verejnom otváraní ponúk komisia zverejní obchodné mená alebo názvy, sídla, miesta podnikania alebo adresy pobytov všetkých uchádzačov a ich návrhy na plnenie kritérií, ktoré sa dajú vyjadriť číslom. Ostatné údaje uvedené v ponuke sa nezverejňujú. Stretnutie uchádzačov, ktorí majú záujem zúčastniť sa verejného otvárania ponúk je vo vestibule (hlavný vchod) na adrese verejného obstarávateľa určenej v bode 10.1 týchto súťažných podkladov, a to pätnásť (15) minút pred lehotou otvárania ponúk.
- 10.4 Uchádzač podľa bodu 10.3 týchto súťažných podkladov môže byť na otváraní ponúk zastúpený osobou oprávnenou zúčastniť sa na otváraní ponúk za uchádzača. Uchádzač (fyzická osoba), štatutárny orgán alebo člen štatutárneho orgánu uchádzača (právnická osoba) alebo poverený zástupca uchádzača sa preukáže preukazom totožnosti a kópiou dokladu uchádzača o oprávnení podnikáť. Poverený zástupca uchádzača sa preukáže preukazom totožnosti, kópiou dokladu uchádzača o oprávnení podnikáť a splnomocnením na zastupovanie.
- 10.5 Verejný obstarávateľ najneskôr do piatich (5) pracovných dní odo dňa otvárania ponúk pošle elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuky v lehote na predkladanie ponúk, zápisnicu z otvárania ponúk. Zápisnica obsahuje údaje zverejnené podľa bodu 10.3 týchto súťažných podkladov.

11. Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti a vyhodnocovanie ponúk

- 11.1 Komisia určená verejným obstarávateľom vyhodnotí splnenie podmienok účasti a ponuky v súlade s podmienkami a požiadavkami uvedenými v súťažných podkladoch a vylúči uchádzača/ponuku v súlade so zákonom, ak existuje rozpor medzi predloženými dokladmi a dokumentmi a podmienkami a požiadavkami uvedenými v súťažných podkladoch, zákone a/alebo v iných právnych predpisoch.
- 11.2 V prípade, ak to bude potrebné, verejný obstarávateľ podľa zákona písomne – elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, požiada uchádzača o vysvetlenie alebo o doplnenie predložených dokladov alebo vysvetlenie ponuky. Uchádzač doručí vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov alebo vysvetlenie ponuky verejnému obstarávateľovi písomne – elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa odoslania žiadosti, pokiaľ verejný obstarávateľ neurčil dlhšiu

lehotu. Verejný obstarávateľ môže pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností požiadať uchádzača v rámci vysvetlenia a doplnenia predložených dokladov o predloženie vysvetlenia a doplnenia predložených dokladov, resp. o doplnenie predložených dokladov aj v písomnej - v listinnej podobe, ktoré uchádzač v tomto prípade doručí (na adresu uvedenú v bode 1 týchto súťažných podkladov) v lehote do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, pokiaľ verejný obstarávateľ neurčil dlhšiu lehotu.

- 11.3 Verejný obstarávateľ podľa zákona písomne – elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, požiada uchádzača o nahradenie inej osoby, prostredníctvom ktorej preukazuje finančné a ekonomické postavenie alebo technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť, ak existujú dôvody na vylúčenie. Ak verejný obstarávateľ neurčí dlhšiu lehotu, uchádzač je tak povinný urobiť do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti.

12. Vyhodnocovanie návrhov na plnenie kritérií

- 12.1 Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidlá ich uplatnenia sú uvedené **v časti G. Kritéria na vyhodnocovanie ponúk a spôsob ich uplatnenia**, ktorá je súčasťou týchto súťažných podkladov.

Ukončenie súťaže

13. Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk

- 13.1 Verejný obstarávateľ bude po vyhodnotení ponúk postupovať nasledovne - ak nedošlo k predloženiu dokladov preukazujúcich splnenie podmienok účasti skôr, verejný obstarávateľ po vyhodnotení ponúk vyhodnotí dôkazy preukazujúce splnenie podmienok účasti uchádzačom, ktorý sa umiestnil na prvom (1.) mieste v poradí v súlade so zákonom a v súlade s týmito súťažnými podkladmi a to tak, že verejný obstarávateľ písomne – elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, požiada uchádzača o predloženie naskenovaných originálov alebo úradne overených kópií dokladov preukazujúcich splnenie podmienok účasti v lehote nie kratšej ako päť (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti a vyhodnotí ich podľa zákona. Uchádzač pri predkladaní dôkazov preukazujúcich splnenie podmienok účasti poskytne verejnému obstarávateľovi aktívnu súčinnosť.
- 13.2 Verejný obstarávateľ po vyhodnotení ponúk, po skončení postupu podľa predchádzajúceho bodu a po odoslaní všetkých oznámení o vylúčení uchádzača bezodkladne písomne oznámi všetkým uchádzačom, ktorých ponuky sa vyhodnocovali, výsledok vyhodnotenia ponúk, vrátane poradia uchádzačov a súčasne uverejní informáciu o výsledku vyhodnotenia ponúk a poradie uchádzačov na Elektronickej tabuli. Úspešnému uchádzačovi oznámi, že verejný obstarávateľ jeho ponuku prijíma. Súčasne ostatným neúspešným uchádzačom jednotlivo oznámi, že neuspeli, s uvedením dôvodu, resp. dôvodov neprijatia ich ponuky a identifikácie úspešného uchádzača, informácie o charakteristikách a výhodách jeho ponuky a lehoty, v ktorej môže byť doručená námietka podľa zákona.

14. Súčinnosť úspešného uchádzača potrebná na uzavretie zmluvy

- 14.1 Úspešný uchádzač je povinný poskytnúť verejnému obstarávateľovi riadnu súčinnosť potrebnú na uzavretie Zmluvy tak, aby mohla byť uzavretá do desiatich (10) pracovných dní odo dňa uplynutia lehôt určených zákonom, ak bol na jej uzavretie písomne - elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, vyzvaný.
- 14.2 Úspešný uchádzač, všetci členovia skupiny dodávateľov a ich subdodávateľia sú povinní byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora na účely poskytnutia riadnej súčinnosti potrebnej na uzavretie zmluvy.

15. Uzavretie zmluvy

- 15.1 Výsledkom postupu verejného obstarávania bude uzavretie Zmluvy s jedným (1) úspešným uchádzačom, v súlade s vymedzením predmetu zákazky v časti **D. Opis predmetu zákazky** týchto súťažných podkladov.
- 15.2 Podrobné vymedzenie zmluvných podmienok na poskytnutie požadovaného predmetu zákazky, je uvedené vo forme návrhu Zmluvy v časti **E. Obchodné podmienky verejného obstarávateľa** týchto súťažných podkladov. Uzavretá Zmluva nesmie byť v rozpore so súťažnými podkladmi a s ponukou predloženou úspešným uchádzačom.
- 15.3 Výsledkom tohto verejného obstarávania bude Zmluva, pri zadávaní zákazky na základe Zmluvy verejný obstarávateľ bude postupovať podľa ustanovení Zmluvy a týchto súťažných podkladov.
- 15.4 Verejný obstarávateľ môže uzavrieť Zmluvu s úspešným uchádzačom najskôr jedenásty (11.) deň odo dňa odoslania informácie o výsledku vyhodnotenia ponúk podľa zákona, ak neboli uplatnené revízne postupy alebo nenastala iná prekážka podľa zákona.
- 15.5 Úspešný uchádzač pred podpisom Zmluvy, ktorá bude výsledkom tohto verejného obstarávania, bude povinný:
- a) uviesť údaje o všetkých známych subdodávateľoch (podľa vzoru uvedeného v časti E. Obchodné podmienky verejného obstarávateľa týchto súťažných podkladov, konkrétne v Prílohe č. 3 – Zoznam subdodávateľov), údaj o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia v súlade so zákonom, v prípade, že uchádzač zabezpečuje realizáciu predmetu zákazky subdodávateľmi. Tieto údaje sa stanú prílohou č. 3 Zmluvy,
 - b) mať v registri partnerov verejného sektora zapísaných konečných užívateľov výhod v súlade so zákonom a v prípade, že mu bude táto povinnosť vyplývať z príslušného právneho predpisu.
 - c) predložiť verejnému obstarávateľovi vypracovaný Continuity management – Projekt riadenia nepretržitej prevádzky, ktorý bude obsahovať:
 - popis procesov pre trvalú dostupnosť služieb poskytovaných verejnému obstarávateľovi,
 - popis procesov pre zaistenie čo najrýchlejšej obnovy bežnej prevádzky v prípade prerušenia poskytovania služieb,
 - popis pravidiel, plánov, prevencie a zníženie následkov závažných incidentov.
 - d) predložiť verejnému obstarávateľovi vypracovanú dokumentáciu bezpečnostných opatrení v zmysle Nariadenia GDPR, ktorá v sebe zahŕňa najmä:
 - politiky ochrany osobných údajov (článok 24(2) GDPR),
 - informačné povinnosti k spracúvaniu osobných údajov (článok 12,13 a 14 GDPR),
 - záznamy o spracovateľských činnostiach (článok 30 GDPR),
 - procedúru pre vybavovanie žiadostí dotknutých osôb (článok 7(3), 15-18, 20, 21, 22 GDPR),
 - technické a organizačné opatrenia (článok 32 GDPR),
 - analýzu rizík (článok 35 GDPR),
 - procedúru pri reakcii na porušenie ochrany osobných údajov (článok 4(12), 33, 34 GDPR),
 - zmluvy o spracúvaní osobných údajov (článok 28, 32 GDPR),
 - poučenia oprávnených osôb,
 - analýzu rizík k problematike GDPR.

