

Zmluva o poskytnutí služby

Objednávateľ: **Inštitút pre výskum práce a rodiny**
príspevková organizácia zriadená Ministerstvom práce,
sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
Sídlo: Župné námestie 5-6, 812 41 Bratislava
Štatutárny zástupca: PhDr. Silvia Porubánová, riaditeľka
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu:
IČO: 30 847 451

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

dodávateľ: **Crystal Call, a.s.**
Sídlo: Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava
Štatutárny zástupca:
Bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia a.s.
Číslo účtu:
IČO: 35 880 805
DIČ: SK2021805225

(ďalej len „Dodávateľ“)

(ďalej Objednávateľ spolu so Dodávateľom len „Zmluvné strany“)

uzatvárajú podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník,
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) túto

zmluvu o poskytnutí služby

(ďalej len „Zmluva“):

Článok I. Predmet Zmluvy

1.1. Zmluvné strany sa dohodli, že za zmluvných podmienok stanovených touto Zmluvou dodávateľ zrealizuje predmet dodávky tak, ako je to uvedené ďalej.

Článok II.

Predmet dodávky

2.1. Dodávateľ zrealizuje dodanie služby, ktoré je uvedené v prílohe č. 1 a spočíva v zabezpečení prevádzky telefonickej linky s príslušenstvom, ktoré sú v celku opísané v prílohe č. 1 tejto zmluvy (ďalej len „**Predmet dodávky**“).

Článok III. Dodanie Predmetu dodávky

3.1. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi služby, uvedené v Prílohe č. 1, **v období od 01.01.2016 až do 05.03.2016.**

3.2. Objednávateľ je oprávnený preberať priebežne Predmet dodávky iba v prípade, ak bol riadne zrealizovaný.

3.3. Za riadne doručený Predmet dodávky podľa tejto Zmluvy sa považuje iba taká realizácia, ktorá je vykonaná vcelku, úplne a je bez väd.

Článok IV. Cena za Predmet dodávky a platobné podmienky

4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi cenu za Predmet dodávky – prevádzku linky a súvisiacich služieb sumu 4.999 € bez DPH.

4.2. Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi cenu na základe riadnej a riadne doručenej písomnej faktúry Dodávateľa, ktorá bude obsahovať všetky zákonné náležitosti. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ vyfakturuje počas doby plnenia sumu 2.499 € bez DPH do 10 dní po skončení mesiaca január 2016 a sumu 2.500 € bez DPH do 10 dní po skončení mesiaca február 2016.

4.3. Dodávateľ vystaví objednávatel'ovi riadne faktúry na zaplatenie ceny za dodanie Predmetu dodávky podľa bodu 4.2. Zmluvy s lehotou splatnosti najmenej 30 dní odo dňa jej doručenia.

4.5. Zaplatením sa rozumie pripísanie peňažných prostriedkov v prospech účtu druhej zmluvnej strany.

4.6. Dodávateľovi vzniká právo na cenu za realizáciu až po riadnom dodaní Predmetu dodávky na mesačnej báze.

Článok V. Práva a povinnosti Dodávateľa

5.1. Dodávateľ má právo na zaplatenie ceny za realizáciu Predmetu dodávky za podmienok stanovených touto Zmluvou.

5.2. Dodávateľ má povinnosť zrealizovať Predmet dodávky riadne a včas.

5.3. Dodávateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pri plnení povinností za podmienok stanovených touto Zmluvou.

5.4. Poskytovateľ je povinný strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením predmetu tejto zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, ako aj do 31. 08. 2020, a to zo strany kontrolných orgánov Slovenskej republiky alebo Európskej únie a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.

Článok VI. Práva a povinnosti Objednávateľa

6.1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú k realizácii Predmetu dodávky, spočívajúcu v odovzdaní nevyhnutných dokladov a informácií, a to na odôvodnenú písomnú žiadosť Dodávateľa.

6.2. Objednávateľ je povinný zaplatiť Dodávateľovi platby podľa tejto Zmluvy.

6.3. Objednávateľ je oprávnený prevziať predmet plnenia.

6.4. Objednávateľ je oprávnený vykonávať priebežné kontroly plnenia úloh dohodnutých touto Zmluvou.

6.5. Objednávateľ je oprávnený dávať Dodávateľovi záväzné pokyny týkajúce sa poskytnutia plnenia podľa tejto Zmluvy (spôsob, forma, obsah a pod.), pričom Dodávateľ je povinný uskutočniť plnenie podľa tejto Zmluvy ako aj v súlade s týmito záväznými pokynmi.

