KÚPNA ZMLUVA

na dodávku a inštaláciu rozširujúcich softvérových modulov pre realizáciu, manažovanie a monitorovanie hromadných kampaní v Call Centre Sociálnej poisťovne, ústredie (CCSP)
uzavretá podľa § 409 a nasl. Obchodného zákonníka

Čl. I
ZMLUVNÉ STRANY

Kupujúci:	Sociálna poisťovňa
Sídlo organizácie:	Ul. 29. augusta 8 a 10 813 63 Bratislava
Štatutárny orgán:	Ing. Dušan Muňko generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK40 8180 0000 0070 0016 4314
BIC/SWIFT:	SPSRSKBA
IČO:	30807484
DIČ:	2020592332

(ďalej len „kupujúci“)

a

Predávajúci:	ALCASYS Slovakia, a.s.
Sídlo organizácie:	Staré grunty 36, 841 04 Bratislava
V mene organizácie koná:	Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	2621012396 / 1100
IBAN:	SK80 1100 0000 0026 2101 2396
BIC/SWIFT:	TATRSKBX
IČO:	35 879 335
DIČ:	2021805764
IČ DPH:	SK2021805764

Zapísaný v Obchodnom registri Bratislava 1,oddiel: Sa vložka č. 3296/B
(ďalej len „predávajúci“)

Východiskovým podkladom na uzavretie tejto kúpnej zmluvy na dodávku a inštaláciu rozširujúcich softvérových modulov pre realizáciu, manažovanie a monitorovanie hromadných kampaní v Call Centre Sociálnej poisťovne, ústredie (ďalej len „CCSP“) podľa § 409 a nasl. Obchodného zákonníka (ďalej len „zmluva“) je ponuka predávajúceho zo dňa 29.10.2014, ktorá bola predložená kupujúcemu pri zadávaní podlimitnej zákazky podľa § 100 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“), vyhlásenej vo VVO č. 199/2014 - 13.10.2014 pod značkou 24416 – WYT a výsledok elektronickej aukcie, ktorý sa použil pri vyhodnocovaní ponúk.

Čl. II
Predmet zmluvy a množstvo

2.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok predávajúceho dodať a nainštalovať kupujúcemu rozširujúce softvérové moduly pre realizáciu manažovania a monitorovania hromadných kampaní v CCSP (ďalej aj „tovar“ alebo „predmet zmluvy“) do miesta dodania uvedeného v čl. III tejto zmluvy v rozsahu:

2.1.1 Dodávka Campaign management – Outbound voice/e-mail eService/call progress detection modul,

2.1.2 Dodávka Campaign management – Proactive contact modul,

2.1.3 Inštalácia a konfigurácia modulov rozšírenia a integrácia na jestvujúce moduly produkčného prostredia CCSP,

2.1.4 Podpora počas prevádzky kampaňového systému v trvaní 12 mesiacov od uvedenia tohto systému do prevádzky v rozsahu 4 človekodní/mesačne,

2.1.5 Záručný servis v trvaní 24 mesiacov odo dňa podpísania príslušného akceptačného protokolu.

2.2 Technické parametre (špecifikácia), funkčné vlastnosti predmetu zmluvy, jeho množstvo, rozsah inštalácie a konfigurácie modulov rozšírenia a integrácie na jestvujúce moduly produkčného prostredia CCSP a podpory počas prevádzky kampaňového systému sú uvedené v prílohách č. 1 a č.2 k tejto zmluve.

2.3 Predávajúci sa zaväzuje riadne a včas dodať tovar, poskytnúť inštaláciu a konfiguráciu modulov rozšírenia a integráciu na jestvujúce moduly produkčného prostredia CCSP, poskytovať podporu počas prevádzky kampaňového systému a vykonávať záručný servis a kupujúci sa zväzuje zaplatiť kúpnu cenu za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

2.4 Po dohode s predávajúcim bude vykonané zaškolenie obsluhy CCSP na rozšírenú funkčnosť vo forme realizácií kampaní.

Čl. III
Termín a miesto dodania

3.1 Predávajúci sa zaväzuje dodať predmet zmluvy podľa čl. II bodov 2.1.1 a 2.1.2 zmluvy na miesto dodania podľa bodu 3.4 tohto článku vrátane zabezpečenia dopravy, a to **najneskôr do 14 dní** (2 týždňov) **odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy**, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Spolu s dodaním tovaru odovzdá kupujúcemu doklady potrebné na prevzatie predmetu zmluvy.

3.2 Predávajúci sa zaväzuje poskytnúť kupujúcemu inštaláciu a konfiguráciu modulov rozšírenia a integráciu na jestvujúce moduly produkčného prostredia CCSP podľa čl. II bodu 2.1.3 zmluvy, a to **najneskôr do 14 dní** (2 týždňov) odo dňa dodania tovaru podľa čl. II bodov 2.1.1 a 2.1.2 zmluvy, v termíne podľa bodu 3.1 tohto článku zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

3.3 Predávajúci sa zaväzuje poskytovať predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.4 počas 12 mesiacov od uvedenia systému do prevádzky a podľa bodu 2.1.5 v trvaní 24 mesiacov odo dňa podpísania príslušného akceptačného protokolu.

3.4 Miestom dodania predmetu zmluvy sú priestory CCSP v Sociálnej poisťovni, ústredie, Ul. 29. augusta 8, 813 63 Bratislava.

3.5 Predávajúci sa zaväzuje oznámiť kupujúcemu termín dodania predmetu zmluvy do miesta dodania najneskôr 2 pracovné dni pred jeho dodaním. V prípade porušenia tejto povinnosti nie je kupujúci povinný prevziať tovar v deň jeho dodávky a inštalácie, ale až v nasledujúci deň. Náklady spojené s odmietnutím prevzatia takejto dodávky znáša predávajúci.

3.6 Kupujúci sa zaväzuje prevziať predmet zmluvy, ktorý bol dodaný riadne a včas, podľa čl. II bodu 2.1 v súlade s požiadavkami kupujúceho uvedenými v tejto zmluve. V opačnom prípade si kupujúci vyhradzuje právo predmet zmluvy neprevziať a nezaplatiť zaň kúpnu cenu.

Čl. IV
Cena za predmet zmluvy

4.1 Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva

zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, s možnosťou jej úpravy v priebehu plnenia predmetu zmluvy len v prípade:

a) ak úprava nebude v rozpore s ustanovením § 10a zákona o verejnom obstarávaní a európskou legislatívou,

b) zmien vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov a európskej legislatívy,

c) ak bude znížená.

4.2 Zmluvná cena je dohodnutá v eurách nasledovne:

4.2.1 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.1 je stanovená vo výške 95.250,- EUR bez DPH (slovom: deväťdesiatpäťtisícdvestopäťdesiat eur).
20 % DPH je 19.050,- EUR (slovom: deväťnásťtisícpäťdesiat eur) a cena s DPH je 114.300,- EUR (slovom: jednostoštrnásťtisíctristo eur).

4.2.2 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.2 je stanovená vo výške 7.239,20 EUR bez DPH (slovom: sedemtisícdvestotridsaťdeväť eur dvadsať centov).
20 % DPH je 1.447,84 EUR (slovom: jedentisícštyristoštyridsaťsedem eur osemdesiatštyri centov) a cena s DPH je 8.687,04 EUR (slovom: osemtisícšesťstoosemdesiatsedem eur štyri centy).

4.2.3 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.3 je stanovená vo výške 22.400,- EUR bez DPH (slovom: dvadsaťdvatisícštyristo eur).
20 % DPH je 4.480,- EUR (slovom: štyritisícštyristoosemdesiat eur) a cena s DPH je 26.880,- EUR (slovom: dvadsaťšesťtisícosemstoosemdesiat eur).

4.2.4 Cena paušálu (človekodeň = MD) za poskytovanie služieb podpory prevádzky podľa čl. II bodu 2.1.4 je stanovená vo výške 19.200,- EUR bez DPH (slovom: devätnásťtisícdvesto eur).
20 % DPH je 3.840,- EUR (slovom: tritisícosemstoštyridsať eur) a cena s DPH je 23.040,- EUR (slovom: dvadsaťtritisícštyridsať eur).

