

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB CALL CENTRA

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v platnom znení
(ďalej len „**zmluva**“)

Obchodné meno: **Národné centrum zdravotníckych informácií**
Sídlo: Lazaretská 26, 811 09 Bratislava

Zastúpený: Ing. Pavol Capek, generálny riaditeľ

IČO: 00165387
DIČ: 2020830119
IČ DPH: nie je platca DPH

Bankové spojenie: Štátna pokladnica
č. účtu: 7000185166/8180
IBAN: SK24 8180 0000 0070 0018 5166
SWIFT/BIC: SPSRSKBAXXX

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **Crystal Call, a. s.**
Sídlo: Hálkova 1/A, 831 03 Bratislava
IČO: 35 880 805
IČ DPH: SK2021805225
Registrácia: Zapísaný v Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa,
vločka č.: 4346/B
Konajúci štatutár: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva
(ďalej len „**Dodávateľ**“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Dodávateľ aj ako „**zmluvné strany**“)

Článok I

Úvodné ustanovenia a predmet plnenia

- 1.1. Objednávateľ je vyhlasovateľom verejného obstarávania s názvom „**SLUŽBY CALL CENTRA**“. Na základe výsledkov tohto verejného obstarávania Objednávateľ uzatvára túto zmluvu s úspešným uchádzačom, ktorého ponuka bola vyhodnotená ako najvýhodnejšia a stala sa víťaznou.
- 1.2. Za podmienok vymedzených touto zmluvou sa Dodávateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi služby špecifikované v bode 1.3. tejto zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby zaplatiť cenu dojednanú v čl. XI tejto zmluvy.
- 1.3. Predmetom plnenia je:
 - 1.3.1. poskytnutie služieb externého Call centra v období 24 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy, zahŕňajúce zrealizovanie (obsluženie) prichádzajúcich a aj odchádzajúcich hovorov na základe potrieb Objednávateľa,
 - 1.3.2. poskytnutie služby odpovedania na doručené e-maily,
 - 1.3.3. poskytnutie služby odchádzajúcich hovorov na základe potrieb Objednávateľa.

- 1.4. Dodávateľ je povinný dodať predmet plnenia definovaný v bode 1.3 tejto zmluvy pre a v prospech Objednávateľa, a to vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť.
- 1.5. Dodávateľ vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.6. Dodávateľ ďalej vyhlasuje, že on aj jeho subdodávateľa, ak ich Dodávateľ využije, majú ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy platný zápis v Registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o RPVS**“).

Článok II Špecifikácia služieb externého Call centra

- 2.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb externého Call centra bude dôsledne rešpektovať požiadavky zakotvené v tejto zmluve a jej prílohách, najmä požiadavky na:
 - a) zabezpečenie telefónneho čísla v zmysle čl. V tejto zmluvy;
 - b) technologické zabezpečenie externého Call centra v zmysle čl. VI tejto zmluvy;
 - c) personálne zabezpečenie externého Call centra v zmysle čl. VII tejto zmluvy;
 - d) zabezpečenie dostupnosti služieb externého Call centra v zmysle čl. VIII tejto zmluvy;
 - e) nahrávanie a archiváciu hovorov v zmysle čl. IX tejto zmluvy;
 - f) online reporting v zmysle čl. X tejto zmluvy;
 - g) dodržiavanie komunikačných štandardov uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy;
 - h) zachovanie mlčanlivosti v zmysle prílohy č. 2 tejto zmluvy.
- 2.2. Zmluvné strany sa dohodli, že služby externého Call centra budú vždy zahŕňať aj:
 - 2.2.1. všetky aktivity, plnenia, funkcie a vedľajšie služby potrebné pre riadne poskytovanie služieb externého Call centra, vrátane tých, ktoré bývajú bežne súčasťou rovnakých alebo obdobných služieb;
 - 2.2.2. všetku podporu a asistenciu od Dodávateľa pre riadne poskytnutie služieb externého Call centra.

Článok III Poskytovanie služieb externého Call centra

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby externého Call centra v dobe 24 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy (ďalej len „**Doba poskytovania služieb**“) alebo do vyčerpania finančného limitu **978 820,55 EUR bez DPH**.
- 3.2. Dodávateľ bude poskytovať služby externého Call centra z prevádzok nachádzajúcich sa na území Slovenskej republiky. Akékoľvek zmeny v zozname prevádzok je Dodávateľ povinný oznámiť Objednávateľovi najneskôr do/pred 3 pracovných dní od vzniku týchto zmien.
- 3.3. Dodávateľ je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb externého Call centra v slovenskom jazyku.
- 3.4. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovanie služieb externého Call centra v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZoOOÚ**“). Na účely spracúvania osobných údajov Dodávateľom pre Objednávateľa je Dodávateľ najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa (pričom postačuje forma e-mailu) povinný uzatvoriť s Objednávateľom zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa ustanovení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a podľa ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení

niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorej návrh mu bude predložený Objednávateľom.