Článok VII. Záruka

7.1. Dodávateľ poskytuje objednávateľovi záruku na plnenie poskytnuté na základe tejto Zmluvy počas trvania tejto Zmluvy.

7.2. Na záruku za realizovaný Predmet dodávky podľa bodu 7.1. sa primerane vzťahujú ustanovenia § 429 a nasl. Obchodného zákonníka.

7.3. Dodávateľ je povinný zabezpečiť odstránenie závad najneskôr do 4 hodín od výzvy Objednávateľa (viď Príloha č. 1).

Článok VIII. Doručovanie

8.1. V prípade pochybností sa zásielka považuje za doručenie tretím dňom po jej odoslaní na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy alebo na e-mailovú adresu alebo fax uvedenú v tomto článku.

8.2. Kontaktnými osobami za objednávateľa sú:

Meno a priezvisko:
Telefónne číslo: 02/
Faxové číslo: 02/

E-mail: @ivpr.gov.sk

8.3. Kontaktnými osobami za Dodávateľa sú:
Meno a priezvisko:
Telefónne číslo:
Faxové číslo:
E-mail:

8.4. Prípadnú zmenu kontaktných údajov je zmluvná strana povinná oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu.

Článok IX. Mlčanlivosť

9.1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri realizácii plnenia podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s realizáciou tejto Zmluvy, okrem tých, ktoré sú podľa písomného oznámenia objednávateľa určené k zverejneniu alebo oznámeniu tretím osobám. Tým nie je dotknutá informačná povinnosť stanovená osobitnými predpismi.

9.2. Objednávateľ môže poskytnúť Dodávateľovi súhlas na poskytnutie informácie, ohľadom ktorej má Dodávateľ mlčanlivosť, tretím osobám. V takom prípade Dodávateľ nezodpovedá za použitie informácií treťou osobou.

9.3. Dodávateľ dáva Objednávateľovi súhlas na zverejnenie tejto Zmluvy v súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov, ako aj na nakladanie s informáciami, ktoré mu Objednávateľ poskytne.

Článok X. Subdodávatelia

10.1. Dodávateľ je oprávnený využívať k plneniu tejto Zmluvy subdodávateľov, avšak ručí za výsledok ich výkonu tak, akoby ju vykonal sám.

Článok XI. Zodpovednosť za škodu

11.1. Každá zmluvná strana zodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu spôsobenú pri plnení tejto Zmluvy.

11.2. Každá zo zmluvných strán zodpovedá za spôsobenú škodu podľa platných a účinných právnych predpisov.

11.3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania Dodávateľa s riadnym alebo včasným dodaním Predmetu dodávky je Dodávateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z celkovej dohodnutej ceny za Predmet dodávky podľa čl. IV, bod 4.1. Zmluvy za každý, aj začatý, deň omeškania s plnením predmetu Zmluvy. Tým nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, prevyšujúcu zmluvnú pokutu.

11.4. V prípade omeškania Objednávateľa s riadnym a včasným zaplatením akejkoľvek peňažnej sumy podľa tejto Zmluvy je Dodávateľ povinný zaplatiť objednávateľovi úroky z omeškania vo výške stanovenej zákonom.

11.5. Povinnosť zaplatiť náhradu škody alebo úroky z omeškania podľa tejto Zmluvy vzniká až na základe výzvy od druhej zmluvnej strany, spolu s ktorou sa doručí aj faktúra na zaplatenie náhrady škody alebo úrokov z omeškania.

Článok XII. Odstúpenie od Zmluvy

12.1. Každá zmluvná strana je oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť, v prípade, ak druhá zmluvná strana

- a) neuskutoční riadne a včas plnenie podľa tejto Zmluvy,
- b) úmyselne vykáže neexistujúce plnenie,
- c) závažne poruší povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy,
- d) dopustí sa konania v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, ktoré odporuje dobrým mravom.