4.2.5 Cena paušálu za štvrťrok (kvartál) poskytovania služieb pozáručného servisu podľa čl. II bodu 2.1.5 je stanovená vo výške 45.810,80 EUR bez DPH (slovom: štyridsaťpäťtisícosemstodesať eur osemdesiat centov).
20 % DPH je 9.162,16 EUR (slovom: deväťtisícjednostošesťdesiatdva eur šestnásť centov) a cena s DPH je 54.972,96 EUR (slovom: päťdesiatštyritisícdeväťstosedemdesiatdva eur deväťdesiatšesť centov).
Cena obsahuje garanciu odstránenia poruchy do 8 hodín počas 24 mesačnej záručnej doby.

Cenová kalkulácia za predmet zmluvy tvorí prílohu č. 2 k tejto zmluve.

4.3 Ak predávajúci je platiteľom DPH uvedie celkovú cenu za predmet zmluvy s DPH. DPH bude účtovaná v aktuálnej sadzbe podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, platných v čase zdaniteľného plnenia. Prípadná zmena sadzby DPH nevyžaduje úpravu formou dodatku k zmluve.

4.4 Ak predávajúci nie je platiteľom DPH uvedie celkovú cenu za predmet zmluvy bez DPH a na skutočnosť, že nie je platiteľom DPH upozorní. V prípade, ak sa predávajúci počas plnenia zmluvy stane platiteľom DPH, táto skutočnosť nie je dôvodom na zmenu dohodnutej ceny za predmet zmluvy a cena sa nezvyšuje o príslušnú sadzbu DPH.

4.5 Jednotkové ceny za jednotlivé časti predmetu zmluvy sú uvedené v prílohe č. 2 k tejto zmluve. Cena za predmet zmluvy sa určí vynásobením jednotkových cien jednotlivých častí predmetu zmluvy počtom ich kusov a následne zrátaním jednotlivých vynásobených súm.

4.6 Kalkulácia ceny predmetu zmluvy uvedená v prílohe č. 2 k tejto zmluve zahŕňa všetky náklady predávajúceho potrebné k dodaniu predmetu zmluvy, t. j. dodávku, dopravu, inštaláciu

dodaných softvérových modulov, konfiguráciu modulov rozšírenie, integráciu na jestvujúce moduly produkčného prostredia CCSP, podporu počas prevádzky kampaňového systému (12 mesiacov) ako aj vykonávanie záručného servisu (24 mesiacov) v rozsahu stanovených podmienok a tiež všetky dane, clá, poplatky, platby vyberané v rámci uplatňovania nesadzobných opatrení ustanovené osobitnými predpismi, ako aj iné náklady súvisiace s dodaním predmetu zmluvy.

4.7 Predávajúcemu nevznikne nárok na úhradu dodatočných nákladov, ktoré si nezapočítal do celkovej ceny za predmet zmluvy. Cena predložená predávajúcim zohľadňuje primerané, preukázateľné náklady a primeraný zisk.

Čl. V
Platobné podmienky

5.1 Zmluvné strany sa dohodli, že úhrada za predmet zmluvy bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom bez poskytnutia zálohovej platby na základe faktúry vystavenej predávajúcim.

5.2 Predávajúcemu vznikne právo na vystavenie faktúry dňom riadneho a včasného dodania predmetu zmluvy podľa čl. II a III tejto zmluvy a podpísaním odovzdávacieho/preberacieho protokolu (dodacieho listu), akceptačného protokolu, servisného protokolu alebo protokolu o čerpaní MD poverenými zástupcami oboch zmluvných strán.

5.3 Úhrada podľa čl. IV bodov 4.2.1, 4.2.2 a 4.2.3 zmluvy za plnenie predmetu tejto zmluvy a podľa čl. II bodov 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 zmluvy sa uskutoční až po odovzdaní rozšírenia funkčnosti do prevádzky, na základe faktúry vystavenej predávajúcim. Neoddeliteľnou prílohou faktúry musí byť povereným zástupcom kupujúceho podpísaný odovzdávací/preberací protokol (dodací list) a akceptačný protokol.

5.4 Úhrada paušálnych poplatkov podľa čl. IV bodov 4.2.4 a 4.2.5 zmluvy za plnenie predmetu tejto zmluvy a podľa čl. II bodov 2.1.4, 2.1.5 zmluvy sa uskutoční štvrťročne, na základe faktúry vystavenej predávajúcim do 10 dní po ukončení príslušného kalendárneho štvrťroka. Neoddeliteľnou prílohou faktúry musí byť povereným zástupcom kupujúceho podpísaný servisný protokol a protokol s vyčíslením počtu skutočne vyčerpaných MD.

5.5 Splatnosť faktúry je najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia do podateľne kupujúceho.

5.6 Predávajúci sa zaväzuje vyhotovené faktúry v textovo čitateľnom súbore vo formáte PDF zaslať elektronicky na e-mailovú adresu kupujúceho faktury@socpoist.sk, a to bezodkladne po jej vystavení. Predávajúci vyhlasuje, že obsah faktúry poslanej poštou sa bude zhodovať s faktúrou poslanou v elektronickej podobe na emailovú adresu kupujúceho. Všetky faktúry vyplývajúce z tejto zmluvy a objednávky podliehajú povinnosti zverejnenia zo strany kupujúceho.

5.7 Predávajúcim vyhotovené faktúry, ako daňový doklad, musia byť v súlade s ustanoveniami zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, že faktúra vyhotovená predávajúcim nebude obsahovať všetky zákonom stanovené náležitosti alebo bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, kupujúci má právo takúto faktúru vrátiť predávajúcemu na jej doplnenie, resp. opravu a predávajúci je povinný podľa charakteru nedostatku vyhotoviť novú, opravenú, resp. doplnenú faktúru s novou lehotou splatnosti. Predávajúci je povinný bezodkladne poslať opravenú alebo novú faktúru znovu aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v predchádzajúcom bode.

5.8 Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci má právo znížiť kúpnu cenu o hodnotu zmluvnej pokuty dohodnutej v zmluve, uplatnenej kupujúcim voči predávajúcemu. Predávajúci je v takom prípade povinný vystaviť faktúru zníženú o uplatnenú zmluvnú pokutu.

Čl. VI

Podmienky dodania

6.1 Predávajúci dodá tovar, ktorý je certifikovaný a schválený na dovoz a predaj v Slovenskej republike, resp. v rámci Európskej únie a bude vyhovovať platným medzinárodným normám, STN a všeobecne záväzným právnym predpisom.

6.2 Predávajúci má k dispozícii minimálne 2 kvalifikovaných zamestnancov pre inštaláciu a rozšírenie systému Genesys minimálne s potvrdením výrobcu, alebo platnými certifikátmi vydanými výrobcom. Čestné vyhlásenie o kvalifikovaných zamestnancoch tvorí prílohu č. 3 k tejto zmluve.

6.3 Predávajúci má vyhlásenie výrobcu systému Genesys o certifikácii riešenia - rozšírenia prevádzkovaného systému Genesys o dodávané softvérové moduly, ktorého overená kópia tvorí prílohu č. 4 k tejto zmluve.

6.4 Predávajúci určí zodpovedných zamestnancov na kontakt s kupujúcim a spôsob komunikácie pri zabezpečovaní podpory a záručného servisu. Zodpovedným zástupcom predávajúceho je: Ing. Peter Bališ (tel. 02 / 32327777, email: servicedesk@alcasys.sk).

6.5 Predávajúci je povinný spresniť deň a hodinu dodania predmetu zmluvy telefonicky, faxom alebo správou zaslanou elektronickou poštou, minimálne dva pracovné dni pred jeho dodaním a tento termín musí písomne potvrdiť zodpovedný zástupca kupujúceho.

6.6 V prípade neoznámenia termínu dodávky tovaru, kupujúci nie je povinný prevziať dodávku v deň jej doručenia, ale až v nasledujúci pracovný deň. Náklady spojené s odmietnutím prevzatia neoznámenej dodávky znáša predávajúci.

6.7 Odovzdanie predmetu zmluvy kupujúcemu podľa čl. III bodu 3.1 a 3.2 zmluvy bude uskutočnené zodpovedným zástupcom predávajúceho v mieste dodania, v dohodnutej špecifikácii, termíne, cene, kvalite, množstve a rozsahu. Dopravu na miesto dodania predmetu zmluvy zabezpečuje predávajúci na vlastné náklady.