16. Zrušenie verejného obstarávania

- 16.1 Verejný obstarávateľ bude v prípade zrušenia verejného obstarávania postupovať v zmysle zákona.

Ostatné informácie

17. Uchádzač

- 17.1 Pre účely tohto verejného obstarávania sa pod pojmom uchádzač rozumie tak hospodársky subjekt, ktorý má záujem o účasť vo verejnom obstarávaní (záujemca), ako aj hospodársky subjekt, ktorý predložil ponuku (uchádzač), a to v závislosti od príslušnej fázy procesu verejného obstarávania.

18. Súťažné podklady

- 18.1 Pre účely tohto verejného obstarávania sa súťažnými podkladmi rozumie zadanie a podmienky súťaže, t. j. akýkoľvek dokument, ktorý verejný obstarávateľ poskytol uchádzačovi alebo na ktorý verejný obstarávateľ v rámci verejného obstarávania odkazuje s cieľom opísať alebo určiť predmet obstarávania alebo postup zadávania zákazky vrátane, nie však výlučne, výzva na predkladanie ponúk, technické špecifikácie, opis predmetu zákazky/zadania, navrhované podmienky zákazky/zmluvné podmienky, formáty, v ktorých uchádzači predkladajú dokumenty, či informácií o všeobecne uplatňovaných povinnostiach ako aj vysvetlenia týchto dokumentov.

19. Zmluva

- 19.1 Pre účely tohto verejného obstarávania sa zmluvou rozumie, bez ohľadu na jeho formu, záväzok úspešného uchádzača dodať za odplatu verejnému obstarávateľovi plnenie, ktoré bolo predmetom verejného obstarávania (zmluva).

20. Zdroj finančných prostriedkov

- 20.1 Zákazka bude financovaná z vlastných finančných prostriedkov verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ neposkytuje zálohy na úhradu nákladov spojených s plnením zmluvy. Platobné podmienky sú uvedené v návrhu zmluvy v časti **E. Obchodné podmienky verejného obstarávateľa** týchto súťažných podkladov.

21. Skupina dodávateľov

- 21.1 Verejného obstarávania sa môže zúčastniť skupina dodávateľov. Verejný obstarávateľ nevyžaduje od skupiny dodávateľov, aby vytvorila právnu formu na účely účasti vo verejnom obstarávaní a pre prípad prijatia ponuky.
- 21.1.1 Na účely účasti vo verejnom obstarávaní musí skupina dodávateľov stanoviť vedúceho člena skupiny dodávateľov, rozsah jeho kompetencií a určenie kontaktných údajov pre komunikáciu v danom verejnom obstarávaní. Všetci členovia skupiny dodávateľov musia udeliť písomné plnomocenstvo jednému z členov skupiny dodávateľov (vedúci člen skupiny), na všetky úkony spojené s účasťou v danom verejnom obstarávaní a na konanie v mene všetkých členov skupiny dodávateľov počas celého procesu verejného obstarávania, prijímať pokyny v tomto verejnom obstarávaní a konať v mene skupiny pre prípad prijatia ponuky, podpisu zmluvy a komunikácie.
- 21.2 V zadaní platí pre skupinu dodávateľov zastúpenú určeným vedúcim členom skupiny všetko, čo je uvedené pre pojem „uchádzač“.

22. Variantné riešenie

- 22.1 Verejný obstarávateľ nepovoľuje predloženie variantných riešení a na variantné riešenia, ktoré boli predložené, sa neprihliada.
- 22.2 Ak je súčasťou predloženej ponuky aj variantné riešenie, a to aj napriek tomu, že verejný obstarávateľ nepovolil predloženie variantného riešenia, a nie je možné zistiť, ktoré z predložených riešení je ponukou, verejný obstarávateľ nepristúpi k dodatočnému vyžiadaniu si identifikácie jednotlivých predložených riešení ponúkaného plnenia predmetu zákazky, ak by to malo vplyv na možné získanie neprimeranej výhody pre uchádzača, oproti ostatným a

bude postupovať tak, aby bol dodržaný princíp rovnakého zaobchádzania a nediskriminácie vo vzťahu k uchádzačom, ktorí predložili svoje ponuky riadne v súlade s pokynmi uvedenými v týchto súťažných podkladoch.

23. Obhliadka miesta poskytovania predmetu zákazky

23.1 Obhliadka miesta poskytovania predmetu zákazky sa neuskutoční.

24. Ochrana osobných údajov

24.1 Verejný obstarávateľ si dovoľuje upozorniť, že v priebehu predmetného verejného obstarávania dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb v súlade s Nariadením GDPR a s vybranými ustanoveniami Zákona o ochrane osobných údajov.

24.2 Verejný obstarávateľ si dovoľuje upozorniť uchádzačov, aby pri príprave ponúk a v priebehu verejného obstarávania dbali na povinnosti vyplývajúce z Nariadenia GDPR a zo Zákona o ochrane osobných údajov.

D. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Tento opis predmetu zákazky/zadanie vychádza z potrieb a cieľov, ktoré majú byť vynaložením verejných prostriedkov dosiahnuté. Opis predmetu zákazky/zadanie je komplexnou požiadavkou verejného obstarávateľa na obsah, rozsah a výsledok plnenia uchádzača, ktoré sú predmetom jeho ponuky vo verejnom obstarávaní.

Názov predmetu zákazky

Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS

CPV kód

Hlavný CPV:

79342300-6 Služby zákazníkom

79512000-6 Stredisko hovorov

Maximálna výška zdrojov

Maximálny finančný limit predmetu zákazky: **220 000,00 EUR bez DPH**

Miesto plnenia

Služby budú poskytované zo sídla úspešného poskytovateľa.

Lehota plnenia

Trvanie Zmluvy je 48 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy, resp. do vyčerpania maximálneho finančného limitu, uvedeného v návrhu Zmluvy v bode 14.1., podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

Rozdelenie predmetu zákazky:

Predmet zákazky nie je rozdelený na časti. Záujemca musí predložiť ponuku na celý predmet zákazky.

Všeobecné požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

Verejný obstarávateľ požaduje outsourcing pasívneho telemarketingu na obsluhu prichádzajúcich požiadaviek od platiteľov úhrady (ďalej alebo aj „klientov“) na telefónnych číslach (Zákaznícka linka), pričom každé telefónne číslo identifikuje iný typ telefonickej služby. V prípade nedvihnutia hovoru operátorom poskytovateľa služieb (ďalej alebo aj „call centrum“) je operátor poskytovateľa služieb povinný zabezpečiť obvolanie spadnutých hovorov tzv. callback, t. j. hovorov zrušených v čakacom rade, v čo najkratšom čase počas dňa, v ktorom sa spadnutý hovor uskutočnil. V prípade nedostupnosti volaného sa realizujú tri (3) volania. **Spätný odchádzajúci hovor** (call back) bude započítavaný do počtu prichádzajúcich hovorov a z dôvodu evidencie a fakturácie evidovaný ako prichádzajúci hovor v cene prichádzajúceho hovoru bez ohľadu na dĺžku a smer spätného volania klientovi. Verejný obstarávateľ požaduje od operátora poskytovateľa služieb kompletne vybavenie a následné spracovanie telefonátu, zapísanie do dohodnutého informačného systému verejného obstarávateľa a postúpenie informácií verejnému obstarávateľovi v dohodnutom formáte. Verejný obstarávateľ ďalej požaduje generovanie reportov so štatistickými prehľadmi podľa zadania verejného obstarávateľa. Výmena podkladových a reportovacích súborov medzi verejným obstarávateľom a poskytovateľom služieb bude prebiehať pomocou šifrovaného FTP servera prevádzkovaného verejným obstarávateľom.

Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie predmetných služieb s potrebnou odbornou starostlivosťou, v súlade s oprávnenými záujmami verejného obstarávateľa a zaužívanou praxou verejného obstarávateľa, v súlade s pokynmi verejného obstarávateľa. Služby musia byť poskytnuté tak, aby nedošlo k zásahu do dobrého mena a dobrej povesti verejného obstarávateľa a bola zabezpečená náležitá ochrana práv a oprávnených záujmov verejného obstarávateľa.

Verejný obstarávateľ ako vyberateľ úhrady za služby verejnosti (koncesionárske poplatky) požaduje súčinnosť s poskytovateľom služieb najmä v nasledovných aktivitách:

- 1. Akvizícia nových platiteľov** – verejný obstarávateľ listom osloví odberateľa elektriny v domácnosti, ktorý zatiaľ neplatí koncesionárske poplatky a ktorý má možnosť reagovať na list aj telefonicky. Operátor poskytovateľa služieb zaznamená variabilný symbol osloveného odberateľa elektriny, jeho telefónne číslo, a dôvod volania. Dôvody operátor call centra vyplní na web stránke, ktorú pre call centrum poskytne verejný obstarávateľ. Operátor call centra zároveň podáva informácie volajúcemu, ktoré volajúci požaduje, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.
- 2. Vymáhanie nedoplatku** – verejný obstarávateľ listom osloví platiteľa úhrady u ktorého eviduje nedoplatok na úhradách (ďalej len „dlžník“). Evidovaný dlžník má možnosť reagovať na výzvu aj telefonicky. Operátor poskytovateľa služieb zaznamená variabilný symbol osloveného dlžníka, jeho telefónne číslo, a dôvod volania. Dôvody operátor call centra vyplní na web stránke, ktorú pre call centrum poskytne verejný obstarávateľ. Operátor call centra zároveň podáva informácie volajúcemu, ktoré volajúci požaduje, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.
- 3. Všeobecné informácie** – operátor call centra vybavuje stručnými informáciami a inštrukciami volajúcich, ktorí volajú na telefónne čísla smerujúce do externého call centra, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.