12.2. Predpokladom odstúpenia od Zmluvy je predchádzajúca písomná výzva s upozornením na omeškanie, porušenie povinnosti alebo iný dôvod odstúpenia od Zmluvy, s uvedeným dodatočnej primeranej lehoty určenej na nápravu vytýkaných nedostatkov. To neplatí v prípade, ak je Dodávateľ v omeškaní s riadnym odovzdaním Diela o viac ako 30 dní. V takom prípade je objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez predchádzajúcej písomnej výzvy.

12.3. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni doručenia odstúpenia od Zmluvy, nie však skôr ako uplynie primeraná dodatočná lehota podľa predchádzajúceho bodu.

12.4. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak je daný dôvod na odstúpenie od Zmluvy podľa Obchodného zákonníka.

Článok XIV. Záverečné ustanovenia

14.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvných strán.

14.2. Táto Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa ustanovenia § 47a Občianskeho zákonníka.

14.3. Zmluvné strany berú na vedomie, že od ich podpisu na tejto listine sú svojimi zmluvnými prejavmi obsiahnutými v tejto listine viazané. Zmluva zaväzuje i právnych nástupcov zmluvných strán.

14.4. Zmena Zmluvy je možná len písomnou dohodou Zmluvných strán – číslovaným dodatkom k zmluve.

14.5. Ak niektoré ustanovenia Zmluvy nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení a na doplnenie medzier sa použije právna úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu Zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní Zmluvy Zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.

14.6. Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z toho každá zmluvná strana dostane dva rovnopisy.

14.7. Zmluvné strany svojim podpisom Zmluvy potvrdzujú, že sú oprávnení s jej predmetom disponovať bez obmedzenia, právny úkon je urobený v predpísanej forme, prejavy vôle sú hodnoverné, dostatočne zrozumiteľné.

14.8. Zmluvné strany týmto prehlasujú a potvrdzujú, že si túto Zmluvu prečítali, táto Zmluva vyjadruje ich skutočnú a slobodnú vôľu, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a na znak súhlasu s ňou ju vlastnoručne podpisujú.

V Bratislave dňa 29.12.2015

V Bratislave dňa 29.12.2015

.....
PhDr. Silvia Porubánová
riaditeľka

.....

Príloha č. 1: Technická špecifikácia – sumár technickej dokumentácie – Opis predmetu zákazky a technickej špecifikácie objednávateľa

Hardware:

- Slúchadlá Koss (alebo podobný typ)
- 3 ks PC vybavené Win 7, MS Office 2013, antivir ochrana ESET

Požiadavky na minimálne softvérové vybavenie call centra:

- 7 licencií call centrového systému pre OP s možnosťou rozšírenia na 15, dostupnosť 24/7
- Jazyk call centrového systému: slovenčina, resp. angličtina s lokalizáciou do slovenčiny do 2 mesiacov odo dňa podpisu zmluvy
- Hlasové služby (ohlásenia) pre prichádzajúce - čakajúce hovory v rade, online wallboard zobrazujúci stav vstúpených, spadnutých a čakajúcich hovorov
- Wallboard zobrazujúci úroveň service levelu za daný deň
- Možnosť presmerovania hovorov
- Možnosť prepájania hovorov (okrem štandardných čísiel na organizácie aj na všetky záchranárske linky)
- Vytvorenie hlasového odkazu v prípade obsadenosti operátorov
- Možnosť zanechať hlasový odkaz, ktorý následne príde na mail operátorom na linke
- Možnosť vyexportovať podrobný výpis prichádzajúcich hovorov za voliteľné časové obdobie pre účely kontroly tarifikácie
- **Reportingový systém** (štatistiky výkonu a nákladovosti)
 - Informácie o prichádzajúcom hovore (číslo volajúceho, čas prichádzajúceho hovoru, čas prijatia hovoru, dĺžka hovoru, ID agenta, ktorý hovor vybaví, a pod.)
 - Počet prichádzajúcich hovorov v rade
 - Počet prijatých a neprijatých hovorov za voliteľné časové obdobie
 - Generovanie súhrnných štatistík (modifikácia podľa požiadavky)
 - Možnosť exportu do Excelu/PDF formátu
 - Informácie o odchádzajúcich – presmerovaných hovoroch (číslo volaného, čas a dĺžka hovoru a pod.)
 - Rozdelenie hovorov do jednotlivých skupín
- **Databázový systém** (štatistiky – premenné o problematike násilia pre účely získavania poznatkov)
- Hlavné body:
 - Hlavný webový formulár rozdelený do 6-tich záložiek „História o hovore“, „Identifikácia násilia“, „Riešenie“, „História“, „Odkaz“, s možnosťou pridávania nových záložiek
 - Spätné vyhľadávanie starších hovorov s možnosťou prezerania kompletných údajov získaných počas vybraného hovoru
 - Dátum hovoru, tel. číslo, kontakt na inú osobu, poradkyňa
 - Druh volania
 - Osobné údaje volajúceho, pohlavie a vek volajúceho (osobitná kategória volajúcich detí), vzdelanie, zamestnanie, ekonomická situácia
 - Bydlisko volajúceho kraj/okres/mesto odkiaľ volá