6.8 Pri dodaní predmetu zmluvy predávajúci odovzdá kupujúcemu doklady potrebné na prevzatie a užívanie predmetu zmluvy.

6.9 Prevzatie predmetu zmluvy podľa čl. III bodu 3.1 zmluvy sa bude vykonávať zápisom o odovzdaní/prevzatí predmetu zmluvy, na základe odovzdávacieho/preberacieho protokolu (dodacieho listu), ktorý odsúhlasia a potvrdia poverení zástupcovia oboch zmluvných strán.

6.10 Odovzdanie predmetu zmluvy podľa čl. III bodu 3.2 zmluvy kupujúcemu sa bude vykonávať na základe akceptačného protokolu, ktorý odsúhlasia a potvrdia poverení zástupcovia oboch zmluvných strán v mieste plnenia v dohodnutom termíne.

6.11 Odovzdávanie predmetu zmluvy podľa čl. III bodu 3.3 zmluvy sa bude vykonávať na základe servisného protokolu alebo protokolu o čerpaní MD, ktoré potvrdia poverení zástupcovia oboch zmluvných strán.

6.12 Odovzdávací/preberací protokol (dodací list) podľa bodu 6.9 tohto článku zmluvy a akceptačný protokol podľa bodu 6.10 tohto článku a protokoly podľa bodu 6.11 tohto článku zmluvy budú podkladom pre vystavenie faktúry.

6.13 Dodávka sa bude považovať za splnenú dodaním predmetu zmluvy a prevzatím v mieste dodania zodpovedným zástupcom kupujúceho, ktorý vykoná kontrolu špecifikácie, kvality, množstva a ceny tovaru.

Čl. VII

Vlastnícke právo

7.1 Predávajúci znáša riziko spojené s dodaním predmetu zmluvy (poškodenie, odcudzenie a pod.) až do dňa jeho odovzdania a prevzatia kupujúcim.

7.2 Vlastnícke právo k predmetu zmluvy prechádza na kupujúceho dňom riadneho splnenia záväzku, t. j. dňom riadneho a včasného dodania predmetu zmluvy, podpísania

odovzdávacieho/preberacieho protokolu a akceptačného protokolu poverenými zástupcami oboch zmluvných strán a po následnom zaplatení kúpnej ceny.

Čl. VIII

Záručné podmienky a zodpovednosť za vady a poskytovanie služieb záručného servisu

8.1 Predávajúci sa zaväzuje, že dodá predmet zmluvy v množstve, rozsahu, kvalite a v prevedení podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

8.2 Predávajúci sa zaväzuje, že na dodanom tovare podľa tejto zmluvy neviaznu žiadne právne vady a vyhlasuje, že je oprávnený vykonávať a udeliť všetky práva spojené s dodaním predmetu zmluvy a zodpovedá za ich nerušený výkon kupujúcim.

8.3 V prípade, že tretia osoba akýmkoľvek spôsobom uplatní práva na dodaný tovar podľa tejto zmluvy, ktoré sú nezlučiteľné s právami vykonávanými kupujúcim, predávajúci sa zaväzuje vykonať všetky opatrenia potrebné na nápravu a nerušený výkon práv kupujúcim, vrátane prípadných návrhov na začatie súdneho konania.

8.4 Predávajúci sa zaväzuje, že predmet zmluvy v čase odovzdania kupujúcemu má a počas dohodnutej záručnej doby bude mať funkčné vlastnosti stanovené technickými parametrami.

8.5 Záručná doba na predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.1 až 2.1.3 zmluvy je minimálne **24 mesiacov** odo dňa podpísania odovzdávacieho/preberacieho protokolu a akceptačného protokolu. Záruka sa vzťahuje na predmet zmluvy za predpokladu riadnej starostlivosti a údržby predmetu zmluvy kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na prípady násilného poškodenia predmetu zmluvy, resp. poškodenia živelnou udalosťou.

8.6 Predávajúci sa zaväzuje, že počas záručnej doby bezplatne (vrátane dopravy, pracovného výkonu a potrebných náhradných dielov) odstráni vady predmetu zmluvy prostredníctvom svojich servisných technikov, a to najneskôr **do 8 hodín** od telefonického hlásenia vady (poruchy), následne potvrdenej faxovou alebo e-mailovou správou na dohodnutom faxovom čísle servisnej linky alebo e-mailovej adrese predávajúceho. Hlásenie bude obsahovať typ zariadenia, výrobné číslo, dátum a čas hlásenia poruchy s popisom poruchy, umiestnením predmetu zmluvy a s menom osoby, ktorá poruchu hlási.

8.7 Faxové a telefónne čísla, e-mail kontakty servisného strediska predávajúceho, kde sa hlásia poruchy:

telefonicky na tel. č. +421 2 3232 7777

faxom na predtlačenom formulári na telefónnom čísle +421 2 3232 7799

e-mailom na adresu dispečerského pracoviska goldservice@alcasys.sk

8.8 Odstránením vád podľa bodu 8.6 tohto článku sa rozumie oprava vadného tovaru, prípadne výmena celého tovaru tak, aby prevádzkyschopnosť predmetu zmluvy bola zabezpečená minimálne v takom rozsahu a kvalite ako pred vznikom vady (poruchy).

8.9 Predávajúci je povinný vykonávať záručný servis v mieste inštalácie predmetu zmluvy. Kupujúci je povinný umožniť zamestnancom predávajúceho prístup do priestorov, kde sa budú vady počas záručnej doby odstraňovať.

8.10 Predávajúci určí zodpovedných zamestnancov na kontakt s kupujúcim a spôsob komunikácie pri zabezpečovaní záručného servisu.

8.11 Hlavnou úlohou záručného servisu je zabezpečenie spoľahlivej a bezporuchovej prevádzky rozšírenia CCSP odbornými zamestnancami predávajúceho.

8.12 Pri zodpovednosti za vady sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za vady tovaru.

8.13 Ak pôjde o vadu, ktorá by mohla spôsobiť alebo spôsobila na predmete zmluvy vznik havarijného stavu, predávajúci sa zaväzuje nastúpiť na odstránenie vád bezodkladne od ich oznámenia kupujúcim, ktoré v tomto prípade môže byť

telefonicky na tel. č. +421 2 3232 7777

faxom na predtlačenom formulári na telefónnom čísle +421 2 3232 7799
e-mailom na adresu dispečerského pracoviska goldservice@alcasys.sk

Čl. IX
Zmluvné pokuty, úrok z omeškania a zodpovednosť za škody

9.1 V prípade omeškania predávajúceho s dodaním tovaru v termíne podľa čl. III bodu 3.1 zmluvy je kupujúci oprávnený uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 000 eur za každý aj začatý deň omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí kupujúcemu najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry.

9.2 V prípade omeškania predávajúceho s dodaním predmetu zmluvy v termíne podľa čl. III bod 3.2 zmluvy je kupujúci oprávnený uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 000 eur za každý aj začatý deň omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí kupujúcemu najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry.

9.3 V prípade omeškania kupujúceho s úhradou faktúry v dohodnutej lehote je predávajúci oprávnený uplatniť si nárok na úrok z omeškania maximálne vo výške určenej nariadením vlády č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.

9.4 V prípade neodstránenia vady predmetu zmluvy (poruchy) predávajúcim v dohodnutom termíne v záručnej dobe podľa čl. VIII bodu 8.6 zmluvy, je kupujúci oprávnený uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50 eur za každú aj začatú hodinu omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí kupujúcemu najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry.

9.5 V prípade neposkytnutia služieb záručného servisu predávajúcim alebo neposkytovania podpory počas prevádzky kampaňového systému je kupujúci oprávnený uplatniť si nárok na zmluvnú pokutu vo výške 250 eur za každý prípad porušenia povinnosti, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí kupujúcemu najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry

9.6 Predávajúci sa zaväzuje nahradiť kupujúcemu všetku škodu, ktorú mu spôsobil pri plnení zmluvy, vrátane následkov spôsobených škodovou udalosťou vo vzťahu k predmetu plnenia. Úhradou zmluvnej pokuty sa predávajúci nezbavuje povinnosti pokračovať v plnení predmetu zmluvy.

9.7 Uhradením zmluvných pokút nezaniká nárok kupujúceho na náhradu škody, ktorá prevyšuje výšku zmluvnej pokuty.

9.8 Pri nebezpečenstve škody na predmete zmluvy platia ustanovenia § 455 a nasl. Obchodného zákonníka.

9.9 V prípade vzniku škody porušením povinností vyplývajúcich zo zmluvy budú zmluvné strany postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

9.10 V súlade s § 364 Obchodného zákonníka sa zmluvné strany dohodli na započítaní vzájomných pohľadávok vyplývajúcich z tejto zmluvy. Kupujúci je oprávnený započítať zmluvné pokuty podľa tohto článku proti kúpnej cene.