Personálne požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

- | | |
|---|--|
| 1) Dostupnosť operátorov call centra: | 7 dní v týždni v čase
od 8:00 – 20:00 |
| 2) Požadovaný počet operátorov call centra zaškolených
a zodpovedných za poskytovanie predmetných služieb: | min. 20 |
| 3) Slovensky hovoriaci operátori (natívne) | |

Technologické požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

- 1) SLA: minimálne 80% hovorov zodvihnutých do 20 sekúnd

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť, aby na najmenej 80 % hovorov na Zákaznícku linku týždenne odpovedali operátori call centra do 20 sekúnd. Tento ukazovateľ kvality (SL1) sa vypočíta na základe nasledovného vzorca:

$$SL1 \text{ (zodpovedanie hovoru na Zákazníckej linke)} = \frac{\text{(počet hovorov na Zákaznícku linku zodpovedaných operátormi call centra do 20 sekúnd za týždeň)}}{\text{(počet prijatých hovorov na Zákaznícku linku distribuovaných na operátorov call centra za týždeň)}} \times 100$$

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 1) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

- 2) SLA: technologická dostupnosť telefónnych liniek 99,95%

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť technologickú dostupnosť Zákazníckej linky tak, aby maximálna doba nedostupnosti bola 0,05% týždenne.

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 2) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

Technologickou dostupnosťou sa rozumie možnosť vytvorenia volania. Poskytovateľ služieb nezodpovedá za nedostupnosť Zákazníckej linky, ak jej nedostupnosť vznikla a trvala z dôvodov na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.

3) SLA: dostupnosť operátorov – počet zodvihnutých hovorov 90%

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť dostupnosť Zákazníckej linky na úrovni najmenej 90 % týždenne. Tento ukazovateľ kvality (SL3) sa vypočíta na základe nasledovného vzorca:

$$SL3 \text{ (dostupnosť Zákazníckej linky)} = (\text{počet hovorov na Zákaznícku linku zodpovedaných operátormi call centra za týždeň}) / (\text{počet prijatých hovorov na Zákaznícku linku distribuovaných na operátorov call centra za týždeň}) \times 100$$

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 3) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

Požadované komunikačné štandardy verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

Pri poskytovaní predmetu zákazky je Poskytovateľ služieb povinný dodržiavať a verejný obstarávateľ je oprávnený kontrolovať a hodnotiť nasledovné komunikačné štandardy:

1. Privítanie – pozdrav a predstavenie operátora call centra
2. Identifikácia požiadavky volajúceho – identifikácia požiadavky, kladenie cielených otázok, identifikácia volajúceho
3. Komunikácia a argumentačné zručnosti – oslovovanie volajúcich priezviskom, zodpovedanie otázok a námietok volajúceho, vedenie, empatia a ospravedlnenie v prípade potreby, tón hlasu, skákanie do reči, práca s problémovým volajúcim, plynulosť a tempo reči, spisovný jazyk, úsmev v hlase, zrozumiteľnosť a prispôsobenie sa reči volajúceho
4. Záver hovoru – záverečná sumarizácia, priestor pre prípadné otázky volajúceho, rozlúčenie a pozdrav.

Následky neplnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

Poskytovateľ služieb je na základe požiadavky verejného obstarávateľa povinný vylúčiť z poskytovania predmetu zákazky operátora call centra, ktorý:

- a) hrubo poruší metodiky, postupy, komunikačné alebo systémové štandardy verejného obstarávateľa, alebo
- b) opakovane porušuje metodiky, postupy, komunikačné alebo systémové štandardy verejného obstarávateľa.

Za hrubé porušenie metodiky sa považuje najmä hrubé správanie voči volajúcim, požívanie vulgarizmov počas hovoru, vedomé bezdôvodné prerušovanie hovorov.

Poskytovateľ služieb zároveň v rámci poskytovania predmetu zákazky zabezpečí aj:

- | | |
|---|-----------|
| 1) Tiketovací systém s možnosťou pripojenia klienta: | bezplatne |
| 2) Reportingový systém pre analýzy a automatické reporty: | bezplatne |
| 3) Reportovacie nástroje s detailnými informáciami o prijatom/
odchádzajúcom hovore (variabilný symbol platiteľa úhrady,
dátum a čas hovoru, dĺžka hovoru, dôvod hovoru,
záznam o návratke, atď.): | denne |

Ďalšie požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

- 1) Verejný obstarávateľ požaduje nahrávanie a archiváciu všetkých hovorov počas platnosti Zmluvy a 2 roky po skončení platnosti Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť pre verejného obstarávateľa neobmedzený on-line prístup k archivovaným hovorom prostredníctvom webového rozhrania.
- 3) Verejný obstarávateľ požaduje interaktívnu hlasovú odozvu (ďalej len „IVR“) podľa požiadaviek verejného obstarávateľa s hláškami nahratými poskytovateľom služieb - bezplatne.
- 4) Verejný obstarávateľ požaduje, aby prípadná postimplementačná zmena IVR bola realizovaná poskytovateľom služieb podľa požiadaviek verejného obstarávateľa - bezplatne.
- 5) Verejný obstarávateľ požaduje zaterminovanie tel. čísel verejného obstarávateľa v call centre bez ohľadu na poskytovateľa hlasových služieb call centra - bezplatne.
- 6) Verejný obstarávateľ požaduje bezpečnosť informačných systémov v dátovom centre - minimálne TIER3.

Predpokladané množstvo/rozsah:

Predpokladaný počet <u>prichádzajúcich</u> (inbound) hovorov:	32 500 hovorov ročne
Predpokladaný počet <u>call back</u> nevybavených (outbound) hovorov:	2 500 hovorov ročne
Predpokladaný počet <u>spracovaných hovorov spolu</u> :	35 000 hovorov ročne
Priemerná dĺžka hovoru:	5 – 6 minút

E. OBCHODNÉ PODMIENKY VEREJNÉHO OBSTARÁVATEĽA

Návrh

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
(ďalej len „Zmluva“)

uzatvorená podľa ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v spojení s ustanoveniami § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“) v platnom znení medzi:

Zmluvné strany:

Spoločnosť:	Rozhlas a televízia Slovenska
IČO:	47 232 480
DIČ:	2023169973
IČ DPH:	SK2023169973
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s. Bratislava
IBAN:	SK78 1100 0000 0029 2312 3200
SWIFT:	TATRSKBX
Sídlo:	Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
ORSR:	zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. v Bratislave, oddiel: Po, vložka: 1922/B

Štatutárny zástupca: PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ

(ďalej len "Objednávateľ")

a

Spoločnosť:
IČO:
DIČ:
IČ DPH:
Bankové spojenie:
IBAN:
SWIFT:
Sídlo:

ORSR:

Štatutárny zástupca:

(ďalej len "Poskytovateľ")

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu len „Zmluvné strany“ alebo každý samostatne aj ako „Zmluvná strana“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní služieb kontaktného telefonického centra pre platiteľov úhrady RTVS v súlade s výsledkom podlimitnej zákazky bez využitia elektronického trhoviska vyhlásenej vo Vestníku verejného obstarávania č. xxx/2019 zo dňa xx.xx.2019 pod značkou xxxxx - XXX (ďalej len „VO“).

Poskytovateľ je obchodná spoločnosť, ktorá na základe zadania svojich zmluvných partnerov poskytuje služby kontaktného telefonického centra.

Základným účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie poskytovania služieb kontaktného telefonického centra pre platiteľov úhrady RTVS.

Článok I. Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán v súlade s výsledkom VO, záväzkov Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby ďalej špecifikované v článku II. a v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby**“) a záväzkov Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby Odplatu dohodnutú v tejto Zmluve.
- 1.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude Objednávateľovi poskytovať Služby riadne a včas spôsobom a v rozsahu podľa jeho jednotlivých pokynov.
- 1.3. Zmluvné strany berú na vedomie, že predmetom fakturácie budú len skutočne poskytnuté Služby.
- 1.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby:
 - 1.4.1. budú vždy obsahovať všetky aktivity, plnenia, funkcie a vedľajšie služby potrebné pre riadne poskytovanie Služieb vrátane tých, ktoré bývajú bežne súčasťou rovnakých alebo obdobných služieb ako Služby;
 - 1.4.2. budú vždy obsahovať aj všetku podporu a asistenciu od Poskytovateľa pre riadne poskytnutie Služieb.