- Bývanie volajúceho a podmienky bývania
- Poradenstvo a bezpečné ubytovanie
- Údaje o násilnom vzťahu, trvanie a rozpätie trvania násilného vzťahu
- Deti (počet, pohlavie, vek, starostlivosť)
- História násilia
- Typ problému (priama obeť, nepriamy svedok, všeobecné poradenstvo)
- Miera akútности situácie
- Typ násilia (fyzické, sexuálne, psychické, sociálne, ekonomické)
- Frekvencia útokov
- Typ páchatel'a (pohlavie, vek, kontext)
- Dôsledky násilia (zdravotné problémy, závažnosť zranení, telesné symptómy a zranenia)
- Odporúčaný a realizovaný typ intervencie
- Dokazovanie (dôkazy, súdnoznalecké vyšetrenie)
- Trestné konanie a rozhodnutie súdu
- Odhad nebezpečenstva, bezpečnostný plán
- Právne riešenie
- Zaškolenie poradkýň na linke v oblasti technickej obsluhy systému
- Zaškolenie správcu IKT na systém call centra
- Modifikovateľnosť systému – možnosť meniť počet licencií aj počas zmluvy do max. 15
- Bezpečnostné parametre:
 - Zabezpečenie plnej funkcionality a bezporuchovosti systému
 - 2 nezávislé, plne funkčné call-centrové systémy, možnosť online zálohovania dát vstupných agentmi i hovorov
 - Refundantné napojenie na dátové centrum pre hlasové a dátové služby (optika), v prípade poruchy jednej z trás sú hovory presmerované automaticky na ďalšiu vetvu
 - Reakčný čas v prípade poruchy 1 hod. s prítomnosťou on-site
 - Odstránenie technického problému do 4 hodín (v pracovný aj mimopracovný deň alebo mimo štandardných pracovných hodín)
 - Garantovanie plnej funkčnosti technológií a dostupnosti služby na úrovni min. 99,5%

Ochrana údajov a bezpečnosť prevádzky IP telefónie:

- Externá pobočka pripojená zabezpečenou linkou priamo do DataCentra dodávateľa callcentrovej technológie (uchádzač musí preukázať, že minimálne 6 mesiacov má servery umiestnené v DataCentre – faktúra)
- Vysoký stupeň ochrany interných dát voči externým útokom
- Interná bezpečnosť zabezpečenia cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)
- Zabezpečenie archivácie osobných údajov – telefónnych čísiel prichádzajúcich hovorov
- Možnosť spätného volania cez CLIR
- Možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov na serveroch verejného obstarávateľa alebo dodávateľa podľa vzájomnej dohody
- Možnosť odposluchu hovoru supervízorom

- Možnosť úplne blokovať prichádzajúce volania podľa tel. čísla (zneužívanie linky), klient sa nedovolá
- Možnosť čiastočne blokovať prichádzajúce volania podľa tel. čísla, klient sa dovoľá iba do odkazovej schránky
- Iné štandardné súčasti, ak ich dodávateľ poskytuje

Iné požiadavky:

- Pri opätovnom zavolaní klienta z rovnakého telefónneho čísla sa agentovi načítajú posledné zaznamenané údaje vo všetkých záložkách
- Špecifikácie telefónneho čísla