Čl. X
Skončenie zmluvy

10.1 Zmluva môže skončiť:

a) Splnením (za splnenie sa považuje dodanie tovaru a uplynutie záručnej doby 24 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu),

b) písomnou dohodou zmluvných strán,
c) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán, aj bez uvedenia dôvodu,
d) odstúpením od zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán,
e) zánikom zmluvnej strany.

10.2 V prípade skončenia zmluvy podľa bodu 10.1 písm. c) sa zmluvné strany dohodli na jednomesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane. Vypovedaním zmluvy nevzniknú kupujúcemu žiadne dodatočné záväzky voči predávajúcemu.

10.3 Pri podstatnom porušení povinností vyplývajúcich zo zmluvy, môže oprávnená zmluvná strana odstúpiť od zmluvy a písomne požadovať od povinnej zmluvnej strany v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi náhradu škody, ktorá jej vinou vznikne.

10.4 Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvných povinností budú považovať zo strany predávajúceho:

10.4.1 omeškanie s dodávkou predmetu zmluvy (o viac ako 5 dní),

10.4.2 dodanie predmetu zmluvy, ktorý nebude spĺňať požadované množstvo, kvalitu, rozsah alebo podmienky špecifikované v tejto zmluve a v prílohách č. 1 a č. 2 k tejto zmluve,

10.4.3 opakované porušenie akýchkoľvek povinností predávajúcim, ktoré vyplývajú z ustanovení tejto zmluvy alebo z ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov; za opakované sa považuje preukázateľné porušenie dvakrát a viackrát,

10.4.4 porušenie povinností uvedených v čl. IX tejto zmluvy,

a zo strany kupujúceho: opakované omeškanie (dvakrát a viackrát) s úhradou riadne vystavenej faktúry podľa tejto zmluvy po dobu dlhšiu ako 30 dní odo dňa jej doručenia do podateľne kupujúceho. Skončeniu zmluvy musí predchádzať upozornenie na neplnenie platobných povinností kupujúceho a na možnosť ukončenia tejto zmluvy odstúpením.

10.5 V prípade nepodstatného porušenia zmluvy, môžu zmluvné strany odstúpiť od zmluvy, len ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá mu na to bola poskytnutá.

10.6 Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou a bude účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Úplná alebo čiastočná zodpovednosť zmluvnej strany bude vylúčená v prípadoch zásahu vyššej moci.

10.7 Predávajúci nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu kupujúceho ani inak neprevedie práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy v celku ani v jej časti inému subjektu a nepostúpi časť alebo celkovú výšku svojich pohľadávok na tretiu osobu. Kupujúci je oprávnený túto zmluvu vypovedať v jednomesačnej výpovednej lehote v prípade, ak predávajúci poruší toto ustanovenie.

10.8 Predávajúci je povinný vopred informovať kupujúceho o každej zmene vlastníctva spoločnosti alebo jej časti. Kupujúci si vyhradzuje právo zmluvu vypovedať v jednomesačnej výpovednej lehote, ak dôjde k prechodu vlastníctva spoločnosti alebo jej časti z predávajúceho na iný právny subjekt a túto zmenu je možné považovať za zmenu podstatných náležitostí zmluvy.

Čl. XI

Dôvernosť informácií a mlčanlivosť

11.1 Predávajúci vyhlasuje, že bol oboznámený s informáciou, že kupujúci prevádzkuje informačný systém, ktorý podlieha režimu ochrany podľa zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov a zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z.

11.2 Predávajúci sa zaväzuje:

a) zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach (citlivé údaje, ktorými sú napr. dokumenty o kupujúcom, jeho klientoch, obchodných partneroch, obchodoch, osobné

údaje podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z., údaje podľa § 170 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, údaje z IS kupujúceho a pod.), o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením tejto zmluvy a zároveň sa zaväzuje, že ich neposkytne tretej osobe,

b) že jeho zamestnanci, resp. ďalšie osoby, ktoré budú osobne zabezpečovať plnenie predmetu zmluvy, zachovajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámia pri plnení tejto zmluvy po dobu plnenia tejto zmluvy, aj po jej splnení,

c) využívať na plnenie zmluvou dohodnutých úkonov len určených zamestnancov, ktorí sú odsúhlasení kupujúcim.

11.3 Zmluvné strany a ich zamestnanci, ako aj ich subdodávatelia, sú povinní zachovávať v tajnosti všetky dôverné informácie, ktoré sú uvedené v tejto zmluve a v jej prílohách a/alebo ktoré budú uvedené v jej dodatkoch a prílohách a/alebo ktoré im boli poskytnuté alebo ktoré inak získali v súvislosti so zmluvou alebo s ktorými sa oboznámili počas plnenia zmluvy, resp. ktoré súvisia s predmetom plnenia, s údajmi, ktoré podliehajú ochrane podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z., s údajmi o klientoch a obchodných partneroch kupujúceho, s údajmi z informačného systému kupujúceho, s údajmi získanými v rámci predzmluvných rokovaní, ktoré súvisia so zmluvou, s výnimkou nasledujúcich prípadov:

a) ak je poskytnutie informácie od dotknutej zmluvnej strany uložené na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov),

b) ak je informácia verejne dostupná z iného dôvodu, ako je porušenie povinnosti mlčanlivosti dotknutou zmluvnou stranou, informácie, ktoré už sú v deň podpisu zmluvy verejne známe alebo ktoré je možné už v deň podpisu tejto zmluvy získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,

c) informácie, ktoré sa stanú po podpise zmluvy verejne známymi alebo ktoré možno po tomto dni získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,

d) ak je informácia poskytnutá odborným poradcom dotknutej zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo, ak sa voči dotknutej zmluvnej strane zaviazali povinnosťou mlčanlivosti,

e) pre účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je dotknutá zmluvná strana účastníkom,

f) ak je informácia poskytnutá so súhlasom druhej zmluvnej strany.

11.4 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách, ibaže by z tejto zmluvy alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak. Tento záväzok trvá aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

11.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nepoužijú pre seba 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, audítori alebo právni poradcovia zmluvných strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti na základe všeobecne záväzných právnych predpisov.

11.6 Zmluvné strany a ich subdodávatelia sa zaväzujú, že všetky zúčastnené osoby a subjekty, budú s takto poskytnutými informáciami a zistenými skutočnosťami nakladať ako s dôvernými informáciami.

11.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranou o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.

11.8 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.

11.9 Ustanovenia tohto článku budú platiť aj po dobe platnosti a účinnosti zmluvy, a to až do doby, kedy sa informácie stanú verejne známymi.

Čl. XII
Osobitné ustanovenia

12.1 Pod vyššou mocou sa rozumejú okolnosti, ktoré nastanú po uzavretí zmluvy ako výsledok nepredvídateľných a zmluvnými stranami neovplyvniteľných prekážok. V prípade, že takáto okolnosť bude brániť v plnení povinností podľa zmluvy predávajúcemu alebo kupujúcemu, bude zmluvná strana dotknutá vyššou mocou zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy primerane počas doby, po ktorú pôsobili tieto okolnosti.

12.2.Ak sa predávajúci v súvislosti s plnením povinností podľa zmluvy dostane do súdneho konania s treťou osobou, alebo by takéto súdne konanie hrozilo, bezodkladne o tom vyrozumie kupujúceho. Kupujúci bude povinný na požiadanie predávajúceho dať ihneď k dispozícii predávajúcemu všetky potrebné informácie a podklady. Táto povinnosť vznikne príslušným vyrozumením. Uvedená povinnosť bude platiť recipročne aj pre predávajúceho, pokiaľ by sa do takéhoto konania dostal kupujúci. Vzájomná podpora sa poskytne iba v prípadoch, ak nedošlo k porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením zmluvy.

12.3 Predávajúci je povinný bezodkladne písomne oznámiť kupujúcemu začatie akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, exekučného, konkurzného, reštrukturalizačného alebo obdobného konania, ktoré sa začalo proti nemu alebo ktoré sám inicioval v súvislosti s predmetom tejto zmluvy. Ďalej je povinný bezodkladne oznámiť kupujúcemu, ak niektorý z veriteľov predávajúceho podal proti nemu návrh na vyhlásenie konkurzu, návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo vstup do likvidácie a jej ukončenie.