Článok II. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby bude vykonávať v pracovných dňoch, cez víkendy a v dňoch štátnych sviatkov od 8:00 do 20:00 (ďalej len „**Dohodnutý čas**“).
- 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Služby podľa písomných pokynov Objednávateľa. Písomná forma jednotlivého pokynu Objednávateľa a potvrdenia Poskytovateľa je splnená aj v prípade, že je doručená oprávnenou osobou formou elektronickej pošty.
- 2.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude na požiadanie Objednávateľa s ním konzultovať otázky vyplývajúce z tejto Zmluvy aj telefonicky, ak je to vzhľadom na ich obsah možné, a na požiadanie Objednávateľa aj osobne v sídle Objednávateľa, najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni, keď mu Objednávateľ oznámil požiadavku na osobnú konzultáciu.
- 2.4. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, a v súlade s oprávnenými záujmami Objednávateľa.
- 2.5. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto Zmluvy v súlade so zaužívanou praxou a poskytovať Služby na základe informácií poskytnutých Objednávateľom, podľa svojich najlepších schopností a v súlade s ďalšími podmienkami tejto Zmluvy.
- 2.6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dostatočný počet min. 20 osôb s vhodnou kvalifikáciou, zručnosťami a skúsenosťami a zabezpečiť, aby tieto osoby poskytovali Služby pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti a kompetencie v súlade s absolvovaným školením podľa bodu 3.2.

článku III. tejto Zmluvy. Pre odstránenie pochybností, akýkoľvek pokyn, ktorý vydá Objednávateľ, vydáva zástupcovi Poskytovateľa v súlade s bodom 2.16 tejto Zmluvy, a nie priamo Pracovníkom Poskytovateľa ani jeho Subdodávateľom.

- 2.7. Objednávateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení požadovať od Poskytovateľa, aby nahradil osoby používané Poskytovateľom pri plnení Zmluvy v prípadoch, kedy má Objednávateľ opodstatnené pochybnosti o kvalifikácii týchto osôb alebo ak tieto osoby nespĺňajú požiadavky na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Poskytovateľ je povinný nahradiť tieto osoby Pracovníkmi Poskytovateľa, ktorí spĺňajú požiadavky podľa bodu 2.6. tejto Zmluvy (riadne zaškolenie a znalosť slovenského jazyka – natívne) a prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude realizovať Služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a inými normami platnými v Slovenskej republike.
- 2.9. Poskytovateľ sa zaväzuje denne predkladať verejnému obstarávateľovi reportovacie správy v dohodnutom formáte a s údajmi podľa zadania verejného obstarávateľa.
- 2.10. Poskytovateľ sa zaväzuje písomne bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu Služieb a o nových skutočnostiach, ktoré vyšli v súvislosti s výkonom Služieb najavo, najmä, že bude Objednávateľa bez zbytočného odkladu informovať o zistených vadách a nedostatkoch realizácie týchto Služieb a súčasne mu bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie.
- 2.11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak zistí, že niektorú z požiadaviek Objednávateľa na Služby nebude môcť riadne vykonať v zadanom čase, bez zbytočného odkladu oznámi Objednávateľovi telefonicky a písomnou formou aj v elektronickej podobe, v akej dodatočnej lehote mu Službu riadne poskytne.
- 2.12. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri plnení záväzkov podľa tejto Zmluvy bude bez zbytočného odkladu prerokúvať s Objednávateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť priebeh a výsledok sledovaný touto Zmluvou a že mu bude oznamovať všetky okolnosti, ktoré by mohli ohroziť oprávnený záujem Objednávateľa a iniciatívne dávať návrhy na odvrátenie tejto hrozby.
- 2.13. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením povinnosti riadne poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy; tejto zodpovednosti sa Poskytovateľ zbaví, ak preukáže, že škodu nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho žiadať a z dôvodov uvedených v bode 2.13 tohto článku Zmluvy.
- 2.14. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku nedodržania postupu, ktorý Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb v predmetnej veci Objednávateľovi odporučil, alebo v dôsledku rizík s odporúčaným postupom spojených, na ktoré Poskytovateľ Objednávateľa vopred upozornil.
- 2.15. Poskytovateľ je oprávnený využívať údaje z Databázy zákazníkov výlučne v prospech Objednávateľa a nepoužívať tieto údaje v prospech tretích osôb.
- 2.16. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby bol v čase uzatvorenia Zmluvy ako aj počas celej doby trvania Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZRPVS“). Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať na poskytovaní Služieb viaceré subjekty, Poskytovateľ zodpovedá za to, že tieto budú počas celej doby trvania Zmluvy zapísané v registri partnerov verejného sektora, ak sa na ne táto povinnosť podľa ZRPVS vzťahuje.
- 2.17. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 5 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne stanoviť a Objednávateľovi oznámiť kontaktné osoby pre účely plnenia tejto Zmluvy a rokovania vo vzájomnom styku Zmluvných strán vo veciach týkajúcich sa plnenia podľa tejto Zmluvy. Zmena kontaktnej osoby Poskytovateľa musí byť zaslaná druhej strane najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.

Článok III.

Práva a povinnosti Objednávateľa

- 3.1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť. Objednávateľ sa zaväzuje, že bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní od uzatvorenia tejto Zmluvy, odovzdá poskytovateľovi potrebné podklady, informácie a metodické pokyny pre riadne poskytnutie Služby.
- 3.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že najneskôr do 20 dní od uzatvorenia tejto Zmluvy, Objednávateľ zabezpečí školenie povereného pracovníka Poskytovateľa k riadnemu poskytovaniu predmetných Služieb. Po absolvovaní školenia Objednávateľ vypracuje protokol, v ktorom Zmluvné strany potvrdia úspešný priebeh školenia povereného pracovníka Poskytovateľa a pripravenosť Poskytovateľa na riadne poskytovanie Služieb.
- 3.3. Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a/alebo spoluprácu vyžadovanú Poskytovateľom, neposkytne potrebné doklady a podklady pre riadne poskytnutie Služby včas, alebo nezabezpečí ich poskytnutie včas, respektíve vôbec, Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody, omeškanie alebo nemožnosť vykonať Služby v dohodnutom rozsahu a termínoch.
- 3.4. Ak Objednávateľ včas a riadne nesplní svoj záväzok uvedený v bode 3.1. a 3.2. tohto článku Zmluvy, predlžuje sa lehota na poskytnutie služby o čas, po ktorý bude Objednávateľ v omeškaní so splnením tohto záväzku.
- 3.5. Objednávateľ je povinný najneskôr do 5 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne stanoviť a Poskytovateľovi oznámiť kontaktné osoby pre účely plnenia tejto Zmluvy a rokovania vo vzájomnom styku Zmluvných strán vo veciach týkajúcich sa plnenia podľa tejto Zmluvy. Zmena kontaktnej osoby Objednávateľa musí byť zaslaná druhej strane najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.

Článok IV.

Miesto poskytovania Služieb

- 4.1. Služby budú realizované v prevádzke Poskytovateľa.
- 4.2. Objednávateľ neposkytuje k poskytovaniu predmetných Služieb žiadne priestory ani iné materiálne vybavenie okrem zaškolenia a podkladov potrebných k riadnemu poskytovaniu Služieb.

Článok V.

Vyššia moc

- 5.1. Žiadna zo Zmluvných strán nebude zodpovedná za nedodržanie záväzkov, pokiaľ toto nedodržanie vznikne v dôsledku vonkajších udalostí, ktoré nemohli byť ovplyvnené Zmluvnými stranami alebo nimi predvídané.
- 5.2. Obidve Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne si oznámiť začiatok a koniec "vyššej moci", bezodkladne najneskôr do 2 hodín od jej vzniku a to telefonicky alebo e-mailom a rovnako tak poskytnúť potvrdenie týchto udalostí, ak je to možné.
- 5.3. V prípade neoznámenia týchto udalostí v lehote podľa predchádzajúceho odseku stráca oprávnená Zmluvná strana právo uplatňovať svoje nároky v rámci "vyššej moci".

Článok VI.

Cena za služby a platobné podmienky

- 6.1. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli na jednotkovej cene za poskytovanie Služieb, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi

- cenu a príslušnú DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR za poskytované Služby.
- 6.2. Cena za poskytnuté Služby sa vypočíta ako súčin objemu Služieb poskytnutých za mesiac a jednotkovej ceny podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. Cenu za poskytnuté Služby je Objednávateľ povinný uhrádzať Poskytovateľovi odo dňa začatia poskytovania Služieb až po deň ukončenia Zmluvy na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Súčasťou faktúry musí byť vypracovaný mesačný report s počtom vybavených hovorov.
 - 6.3. Právo vystaviť faktúru vznikne Poskytovateľovi po reálnom poskytnutí Služieb po uplynutí kalendárneho mesiaca v ktorom boli dané Služby poskytnuté, ak ich začiatok aj koniec je v jednom a tom istom kalendárnom mesiaci.
 - 6.4. Zmluvné strany sa dohodli, že jednotková cena Poskytovateľa podľa bodu 6.1. tohto článku Zmluvy zahŕňa všetky náklady, ktoré Poskytovateľ nevyhnutne a účelne vynaloží na plnenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy.
 - 6.5. Jednotková cena za poskytovanie Služieb je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z.z. o cenách. Cena je vyjadrená v eurách.
 - 6.6. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní a začne plynúť od jej doručenia Objednávateľovi.
 - 6.7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
 - 6.8. Ak Objednávateľ zistí, že faktúra vystavená Poskytovateľom nemá všetky náležitosti alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený bez zbytočného odkladu po zistení týchto nedostatkov vrátiť Poskytovateľovi faktúru s upozornením na chýbajúce náležitosti alebo nesprávne údaje. Lehota na úhradu podľa bodu 6.7. tohto článku začína plynúť až dorúčením faktúry so všetkými náležitosťami a správnymi údajmi Objednávateľovi.
 - 6.9. Peňažný záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odplatu prostredníctvom banky je splnený pripísaním platenej sumy na účet Poskytovateľa v jeho banke.