12.4 Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne vzájomne sa informovať, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri rokovaniach o zmluve, uzatváraní zmluvy alebo počas plnenia tejto zmluvy.

12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú ihneď písomne oznámiť druhej zmluvnej strane závažné skutočnosti, ktoré nastali po podpise zmluvy a súvisia s predmetom zmluvy.

12.6 Predávajúci vyhlasuje, že ku dňu podpísania tejto zmluvy má vyrovnané všetky záväzky voči kupujúcemu podľa zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov. Táto skutočnosť je podmienkou na uzatvorenie tejto zmluvy.

Čl. XIII
Záverečné ustanovenia

13.1 Táto zmluva podlieha povinnému zverejneniu podľa § 5a ods. 1 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Predávajúci berie na vedomie povinnosť kupujúceho zverejniť túto zmluvu ako aj objednávky a faktúry vyplývajúce z tejto zmluvy a svojím podpisom dáva súhlas na zverejnenie tejto zmluvy vrátane jej príloh v plnom rozsahu s výnimkou príloh č. 3 a 4 k zmluve a na zverejnenie objednávok a faktúr vyplývajúcich z tejto zmluvy.

13.2 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.

13.3 Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať formou písomných dodatkov, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, a to len v prípade, ak nebudú v rozpore s ustanovením § 10a zákona o verejnom obstarávaní a európskou legislatívou.

13.4 Dodatok k zmluve, ktorý by zvyšoval cenu predmetu zmluvy alebo jeho časti je možné uzavrieť len za podmienky, ak Rada Úradu pre verejné obstarávanie (ďalej len „rada“) určí, že po uzatvorení zmluvy nastala taká zmena okolností, ktorá má vplyv na cenu a podmienky plnenia, ktorú nebolo možné pri vynaložení odbornej starostlivosti predpokladať pri uzatváraní zmluvy a po tejto zmene okolností nie je možné spravodlivo požadovať plnenie v pôvodnej cene alebo za pôvodných podmienok. Dodatok je možné uzavrieť najskôr ku dňu právoplatnosti rozhodnutia rady.

13.5 Ostatné právne vzťahy výslovne touto zmluvou neupravené sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a európskou legislatívou.

13.6 Ak predávajúci použije na čiastkové plnenia predmetu zmluvy subdodávateľov, zoznam týchto subdodávateľov tvorí prílohu č. 5 k tejto zmluve. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu zmluvy, musí predávajúci túto skutočnosť oznámiť kupujúcemu do piatich pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy so subdodávateľom spolu s preukázaním, že tento subdodávateľ spĺňa podmienky podľa § 26 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, to platí aj ak dôjde k zmene subdodávateľa oproti zoznamu, predloženému v ponuke.

13.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory, vyplývajúce z tejto zmluvy, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Prípadné spory, o ktorých sa strany nedohodnú, budú sa riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa zmluvné strany nedohodnú, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.

13.8 Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy stratili platnosť alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Na miesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto zmluvy

13.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

príloha č. 1 – Technické parametre (špecifikácia) predmetu zmluvy,

príloha č. 2 – Cenová kalkulácia,

príloha č. 3 – Čestné vyhlásenie o kvalifikovaných zamestnancoch,

príloha č. 4 – Vyhlásenie výrobcu o certifikácii dodávaného riešenia pre rozšírenie prevádzkovaného systému Genesys,

príloha č. 5 – Zoznam subdodávateľov

13.10 Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá má platnosť originálu. Každá zmluvná strana dostane po dva rovnopisy tejto zmluvy.

13.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah zmluvy je prejavom ich slobodnej vôle, zmluva nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ju riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpísali.

V Bratislave, dňa ..... V Bratislave, dňa .....

Za predávajúceho: Za kupujúceho:

Ing. Ján Kostka
predseda predstavenstva
Alcasys Slovakia, a.s.

Ing. Dušan Muňko
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

Príloha č. 1 ku kúpnej zmluve

Technické parametre (špecifikácia) predmetu zmluvy

Campaign management – Outbound voice/e-mail/call progress detection modul softvérové rozšírenie systému Genesys:

áno	nie
X	

nástroj pre import a riadenie kampaní, monitoring a reporting kampaní

áno	nie
X	

30 ks licencií pre modul voice/e-mail/call progress detection

áno	nie
X	

import kampaní vo forme csv alebo xls súborov (tenký klient dostupný cez prehliadač)

áno	nie
X	

riadenie kampaní (browser GUI)

áno	nie
X	

definovanie a plánovanie kampaní – paralelne maximálne 30 kampaní (názov, typ kampane, trvanie kampane od/do)

áno	nie
X	

definovanie templates pre telo e-mailu/SMS (v browser GUI)

áno	nie
X	

definovanie call scriptov (v browser GUI)

áno	nie
X	

riadenie jednotlivých kampaní (spustenie/prerušenie/zastavenie)

áno	nie
X	

online monitoring kampaní (stav kampane – odoslané / prijaté s potvrdením / odmietnuté / vrátené / odpovedané)

áno	nie
X	

historický reporting kampaní (odoslané/prijaté s potvrdením / odmietnuté / odpovedané)

áno	nie
X	

Campaign management – Proactive contact modul

softvérové rozšírenie systému Genesys

áno	nie
X	

proactive contact pre min. 2 x 10.000 odoslaných správ (E-mail/SMS) denne

áno	nie
X	

Outbound Contact

Outbound kontakt, je modul systému Genesys zabezpečujúci plánovanie, riadenie a monitorovanie odchádzajúcej komunikácie z kontaktného centra smerom k zákazníkovi.
Outbound kontakt pokrýva odchádzajúcu komunikáciu k zákazníkovi na nasledovných typoch médií:

- Odchádzajúce hlasovové volania
- Odchádzajúce emaily
- Odchádzajúce SMS

Outbound Contact má client/server architektúru obsahujúcu nasledujúce komponenty:

- OMS na strane klienta
  (**O**utbound **M**anagement **S**ystem) sa dodáva ako samostatná aplikácia, bežiaca v internetovom prehliadači. Manažér, alebo supervízor kontaktn=ho centra ju ppoužíva na vytvorenie, zmenu, spustenie ako aj vyhodnotenie kampane
- OCS na serverovej strane
  (**O**utbound **C**ampaign **S**olution) je súčasť Genesys riešenia, ktorá zabezpečuje prepojenie s ostatnými Genesys modulkmi, ako je konfigurácia zdrojov, reporting a podobne.

Odchádzajúce hlasovové volania

Telefónne kampane môžu byť vytvorené v rôznych režimoch/módoch. Tieto režimy sa rozlišujú na základe toho ako sú jednotlivé kontakty z naimportovaného zoznamu prideľované operátorom na spracovanie. Delia sa na:

- **Preview mód**
  Používa sa v zmiešanej prevádzke, kde agenti primárne obsluhujú prichádzajúce volania od zákazníkov. Záznamy operátorovi nie sú prideľované, ale agent si na základe svojho rozhodnutia stlačením príslušného tlačidla „pýta" prideliť záznam na obvolanie. Po pridelení záznamu sa agent s týmto záznamom oboznámi a až následne stlačením ďalšieho tlačidla realizuje samotný odchádzajúci telefonát.
- **Push preview mód**
  Používa sa v zmiešanej prevádzke, kde agenti primárne obsluhujú prichádzajúce volania od zákazníkov. Systém sleduje aktivitu agentov, a snaží sa zvýšiť ich vyťaženosť pridelovaním kampaňového hovoru vo vhodnom čase. Pridelenie kampaňového hovoru agentovi nastane po vyhodnotení zadefinovaných kritérií ako napríklad service level, alebo počet voľných agentov. Po pridelení záznamu sa agent s týmto záznamom oboznámi a až následne stlačením ďalšieho tlačidla realizuje samotný odchádzajúci telefonát.
- **Progresive mód**

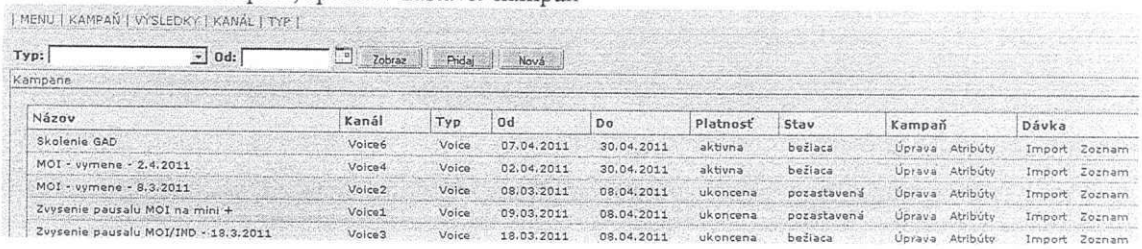
Používa sa na oddeleniach určených výhradne na kampaňové volania. Systém sleduje agentov, a vždy, keď je aspoň jeden agent voľný tak vytáča čísla automaticky. Systém následne detekuje, či boli hovory zodvihnuté, alebo nie. Takisto detekuje, či hovor nezodvihol fax, alebo odkazová služba. Následne len tie hovory, ktoré zodvihol reálny zákazník prepojí na operátora kontaktného centra. Výhodou systému je, že operátori nestrácajú čas s neúspešnými volaniami (nezodvihnutá linka, odkazovka) a venujú sa len zákazníkom, ktorí zodvihli.

- **Predictive mód**
  Používa sa na oddeleniach určených výhradne na kampaňové volania. Je podobný na progresive mód. Rozdiel spočíva v tom, že prediktívny režim vytáča viac zákazníkov ako je počet dostupných agentov. Je to z toho dôvodu, že systém predpokladá/očakáva určité percento neúspešných/nezodvihnutých hovorov. Toto percento systém samozrejme priebežne počas kampane upravuje na základe skutočne nameranej dovolateľnosti. Výhovot tohto systému je extrémne vyťaženie agentov. Nevýhodou je, že môže nastať situácia, kedy pre dovolaného zákazníka nie je voľný agent a zákazník musí byť spojený do čakacej rady.

OMS - Outbound Management System

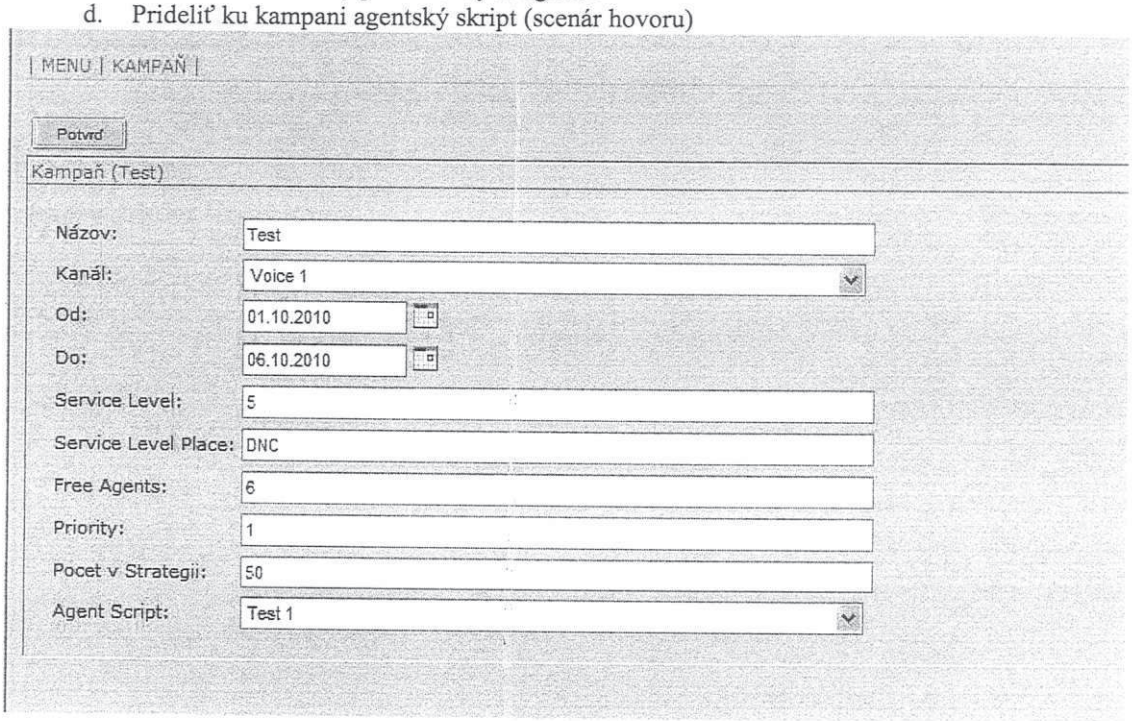
OMS je systém, ktorý používa supervízor na riadenie kampane. Tento systém umožnuje nasledovné funkcie:

1. Prezerať zoznami kampaní, spustiť / zastaviť kampaň

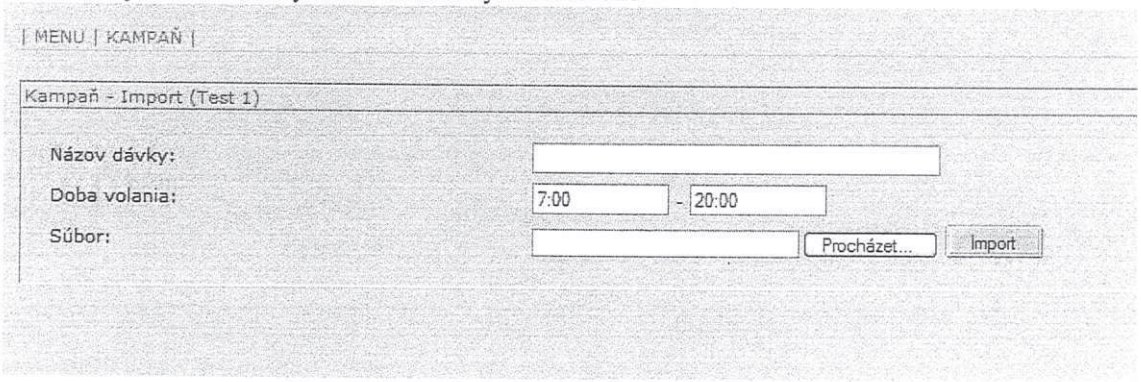


Názov	Kanál	Typ	Od	Do	Platnosť	Stav	Kampaň		Dávka	
Skolenie GAD	Voice6	Voice	07.04.2011	30.04.2011	aktivna	bežiaca	Úprava	Atribúty	Import	Zoznam
MOI - vymene - 2.4.2011	Voice4	Voice	02.04.2011	30.04.2011	aktivna	bežiaca	Úprava	Atribúty	Import	Zoznam
MOI - vymene - 8.3.2011	Voice2	Voice	08.03.2011	08.04.2011	ukoncena	pozastavená	Úprava	Atribúty	Import	Zoznam
Zvysenie pausalu MOI na mini +	Voice1	Voice	09.03.2011	08.04.2011	ukoncena	pozastavená	Úprava	Atribúty	Import	Zoznam
Zvysenie pausalu MOI/IND - 18.3.2011	Voice3	Voice	18.03.2011	08.04.2011	ukoncena	bežiaca	Úprava	Atribúty	Import	Zoznam

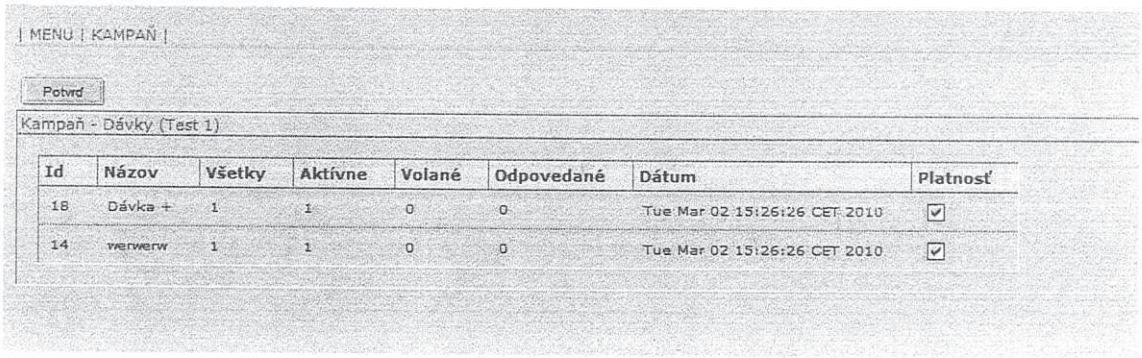
2. Vytvoriť kampaň
   a. Vybrať mód kampane, v ktorom bude kampaň realizovaná
   b. Vybrať skupinu agentov na realizáciu kampane (výber na základe skillu)
      i. je výhodné pre každú kampaň vytvoriť samostatný skill, a ten prideliť buď jednotlivcom, alebo celým skupinám
   c. Zadefinovať parametre pre podmienené prideľovanie v push preview režime
      i. minimálny Service level
      ii. Minimálny počet voľných agentov
   d. Prideliť ku kampani agentský skript (scenár hovoru)