Článok VII. Ďalšie dojednania

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy a navzájom sa budú včas informovať o všetkých skutočnostiach potrebných pre ich spoluprácu podľa tejto Zmluvy, najmä vzájomne si oznamovať všetky zmeny a dôležité okolnosti.
- 7.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa bude riadne starať o doklady a podklady, ktoré prevezme od Objednávateľa za účelom riadneho poskytovania Služieb, bude ich používať len v súlade s ich určením podľa tejto Zmluvy a postará sa o to, aby neboli konkurenčne zneužit.
- 7.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že Služby bude realizovať prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo prostredníctvom subdodávateľov, pri ktorých neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Objednávateľovi tak, aby nedošlo k porušeniu zákazu vykonávania nelegálnej práce a nelegálneho zamestnávania stanoveného osobitným predpisom. V prípade, že Poskytovateľ poruší svoj záväzok podľa predchádzajúcej vety a v súvislosti s tým a/alebo v dôsledku toho, bude Objednávateľovi uložená príslušným orgánom verejnej moci sankcia, je Poskytovateľ povinný nahradiť Objednávateľovi všetku škodu, ktorá mu v dôsledku takejto sankcie vznikla. Nárok na náhradu škody podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje predovšetkým na prípad uloženia pokuty za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu, ktorú na základe zmluvy dodáva alebo poskytuje právnická osoba alebo fyzická osoba prostredníctvom fyzickej osoby, ktorú táto osoba nelegálne zamestnáva.
- 7.4. Písomnosti, týkajúce sa bežnej komunikácie ako sú informácie o stave vykonaných prác a podobne, sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať formou emailovej komunikácie. Písomnosti, týkajúce sa záväzkov medzi Zmluvnými stranami v súvislosti so zmenou tejto Zmluvy, zánikom

tejto Zmluvy, odstúpením od tejto Zmluvy, riešenie Odplaty a sankcií, riešenie sťažností týkajúcich sa záväzkov medzi Zmluvnými stranami, ktoré vyplývajú z Zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať prednostne osobne, alebo poštou vo forme doporučenej listovej zásielky alebo prostredníctvom kuriérnej služby na adresu miesta podnikania každej zo Zmluvných strán. V prípade zmeny adresy sa Zmluvná strana zaväzuje v primeranej lehote o takejto zmene informovať druhú Zmluvnú stranu. Ak nie je možné doručiť písomnosť na túto adresu, povinnosť odosielateľa je splnená v tretí deň nasledujúci po dni jej odoslania alebo odovzdania na doručenie bez ohľadu na dôvod nemožnosti nedoručenia zásielky a uvedené zakladá fikciu doručenia.

Článok VIII.

Pravidlá pre zmenu subdodávateľa

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Služby aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí sú uvedení v Zozname subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby plnil sám.
- 8.2. V Zozname subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy, sú uvedení subdodávatelia Poskytovateľa, ktorí sú známi v čase uzatvárania tejto Zmluvy a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
- 8.3. V prípade, že počas trvania tejto Zmluvy bude mať Poskytovateľ záujem zmeniť ktorúkoľvek osobu subdodávateľa uvedenú v Zozname subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy, Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom postupe:
 - 8.3.1. Poskytovateľ písomne požiada Objednávateľa o súhlas so zmenou v osobe subdodávateľa, pričom:
 - 8.3.1.1. v žiadosti uvedie identifikáciu osoby, ktorá sa má stať subdodávateľom,
 - 8.3.1.2. v žiadosti uvedie špecifikáciu časti služieb, ktoré majú byť prostredníctvom navrhovanej osoby poskytované Objednávateľovi,
 - 8.3.1.3. v žiadosti uvedie termín, od ktorého má byť zmena subdodávateľa vykonaná, ktorý nesmie byť kratší ako 30 dní odo dňa doručenia tejto žiadosti Objednávateľovi,
 - 8.3.1.4. k žiadosti pripojí nové navrhované znenie Zoznamu subdodávateľov v minimálne 2 vyhotoveniach podpísaných Poskytovateľom.
 - 8.3.2. Objednávateľ žiadosť Poskytovateľa:
 - 8.3.2.1. odsúhlasí, a to zaslaním zo strany Objednávateľa podpísaného Zoznamu subdodávateľov Poskytovateľovi alebo
 - 8.3.2.2. odmietne, pričom v oznámení o odmietnutí žiadosti Poskytovateľa uvedie dôvody odmietnutia.
- 8.4. Osoba, ktorá sa má stať subdodávateľom, sa týmto stáva podľa tejto Zmluvy zápisom do Zoznamu subdodávateľov podpísaného zo strany Objednávateľa.
- 8.5. V prípade odmietnutia žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osobe subdodávateľa zo strany Objednávateľa, je Poskytovateľ oprávnený navrhnúť tú istú osobu ako subdodávateľa až po splnení podmienok vytknutých Objednávateľom v odmietnutí žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osobe subdodávateľa.
- 8.6. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/poskytovania služieb vykonanej/vykonaných na základe zmluvy o subdodávke.
- 8.7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle ZRPVS.

Článok IX. Sankcie

- 9.1. Za každé porušenie povinností Poskytovateľa uvedených v článku II. tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.2. Za každé porušenie Všeobecných požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.3. Za každé porušenie Personálnych požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.4. Za každé porušenie Technologických požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.5. Za každé porušenie Požadovaných komunikačných štandardov verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.6. Za každé porušenie Následkov nesplnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.7. Za každé porušenie Ďalších požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.8. V prípade troch ktorýchkoľvek porušení zo strany Poskytovateľa, má Objednávateľ právo na odstúpenie od tejto Zmluvy.
- 9.9. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne doručenej a splatnej faktúry, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť si voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začiatý deň omeškania.

Článok X. Zodpovednosť za vady služieb a zodpovednosť za škodu

- 10.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytovanie Služieb bude poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby Služby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto Zmluve alebo v zadaní Objednávateľa. Poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy má vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete tohto bodu.
- 10.2. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovania Služieb, najmä ak Služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytovania Služieb Objednávateľ na ňu písomne upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia vád poskytnutých Služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia vád s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady Služieb.
- 10.3. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:

- 10.3.1. odstrániť vadu svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnene voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
 - 10.3.2. požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté Služby; alebo
 - 10.3.3. odstúpiť od Zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve.
- 10.4. Poskytovateľ nezodpovedá za vady podľa tejto Zmluvy, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie výslovne trval.
- 10.5. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR a tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.6. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na jej náhradu Objednávateľovi sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.

Článok XI.

Právo duševného vlastníctva

- 11.1. Poskytovateľ si je vedomý skutočnosti, že nenadobúda žiadne práva duševného vlastníctva k rôznym databázam alebo súčastiam informačného systému Objednávateľa, ku ktorým bude mať počas doby trvania tejto Zmluvy prístup, okrem práva prístupu a užívania Informačného systému, databáz a sietí za účelom riadneho poskytovanie Služieb. Objednávateľ je a zostáva výlučným vlastníkom práv duševného vlastníctva vzťahujúce sa na databázy a Informačný systém, vrátane ich akýchkoľvek zmien a modifikácií vykonaných Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje, že bez pokynu Objednávateľa neuskutoční akúkoľvek zmenu databázy v takom rozsahu, aby sa táto považovala za novú databázu a Poskytovateľ za jej autora. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nevykoná extrakciu ani reutilizáciu databáz Objednávateľa v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej len „Autorský zákon“). Poskytovateľ nie je oprávnený vykonať bez predchádzajúceho súhlasu ani extrakciu databáz, napriek tomu, že by sa jednalo o extrakciu nepodstatných častí databáz.
- 11.2. Výkon práv duševného vlastníctva, ktoré by mohol nadobudnúť Poskytovateľ počas doby trvania tejto Zmluvy a v súvislosti s ňou bude prináležať Objednávateľovi v súlade s príslušnými právnymi predpismi (najmä Autorským zákonom). V prípade, že aplikácia vyššie uvedeného pravidla nebude právne možná, bude platiť nasledovné: Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi, pokiaľ ide o všetky práva duševného vlastníctva (najmä autorské práva), diela alebo iné chránené predmety alebo služby (ďalej „predmety duševného vlastníctva“), exkluzívnu a časovo neobmedzenú celosvetovú licenciu na použitie predmetov duševného vlastníctva v celku, ako aj v časti, pokiaľ Objednávateľ nie je oprávnený k nadobudnutiu takého práva priamo zo zákona. Toto odstúpenie a právo na použitie sa vzťahuje na všetky súčasné ako aj budúce možné prípady použitia.
- 11.3. Odmena dohodnutá v tejto Zmluve predstavuje zároveň aj prípadnú odmenu za možnosť výkonu všetkých práv duševného vlastníctva ako aj za udelenie licencie (ak to bude nevyhnutné) na použitie predmetov duševného vlastníctva. Povinnosti vyplývajúce z tohto článku budú v neodvolateľnom a neobmedzenom rozsahu účinné aj po jej skončení.

Článok XII.