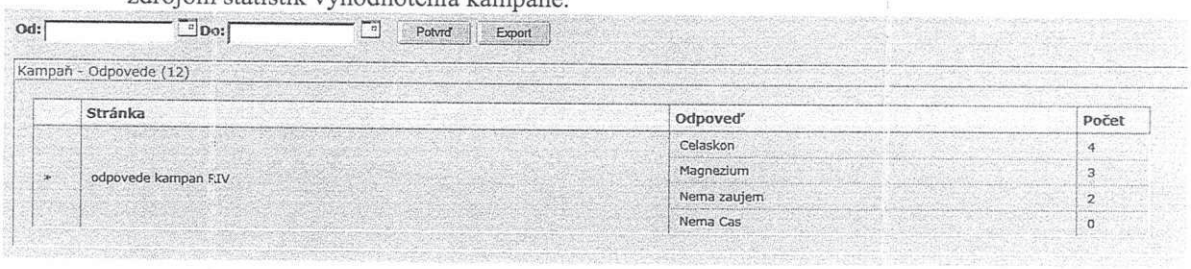
3. Vkladať do kampané nové záznamy vo forme dávok
   - dávka predstavuje xls súbor s pripravenými kontaktmi
   - jednotlivé dávky sú samostatne vyhodnocované



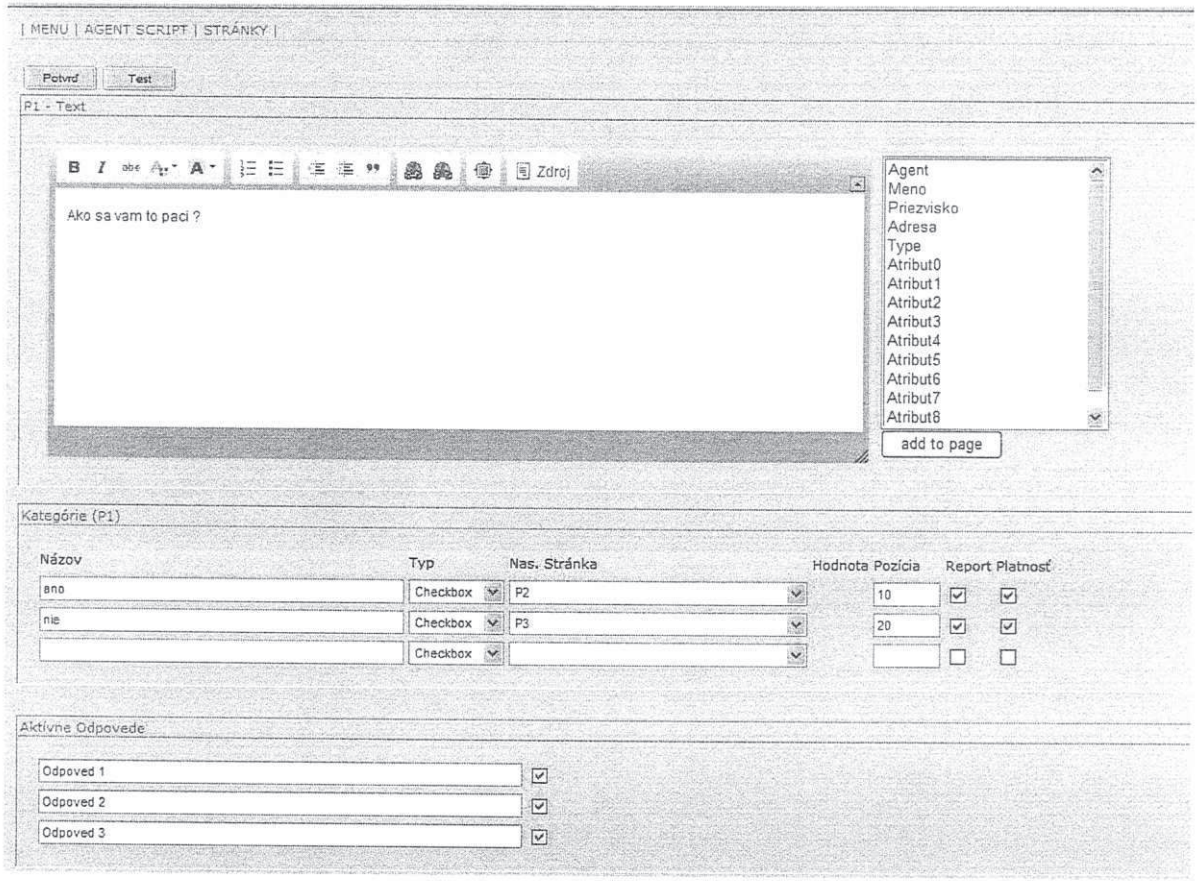
4. Monitorovať kampaň
   - Celkový počet kontaktov v kampani
   - počet obvolaných
   - zostávajúci počet na obvolanie



5. Vyhodnotiť kampaň
   - Okrem priebežného početnostného reportingu je podstatnou časťou vyhodnotenie kampane jej businessový výsledok. Ten sa realizuje na základe odpovedí označených agentom.
   - Supervízor pri tvorbe kampani zadefinuje pre každú kampaň sadu možných odpovedí (výsledkov kampane), z ktorých je agent povinný minimálne jednu označiť. Tieto odpovede sú základným zdrojom štatistík vyhodnotenia kampane.



   - Na uľahčenie práce agenta môže supervízor vytvoriť skript (scenár rozhovoru), ktorý agenta vedie rozhovorom pomáha mu označiť správny business výsledok. Skript je pre každého agenta personalizovaný – dynamicky sa načítavajú údaje klienta (meno priezvisko, ID klienta, profil ...)



WebGAD – spracovanie kampane z pohľadu agenta

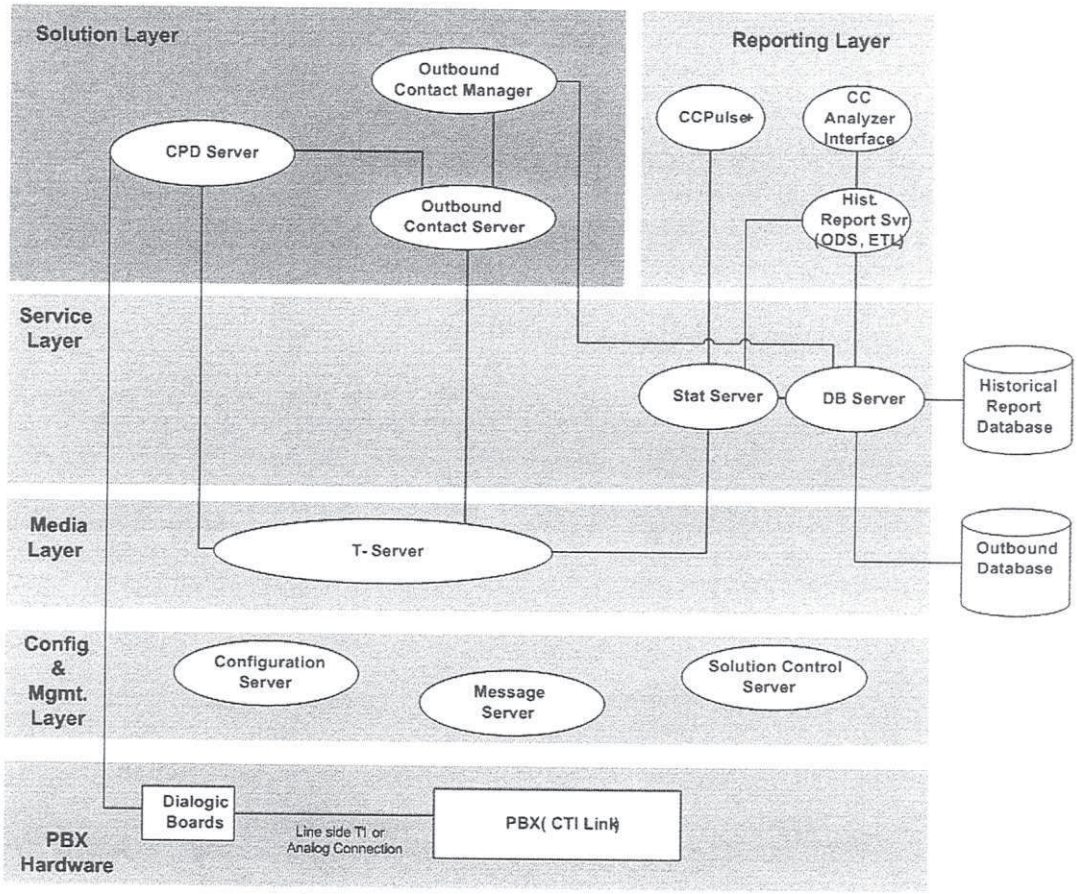
Agent spracováva kampaňové hovory v aplikácii WebGAD. Pre každý kontakt sa agentovi otvorí nová záložka. Po ukončení hovoru je agent povinný označiť výsledok hovoru. Toto môže urobiť v záložke kampaní výberom z kampaňových kategórií, alebo si spustí agentský skript, ktorý ho prevedie celým rozhovorom a dovedie ho ku označeniu správneho výsledku.

Dôležitou časťou pri odchádzajúcich volaniach je preplánovanie hovoru, nakoľko volaný nie je vždy pripravený komunikovať. Preplánovanie sa nastavuje na konkrétny čas a dátum. Preplánovanie je možné nastaviť ako:

- Personálne
  Preplánovaný kontakt je smerovaný len na agenta, ktorý preplánovanie nastavil a čaká na neho definovaný čas. Ak sa agent neuvoľní prepdane na skupinu.
- V rámci kampane
  Keď nastane čas preplánovaného hovoru, je hovor zaradený do queue celej skupiny.

Pri plánovaných volaniach odporúčame nastaviť plánovaným volaniam vysokú prioritu (aj vyššiu ako je priorita prichádzajúcich hovorov) s cieľom dodržať dohodnutý čas preplánovaného volania.

OCS – Architektúra riešenia



Obr. 1 Outbound Contact solution architektúra

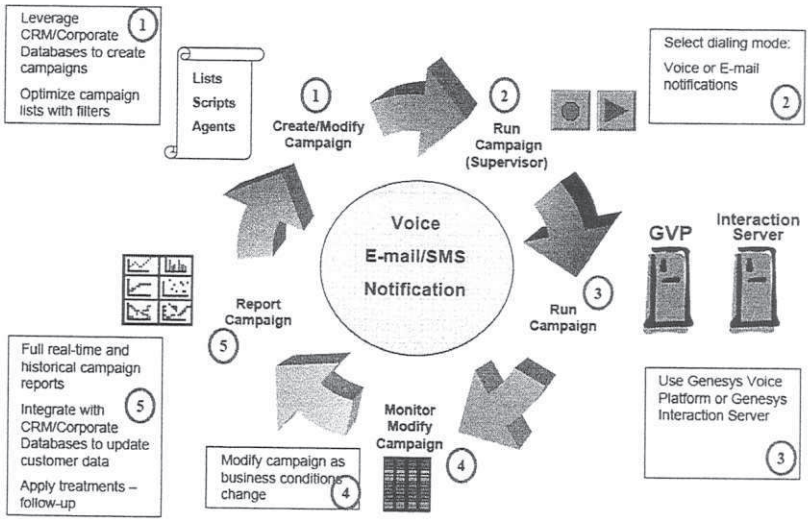
Genesys Proactive Contact

Genesys Proactive Contact rozširuje rozširuje kampaňové riešenie o funkcie proaktívneho kontaktu zákazníkov s aktuálnymi, relevantnými a personalizovanými multimedia a interaktívnymi notifikáciami.
Toto riešenie umožňuje nasledovné funkcie:

- Hlasové kampane v prediktívnom móde
  - bez účasti agenta
  - zákazník komunikuje s IVR systémom
  - používa sa na hlasové notifikácie
- Emailové kampane / SMS kampane
  - Supervízor vytvára šablónu, do ktorej sa dynamicky dopĺňajú personalizované informácie z CRM systému
  - supervízor definuje tempo odosielania emailov
  - reakcie zákazníkov sú doručované na určenú skupinu agentov
  - používa sa ako marketingový nástroj, alebo automatizované Email alebo SMS notifikácie

Na využitie SMS kampaní je potrebné SMS brána. Z pohľadu systému Genesys je SMS špeciálne formátovaným emailom.
Genesys Proactive Contact je flexibilne a jednoducho integrovaný do každého IT prostredia a optimalizuje tak investície do ostatných komponentov sady Genesys riešenia.

Proactive Contact - Process Flow:



Proactive Contact Management

Proactive Contact Management je hlavný komponenty každého Dynamického Contact Centra. Proactive Contact Management môže byť využívaný vo forme outbound volaní, emailov alebo SMS za účelom propagácie produktu, poskytovania dôležitých informácií alebo vymáhania pohľadávok. Proactive Contact Management môže predchádzať neočakávaným špičkám napríklad proaktívnym volaním zákazníkom pri výpadku prúdu, pri zrušení letov alebo pri iných udalostiach spúšťajúcich inbound prevádzku. Naviac Proactive Contact Management poskytuje možnosť automatického call backu zákazníkom počas špičkovej prevádzky.

Príloha č. 2 ku kúpnej zmluve

Cenová kalkulácia

1. Obchodné meno predávajúceho: Alcasys Slovakia, a.s.
2. Adresa alebo sídlo predávajúceho: Staré grunty 36, 84000 Bratislava
3. Predmet zmluvy:

„Dodávka a inštalácia rozširujúcich softvérových modulov pre realizáciu, manažovanie a monitorovanie hromadných kampaní v Call Centre Sociálnej poisťovne, ústredie (CCSP)“

	SW modul - obchodné označenie	Množstvo / počet kusov	Jednotková cena v € bez DPH	Jednotková cena v € s DPH	Celková cena za počet kusov v € bez DPH	Celková cena za počet kusov v € s DPH
Stĺ. 1	Stĺ. 2	Stĺ. 3	Stĺ. 4	Stĺ. 5	Stĺ. 6	Stĺ. 7
1.	Campaign management Outbound voice/e-mail eService/call progress detection 30 licencií	1			**95 250,00 €**	**114 300,00 €**
1.1. Outbound voice		30	1 620,00 €	1 944,00 €	48 600,00 €	58 320,00 €
1.2. E-mail eService		30	1 255,00 €	1 506,00 €	37 650,00 €	45 180,00 €
1.3. Alcasys agent scripting		30	300,00 €	360,00 €	9 000,00 €	10 800,00 €
2.	Campaign management Proactive contact modul	2	3 619,60 €	4 343,52 €	7 239,20 €	8 687,04 €
3.	Inštalácia a konfigurácia modulov rozšírenia a integrácia na jestvujúce	1	**22 400,00 €**	**26 880,00 €**	**22 400,00 €**	**26 880,00 €**
4.	Podpora počas prevádzky kampaňového systému, 4xMD/ mesiac, 12	48xMD	**19 200,00 €**	**23 040,00 €**	**19 200,00 €**	**23 040,00 €**
5.	Cena za štvrťrok za záručný servis, odstránenie poruchy do 8	8	**5 726,35 €**	**6 871,62 €**	**45 810,80 €**	**54 972,96 €**
	Cena predmetu zmluvy/zákazky spolu				**189 900,00 €**	**227 880,00 €**

Dňa:

Podpis: ..... Firma (pečiatka): .....

Ing. Ján Kostka
predseda predstavenstva
Alcasys Slovakia, a.s.

Príloha č. 5 ku kúpnej zmluve

Zoznam subdodávateľov

Názov alebo obchodné meno predávajúceho: Alcasys Slovakia, a.s.

adresa sídla alebo miesta podnikania: Staré grunty 36, 840 00 Bratislava

Zabezpečenie uvedeného predmetu zmluvy nebudem(e) plniť prostredníctvom subdodávateľov.

V Bratislave, dňa

Ing. Ján Kostka
predseda predstavenstva
Alcasys Slovakia, a.s.
Dátum narodenia: 13.5.1967