Ochrana osobných údajov

- 12.1. Poskytovateľ si je vedomý, že pri poskytovaní Služieb bude prichádzať do kontaktu s osobnými údajmi a tieto bude v mene Objednávateľa spracovávať. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude postupovať v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie GDPR“) a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a inými predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.
- 12.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, najmä nie však výlučne, nakladať s osobnými údajmi v súlade s nariadením GDPR a so zákonom o ochrane osobných údajov, prijať všetky interné bezpečnostné opatrenia za účelom ochrany osobných údajov, získavať osobné údaje v súlade s nariadením GDPR a so zákonom o ochrane osobných údajov a to hlavne vyžadovať riadny informovaný súhlas s ich nakladaním, a ako sprostredkovateľ počínať si tak, aby Objednávateľovi ako prevádzkovateľovi nevznikla žiadna škoda.
- 12.3. Poskytovateľ a Objednávateľ sa týmto zaväzujú k uzatvoreniu samostatnej zmluvy o spracovaní osobných údajov s kogentnými náležitosťami podľa nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov v deň podpisu tejto Zmluvy.
- 12.4. Objednávateľ čestne vyhlasuje, že pri výbere Poskytovateľa dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov prijatými bezpečnostnými opatreniami v zmysle nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov.
- 12.5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak Objednávateľovi vznikne škoda v dôsledku porušenia ochrany osobných údajov, tak takúto škodu resp. ujmu nahradí a odškodní Objednávateľa v plnom rozsahu. Objednávateľ je povinný o výške škody a požiadavky na jej náhradu informovať Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedel.

Článok XIII.

Mlčanlivosť

- 13.1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré sa zmluvné strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou, jej plnením sú v rozsahu, ktorý nevylučujú všeobecne záväzné právne predpisy, dôvernými informáciami (ďalej len „**Dôverné informácie**“). Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ibaže by z tejto Zmluvy alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak. Záväzok zmluvných strán obsiahnutý v tomto článku nie je časovo obmedzený a ostáva v platnosti aj po zániku tejto Zmluvy.
- 13.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov Zmluvných strán, zamestnanci alebo dodávatelia Zmluvných strán, audítori alebo právni poradcovia Zmluvných strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov. Porušením tejto povinnosti nie je postup Objednávateľa v súlade s ustanoveniami zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o slobode informácií“).
- 13.3. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:
 - 13.3.1. informácie, ktoré už sú v deň podpisu tejto Zmluvy verejne známe alebo ktoré sa už v deň podpisu tejto Zmluvy dali získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,

- 13.3.2. informácie, ktoré sa stali po podpise tejto Zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa po tomto dni už dajú získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
- 13.3.3. prípady, kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Zmluvná strana poskytnúť Dôverné informácie. V takom prípade je dotknutá Zmluvná strana povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o vzniku jej povinnosti poskytnúť Dôverné informácie s uvedením rozsahu tejto povinnosti bez zbytočného odkladu.
- 13.4. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách podľa tohto článku Zmluvy sa nepokladá použitie potrebných Dôverných informácií v prípadoch súdnych, rozhodcovských, správnych alebo iných konaní vedených za účelom realizovania plnenia alebo výkonu práv Zmluvnou stranou podľa tejto Zmluvy.

Článok XIV.

Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 14.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 48 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu 220 000,00 EUR bez DPH (slovom: dvestodvadsaťtisíc eur), a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR.
- 14.2. Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou možno skončiť nasledovne:
 - 14.2.1. písomnou dohodou Zmluvných strán, a to dňom uvedeným v takejto dohode; v dohode o ukončení tejto Zmluvy sa súčasne upravajú aj nároky zmluvných strán vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou,
 - 14.2.2. písomným odstúpením od Zmluvy podľa bodov 9.8., 10.3.3., 14.3., 14.4. a 15.5. tejto Zmluvy,
 - 14.2.3. písomnou výpoveďou.
- 14.3. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje:
 - 14.3.1. Poskytovateľ koná v rozpore s touto Zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR, na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni;
- 14.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj:
 - 14.4.1. ak proti Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,
 - 14.4.2. ak Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
 - 14.4.3. ak Poskytovateľ nebol v čase uzavretia Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo ak bol vymazaný z registra partnerov verejného sektora.
- 14.5. Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako šesťdesiat (60) kalendárnych dní po lehote jej splatnosti.
- 14.6. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade s Zmluvou. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
- 14.7. Túto Zmluvu môžu Zmluvné strany písomne vypovedať aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou **60 dní**. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 14.8. Odstúpením od Zmluvy nezanikajú odstupujúcej Zmluvnej strane už vzniknuté nároky, ani nároky na náhradu vzniknutej škody, vrátane škody vzniknutej v dôsledku odstúpenia od Zmluvy.
- 14.9. Výpoveď musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej strane.

- 14.10. Výpoveďou Zmluvy Zmluva zaniká až uplynutím dohodnutej výpovednej doby. Poskytovateľovi zároveň prináleží odmena za dovedy vykonané činnosti.
- 14.11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pred ukončením tejto Zmluvy upozorní Objednávateľa na všetky opatrenia potrebné na to, aby sa zabránilo vzniku škody bezprostredne hroziacej Objednávateľovi nedokončením niektorej z činností podľa tejto Zmluvy.
- 14.12. Ukončením Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa ochrany osobných údajov podľa článku XII., práv duševného vlastníctva podľa článku XI., zmluvných sankcií a pokút podľa článku IX. a ďalších ustanovení tejto Zmluvy, z ktorých povahy vyplýva, že majú byť zachované aj po ukončení tejto Zmluvy.

Článok XV. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona o slobode informácií v znení neskorších predpisov. Zverejnenie Zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 ods. 2 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
- 15.2. Všetky zmeny tejto Zmluvy možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto Zmluve, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 15.3. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 15.4. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch v slovenskom jazyku s platnosťou originálu, z ktorých Objednávateľ a Poskytovateľ obdržia po jednom (1) rovnopise.
- 15.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
- 15.5.1. Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky
 - 15.5.2. Príloha č. 2: Jednotková cena za Služby
 - 15.5.3. Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov
- 15.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Servisnej zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

Vdňa

V Bratislave dňa

.....

.....

Rozhlas a televízia Slovenska
PhDr. Jaroslav Rezník
generálny riaditeľ

Príloha č. 1

Opis predmetu zákazky

Prílohu č. 1 „Opis predmetu zákazky“ bude tvoriť špecifikácia požadovaných služieb „Opis predmetu zákazky“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť súťažných podkladov.

Príloha č. 2

Jednotková cena za Služby

Prílohu č. 2 „Jednotková cena za Služby“ bude tvoriť cenová ponuka úspešného uchádzača vo forme vyplnenej tabuľky **„Rozpis jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky“**, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť súťažných podkladov.

Príloha č. 3 Zoznam subdodávateľov

Zoznam subdodávateľov bude tvoriť Prílohu č. 3 iba v prípade, ak uchádzač uvedie, že na realizácii predmetu zákazky sa budú podieľať subdodávatelia.

V prípade, že uchádzač bude realizovať predmet zákazky vlastnými kapacitami – uvedená príloha „Zoznam subdodávateľov“ sa vypúšťa.

Zoznam subdodávateľov

Na realizácii predmetu zákazky: „**Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS**“

☐ sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet zákazky uskutočníme vlastnými kapacitami.

☐ sa budú podieľať nasledovní subdodávatelia:

P.č	Obchodné meno alebo názov / meno a priezvisko	Sídlo alebo adresa pobytu	Identifikačné číslo (IČO) alebo dátum narodenia (ak nebolo pridelené IČO)	Predmet subdodávky	Predmet plnenia v %	Oprávnená osoba (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)

V, dňa

.....
pečiatka, meno a podpis uchádzača

Pozn.:

V zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní subdodávateľom je hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s úspešným uchádzačom písomnú odplatnú zmluvu na plnenie určitej časti predmetu zákazky.

F. PODMIENKY ÚČASTI VO VEREJNOM OBSTARÁVANÍ

1.1 Podmienky účasti osobného postavenia uchádzačov, v zmysle znenia § 32 zákona

1.1.1 Verejného obstarávania sa môže zúčastniť hospodársky subjekt, ktorý dôkladne spĺňa určené podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona:

- a) 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 spoločností, 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,
- b) nemá nedoplatky poistného na zdravotné poistenie, sociálne poistenie a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu,
- c) nemá daňové nedoplatky v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu,
- d) 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,
- e) je oprávnený dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu,
- f) nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu,
- g) nedopustil sa v predchádzajúcich troch rokoch od vyhlásenia alebo preukázateľného začatia verejného obstarávania závažného porušenia povinností v oblasti ochrany životného prostredia, sociálneho práva alebo pracovného práva podľa osobitných predpisov, za ktoré mu bola právoplatne uložená sankcia, ktoré dokáže verejný obstarávateľ a obstarávateľ preukázať,
- h) nedopustil sa v predchádzajúcich troch rokoch od vyhlásenia alebo preukázateľného začatia verejného obstarávania závažného porušenia profesijných povinností, ktoré dokáže verejný obstarávateľ a obstarávateľ preukázať.

1.1.2 Uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti, týkajúcich sa osobného postavenia:

- a) písm. a) doloženým výpisom z registra trestov nie starším ako tri mesiace,
- b) písm. b) doloženým potvrdením zdravotnej poisťovne a Sociálnej poisťovne nie starším ako tri mesiace,
- c) písm. c) doloženým potvrdením miestne príslušného daňového úradu nie starším ako tri mesiace,
- d) písm. d) doloženým potvrdením príslušného súdu nie starším ako tri mesiace,
- e) písm. e) doloženým dokladom o oprávnení dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu, ktorý zodpovedá predmetu zákazky,
- f) písm. f) doloženým čestným vyhlásením.

1.1.3 Verejný obstarávateľ nie je orgánom verejnej moci v zmysle zákona č. 221/2019 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa 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) a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, a teda nie je oprávnený použiť údaje z informačných systémov verejnej správy.

- 1.1.4 Uchádzač zapísaný do zoznamu Hospodárskych subjektov, ktorý je vedený Úradom pre verejné obstarávanie môže postupovať podľa § 152 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní. Zápis do zoznamu hospodárskych subjektov je účinný voči každému verejnému obstarávateľovi a údaje v ňom nie je potrebné v postupoch verejného obstarávania overovať.
- 1.1.5 Verejný obstarávateľ pri vyhodnocovaní splnenia podmienok účasti osobného postavenia overí zapísanie hospodárskeho subjektu v zozname hospodárskych subjektov na webovom sídle Úradu pre verejné obstarávanie, ak uchádzač nepredložil doklady podľa § 32 ods. 2, 4 a 5 alebo iný rovnocenný zápis alebo potvrdenie o zápise vydané príslušným orgánom iného členského štátu, ktorým uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní. Splnenie podmienok účasti podľa § 32 zákona sa vyhodnocuje spôsobom podľa § 152 ods. 4 zákona.
- 1.1.6 Ak uchádzač má sídlo, miesto podnikania alebo obvyklý pobyt mimo územia Slovenskej republiky a štát jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu nevydáva niektoré z dokladov uvedených v odseku 2 alebo nevydáva ani rovnocenné doklady, možno ich nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v štáte jeho sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu.
- 1.1.7 Ak právo štátu uchádzača so sídlom, miestom podnikania alebo obvyklým pobytom mimo územia Slovenskej republiky neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, môže ho nahradiť vyhlásením urobeným pred súdom, správnym orgánom, notárom, inou odbornou inštitúciou alebo obchodnou inštitúciou podľa predpisov platných v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu uchádzača.
- 1.1.8 Ak čestné vyhlásenie alebo vyhlásenie, ktoré uchádzač predloží k preukázaniu splnenia podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa osobného postavenia budú podpísané splnomocnenou oprávnenou osobou, v takom prípade uchádzač predloží aj originál alebo overenú fotokópiu splnomocnenia tejto osoby na zastupovanie.
- 1.1.9 Skupina dodávateľov preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúcich sa osobného postavenia za každého člena skupiny osobitne. Splnenie podmienky účasti podľa § 32, ods. 1 písm. e) preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť.
- 1.2 Podmienky účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti v zmysle znenia § 34 zákona**
- 1.2.1 Uchádzač musí v ponuke predložiť doklady, ktorými preukazuje svoju technickú a odbornú spôsobilosť v zmysle **§ 34 ods. 1 písm. a) zákona**:
Uchádzač preukáže technickú alebo odbornú spôsobilosť v súlade s § 34 ods.1 písm. a) zoznamom poskytnutých služieb za predchádzajúce tri (3) roky 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.
Za vyhlásenie verejného obstarávania sa považuje zverejnenie výzvy na predkladanie ponúk vo Vestníku verejného obstarávania.
- 1.2.2 Uchádzač predloží **zoznam minimálne troch (3) poskytnutých služieb** rovnakého alebo obdobného charakteru ako je požadovaný predmet zákazky v trvaní aspoň 12 mesiacov, pričom aspoň na jednej z nich pracuje/pracovalo aspoň 20 operátorov poskytovateľa služieb a hodnota aspoň jednej z predložených služieb musí byť minimálne **100 000,00 EUR bez DPH. Za zákazku rovnakého alebo obdobného charakteru sa považuje zákazka na poskytovanie služieb v oblasti podpory klientovi – zákaznícke služby – customer care).**
- 1.2.3 Zo zoznamu poskytnutých služieb predloženého uchádzačom, musia vyplývať vyššie uvedené požiadavky, a to tak po formálnej ako aj obsahovej stránke a musí obsahovať nasledovné údaje:
- a) názov/obchodné meno odberateľa, sídlo/miesto podnikania odberateľa, IČO s kontaktnými údajmi odberateľov vrátane telefónnych čísel, u ktorých je možné overenie predkladaných informácií,

- b) názov zákazky/predmetu zmluvy,
- c) popis poskytnutej služby, spolu s počtom operátorov, ktorí predmetnú službu zabezpečovali,
- d) cena za predmet zmluvy (v EUR bez DPH),
- e) termín poskytnutia predmetnej služby (trvanie zmluvného vzťahu).

1.2.4 Uchádzač alebo záujemca môže na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti využiť technické a odborné kapacity inej osoby, bez ohľadu na ich právny vzťah. V takomto prípade musí uchádzač alebo záujemca verejnému obstarávateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy alebo koncesnej zmluvy bude skutočne používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využíva na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Skutočnosť podľa druhej vety preukazuje záujemca alebo uchádzač písomnou zmluvou uzavretou s osobou, ktorej technickými a odbornými kapacitami mieni preukázať svoju technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť. Z písomnej zmluvy musí vyplývať záväzok osoby, že poskytne svoje kapacity počas celého trvania zmluvného vzťahu. Osoba, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti, musí preukázať splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia a nesmú u nej existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7; oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce, alebo poskytovať službu preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky alebo koncesie, na ktorú boli kapacity záujemcovi alebo uchádzačovi poskytnuté. Ak ide o požiadavku súvisiacu so vzdelaním, odbornou kvalifikáciou alebo relevantnými odbornými skúsenosťami najmä podľa odseku 1 písm. g), uchádzač môže využiť kapacity inej osoby len, ak táto bude reálne vykonávať služby, na ktoré sa kapacity vyžadujú.

1.2.5 Ak ponuku predkladá skupina dodávateľov, splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti preukazuje spoločne. Skupina dodávateľov môže využiť technické a odborné kapacity účastníkov skupiny dodávateľov alebo iných osôb podľa § 34 ods. 3.

1.3 Ďalšie informácie týkajúce sa predkladania dokladov k preukázaniu splnenia podmienok účasti

1.3.1 Ak uchádzač nevyužije na preukázanie splnenia podmienok účasti jednotný európsky dokument podľa § 39 zákona a bodu 1.3.2 tejto časti súťažných podkladov alebo čestné vyhlásenie podľa § 114 ods. 1 zákona, v ktorom vyhlási, že spĺňa všetky podmienky účasti určené verejným obstarávateľom a poskytne verejnému obstarávateľovi na požiadanie doklady, ktoré čestným vyhlásením nahradil, **v takom prípade v rámci svojej ponuky predkladá naskenované originály alebo úradne overené kópie dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti vo formáte .pdf a vložené do ponuky.**

1.3.2 Formulár Jednotného európskeho dokumentu pre obstarávanie (ďalej len „jednotný európsky dokument“) musí byť vyhotovený výlučne elektronickými prostriedkami, a to v podobe naskenovaného originálu alebo naskenovanej úradne overenej kópie originálu vo formáte .pdf (elektronická podoba jednotného európskeho dokumentu je pre prihláseného záujemcu/uchádzača prístupná na Elektronickej tabuli priamo v/vo šablóne/formulári s názvom „Ponuka“ týchto súťažných podkladov v rámci postupu zadávania tejto zákazky) podľa prílohy č. 1 týchto súťažných podkladov (*Formulár Jednotného európskeho dokumentu*) alebo v prípade, ak uchádzač v súlade s § 39 zákona týmto dokumentom predbežne nahradí doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti určených verejným obstarávateľom. Uchádzač vo formulári jednotného európskeho dokumentu podľa prílohy č. 2 týchto súťažných podkladov vyplní nasledovné časti:

- a) časť II – A, B a C,
- b) časť III – A, B, C a D,

c) časť IV – oddiel α

d) časť VI.

Uchádzač uvedie v jednotnom európskom dokumente všetky relevantné informácie požadované verejným obstarávateľom, uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v týchto súťažných podkladoch, ktoré vyplní podľa pokynov verejného obstarávateľa, ako aj pokynov Úradu pre verejné obstarávanie uvedených v manuáli na stránke Úradu pre verejné obstarávanie, ktorý je dostupný – <https://www.uvo.gov.sk/legislativametodika-dohlad/jednotny-europsky-dokument-605.html>.

Verejný obstarávateľ nevyžaduje, aby uchádzač v prípade subdodávateľov, ktorých kapacity nevyužíva na preukázanie splnenia podmienok účasti v častiach II a III formulári jednotného európskeho dokumentu, uviedol informácie o takýchto subdodávateľoch a tiež nevyžaduje, aby uchádzač za takýchto subdodávateľov, ktorých kapacity uchádzač nevyužíva na preukázanie splnenia podmienok účasti, predkladal jednotný európsky dokument za každého takéhoto subdodávateľa.

Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje samostatne a ktorý nevyužíva zdroje a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti, vyplní, podpíše a predloží jeden jednotný európsky dokument.

Uchádzač, ktorý sa verejného obstarávania zúčastňuje samostatne, **ale využíva zdroje a/alebo kapacity iných osôb na preukázanie splnenia podmienok účasti, vyplní, podpíše a predloží jednotný európsky dokument za seba spolu s vyplneným/vyplnenými, podpísaným/podpísanými samostatným/samostatnými jednotným európskym dokument/jednotnými európskymi dokumentmi**, ktorý/ktoré obsahuje/obsahujú príslušné informácie **a podpis každej z osôb, ktorých zdroje a/alebo kapacity využíva uchádzač na preukázanie splnenia podmienok účasti v tomto verejnom obstarávaní.**

V prípade, že uchádzača tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, uchádzač vyplní a predloží jednotný európsky dokument s požadovanými informáciami za každého člena skupiny dodávateľov spolu s ich podpismi.

Ak uchádzač použije jednotný európsky dokument alebo čestné vyhlásenie, verejný obstarávateľ môže na účely zabezpečenia riadneho priebehu verejného obstarávania kedykoľvek v jeho priebehu písomne – elektronickými prostriedkami, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, požiadať uchádzača v súlade s § 39 ods. 6 zákona o predloženie dokladu alebo dokladov nahradených jednotným európskym dokumentom alebo čestným vyhlásením. Uchádzač doručí elektronicky, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, doklady verejnemu obstarávateľovi do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, ak verejný obstarávateľ neurčil v žiadosti dlhšiu lehotu.

- 1.3.3 Všetky náklady a výdavky spojené s prípravou a predložením dokladov, ktorými sa preukazuje splnenie podmienok účasti, a iných dokladov súvisiacich s touto súťažou, znáša uchádzač bez finančného nároku voči verejnemu obstarávateľovi, a to bez ohľadu na výsledok verejného obstarávania.

Na vyplnenie jednotného európskeho dokumentu je možné využiť bezplatnú službu Úradu pre verejné obstarávanie: <https://www.uvo.gov.sk/espd/filter?lang=sk>

Manuál jednotného európskeho dokumentu:

<https://www.uvo.gov.sk/extdoc/1096/JED%20-%20manu%C3%A1l>

G. KRITÉRIÁ NA VYHODNOCOVANIE PONÚK A SPÔSOB ICH UPLATNENIA

1. Kritériá na vyhodnocovanie ponúk:

- 1.1 Jediným kritériom na vyhodnotenie ponúk je **najnižšia jednotková cena za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky vyjadrená v EUR bez DPH.**
- 1.2 Jednotkovú cenu za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky vyjadrenú v EUR bez DPH **predloží uchádzač ako Návrh na plnenie kritéria** podľa šablóny s názvom „Hodnotiace kritéria“ uvedenej v rámci šablóny / formuláru ponuky s názvom „**Ponuka**“ v systéme EKS. Uchádzač v návrhu na plnenie kritérií uvedie Jednotkovú cenu za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky vyjadrenú v EUR bez DPH.
- 1.3 Komisia na vyhodnotenie ponúk prostredníctvom systému EKS automatizovaným spôsobom v súlade so zákonom vyhodnotí ponuky uchádzačov, ktoré neboli vylúčené, podľa kritéria na vyhodnotenie ponúk (ďalej len „kritérium“) určeného vo výzve na predkladanie ponúk a na základe pravidiel jeho uplatnenia určených v týchto súťažných podkladoch.

2. Spôsob uplatnenia kritérií:

- 2.1 Úspešnosť/poradie ponúk sa určí podľa výšky **jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky vyjadrenej v EUR bez DPH** uvedenej v jednotlivých ponukách. Systém EKS automatizovane označí ponuku s najnižšou navrhovanou cenou kritéria za prvú, ponuku s druhou najnižšou navrhovanou cenou kritéria za druhú, ponuku s tretou najnižšou navrhovanou cenou kritéria za tretiu, atď. Ponuku uchádzača, ktorú systém EKS automatizovane vyhodnotil podľa predmetného kritéria, ktorá sa umiestnila na prvom mieste v poradí, splnila podmienky účasti a požiadavky na predmet zákazky, odporučí komisia na vyhodnotenie ponúk verejnému obstarávateľovi prijať.
- 2.2 Úspešným uchádzačom sa stane ten uchádzač, ktorý sa umiestni **na prvom mieste** v poradí.

H. ROZPIS JEDNOTKOVEJ CENY ZA POSKYTOVANIE POŽADOVANÉHO PREDMETU ZÁKAZKY

Tento dokument je pre uchádzača záväzný. Podaním ponuky uchádzač neodvolateľne vyhlasuje a súhlasí, že ak sa stane úspešným, štruktúrovaný cenník bude spolu s jeho identifikačnými údajmi súčasťou uzatvorenej zmluvy.

1. Identifikačné údaje uchádzača

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Č. účtu:

Telefón:

2. Rozpis jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky

P.č.	Predmet zákazky	Merná jednotka	Jednotková cena za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky v EUR bez DPH	20% DPH	Jednotková cena za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky v EUR s DPH
1.	Prichádzajúce (inbound) hovory – Zákaznícka linka a Call back nevybavených (inbound) hovorov – Zákaznícka linka	1 hovor			

Predložená jednotková cena v tejto cenovej ponuke zahŕňa všetky náklady Uchádzača za služby poskytované v súlade s požiadavkami z Opisu predmetu zákazky, ako aj všetky ďalšie náklady nevyhnutné na plnenie všetkých povinností Poskytovateľa podľa požiadaviek uvedených v návrhu Zmluvy.

Podpis štatutárneho orgánu uchádzača a otláčok pečiatky:

.....

I. ELEKTRONICKÁ AUKCIA

Neaplikuje sa

J. PRÍLOHY

- 1. Príloha č. 1 súťažných podkladov – Jednotný európsky dokument**
- 2. Príloha č. 2 súťažných podkladov – Plnomocenstvo pre člena skupiny dodávateľov**
- 3. Príloha č. 3 súťažných podkladov – Čestné vyhlásenie**

Príloha č. 1 súťažných podkladov – Jednotný európsky dokument

1. Verejný obstarávateľ uvádza vzor Jednotného európskeho dokumentu vo formáte .pdf. zverejneného na Elektronickej tabuli. Ak sa uchádzač rozhodne predbežne nahradiť doklady na preukázanie splnenia podmienok účasti Jednotným európskym dokumentom, pre jeho vyplnenie odporúčame uchádzačovi využiť bezplatnú službu Úradu pre verejné obstarávanie – online formulár JED dostupný na: <https://www.uvo.gov.sk/espd/filter?lang=sk>
2. Všetky informácie potrebné k správne vyplneniu formulára Jednotného európskeho dokumentu, sú uvedené v bode 1.3 v časti F. Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní týchto súťažných podkladov.

Príloha č. 2 súťažných podkladov – Plnomocenstvo pre člena skupiny dodávateľov

PLNOMOCENSTVO PRE ČLENA SKUPINY DODÁVATEĽOV

(v prípade predkladania ponuky skupinou dodávateľov)

Splnomocniteľ/splnomocnitelia:

1. Obchodné meno, sídlo, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov, zastúpený meno/mená a priezvisko/priezviská, trvalý pobyt štatutárneho orgánu/členov štatutárneho orgánu (ak ide o právnickú osobu), meno, priezvisko, miesto podnikania, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov (ak ide o fyzickú osobu).
2. Obchodné meno, sídlo, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov, zastúpený meno/mená a priezvisko/priezviská, trvalý pobyt štatutárneho orgánu/členov štatutárneho orgánu (ak ide o právnickú osobu), meno, priezvisko, miesto podnikania, údaj o zápise, IČO člena skupiny dodávateľov (ak ide o fyzickú osobu).
(doplniť podľa potreby)

udeľuje/ú plnomocenstvo

Splnomocnencovi – vedúci člen skupiny dodávateľov:

1. Obchodné meno, sídlo, údaj o zápise, IČO lídra skupiny dodávateľov, zastúpený meno/mená a priezvisko/priezviská, trvalý pobyt štatutárneho orgánu/členov štatutárneho orgánu (ak ide o právnickú osobu), meno, priezvisko, miesto podnikania, údaj o zápise, IČO lídra skupiny dodávateľov (ak ide o fyzickú osobu) na prijímanie pokynov a konanie v mene všetkých členov skupiny dodávateľov vo verejnom obstarávaní na predmet zákazky „**Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS**“ a pre prípad prijatia ponuky verejným obstarávateľom aj počas plnenia zmluvy, a to v pozícii lídra skupiny dodávateľov.

v.....dňa.....

.....
podpis splnomocniteľa

v.....dňa.....

.....
podpis splnomocniteľa

(doplniť podľa potreby)

Plnomocenstvo prijímam:

v.....dňa.....

.....
podpis splnomocnenca

Pozn.: POVINNÉ, ak je uchádzačom skupina dodávateľov

Príloha č. 3 súťažných podkladov – Čestné vyhlásenie

ČESTNÉ VYHLÁSENIE UCHÁDZAČA O ZHODE ELEKTRONICKEJ PONUKY S ORIGINÁLOM

uchádzač (obchodné meno a sídlo/miesto podnikania uchádzača alebo obchodné mená a sídla/miesta podnikania všetkých členov skupiny dodávateľov) týmto vyhlasuje, že dokumenty v rámci ponuky, ktorá bola do verejného obstarávania „**Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS**“ predložená elektronicky, spôsobom určeným funkcionalitou EKS, sú zhodné s originálnymi dokumentmi.

v dňa

.....
podpis

v dňa

.....
podpis

(doplniť podľa potreby)

Pozn.: POVINNÉ