- 3.5. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní služieb externého Call centra v súlade s požiadavkami a inštrukciami Objednávateľa a na základe informácií poskytnutých mu Objednávateľom.
- 3.6. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní služieb externého Call centra podľa svojich najlepších schopností, včasne, efektívne, spoľahlivo, odborne a profesionálne, používajúc pritom takú úroveň starostlivosti, zručnosti, predvídavosti, opatrnosti a zdravého úsudku, ktorú by bolo možné požadovať od skúseného dodávateľa.
- 3.7. Dodávateľ má maximálne 48 hodín na prispôsobenie rozsahu Call centra od poslednej prijatej objednávky v zmysle bodu 11.2. článku XI tejto zmluvy.

Článok IV Prevádzkovanie linky

- 4.1. Dodávateľ je povinný zabezpečiť prevádzku linky po dobu poskytovania služieb non-stop – 24 hodín, 7 dní v týždni.
- 4.2. Úlohou Dodávateľa je najmä zabezpečenie služieb externého Call centra ako informačnej podpory obyvateľov súvisiacej s opatreniami ÚVZ SR, RÚVZ v SR, MZ SR, vlády SR a iných štátnych inštitúcií spojených s pandemiou COVID-19. Komunikácia s obyvateľmi bude zabezpečená prostredníctvom telefónu a e-mailu. Predmetom zákazky je aj možnosť využiť služby externého Call centra na aktívne telefonovanie v súvislosti s dohľadávaním kontaktov pozitívne testovaných osôb a pomoc pri zisťovaní kontaktných údajov osôb podozrivých z ochorenia COVID-19. Bližšie informácie sú uvedené v prílohe č. 5 – Opis predmetu zákazky.
- 4.3. V prípade, ak Dodávateľ nebude môcť v jednotlivých prípadoch poskytnúť pomoc (podporu) v zmysle bodu 4.2. tejto zmluvy z dôvodu, že určité otázky neboli poskytnuté a zodpovedané zo strany Objednávateľa, Dodávateľ na konci každého dňa, najneskôr do 21:00 hod., poskytne prostredníctvom online reportingu podľa bodu 10.1. tejto zmluvy zoznam predmetných otázok Objednávateľovi a ten tieto otázky Dodávateľovi zodpovie najneskôr do 24 hodín.

Článok V Zabezpečenie telefónneho čísla

- 5.1. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre účely externého Call centra „prémiové“ geografické telefónne číslo s predvoľbou 02 (Bratislava).
- 5.2. Dodávateľ je povinný využívať telefónne číslo podľa bodu 5.1 tejto zmluvy výhradne (exkluzívne) pre Objednávateľa v rámci poskytovania služieb externého Call centra počas Doby poskytovania služieb.

Článok VI Technologické zabezpečenie externého Call centra

- 6.1. Dodávateľ sa zaväzuje implementovať automatické prehrávanie hlasových správ (Interactive Voice Response) (ďalej len „**IVR**“) minimálne v nasledujúcom rozsahu:

- 6.1.1. Hlasová správa počas prevádzkovej doby linky - samotná hlasová správa bude obsahovať aj informáciu o spracovaní osobných údajov v zmysle ZoOOÚ a informáciu o nahrávaní hovorov a bude umožňovať distribúciu hovorov podľa jednotlivých volieb v IVR;
 - 6.1.2. IVR musí byť schopné prehrávať hlasové správy pre volajúcich čakajúcich na voľného operátora.
- 6.2. Dodávateľ je povinný využívať technológiu, ktorá umožňuje nahrávanie a archivovanie hovorov.
- 6.3. Za účelom poskytovania služieb externého Call centra bez výpadkov je Dodávateľ povinný počas celej Doby poskytovania služieb:
- 6.3.1. zabezpečiť a udržiavať záložný zdroj, ktorý zabezpečí poskytovanie služieb externého Call centra aj v prípade prerušenia distribúcie elektriny;
 - 6.3.2. mať minimálne dvoch poskytovateľov hlasových a dátových služieb geograficky oddelených v rôznych lokalitách na území SR tak, aby v prípade výpadku jedného z nich boli linky presmerované na druhého poskytovateľa.
 - 6.3.3. mať k dispozícii telefónnu ústredňu resp. iné ekvivalentné technické riešenia, z ktorého poskytovateľ zabezpečí prevádzku a činnosť Call centra v prípade výpadku telefónnej ústredne objednávateľa.
- 6.4. Objednávateľ má právo kedykoľvek kontrolovať v prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa, či sú splnené požiadavky technologického zabezpečenia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto čl. VI, pričom Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi na tento účel maximálnu súčinnosť, najmä umožniť mu na jeho písomnú (alebo e-mailovú) žiadosť doručenú Dodávateľovi aspoň 3 pracovné dni vopred vstup do príslušnej prevádzky Dodávateľa.

Článok VII

Personálne zabezpečenie externého Call centra

- 7.1. Dodávateľ je povinný zabezpečiť 1 (jedného) manažéra Call centra. Tento manažér musí mať minimálne:
- a) min. 3-ročné skúsenosti s riadením Call centra zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov v pozícii hlavného manažéra Call centra, resp. v ekvivalentnej pozícii zodpovednej na jeho prevádzku a riadenie a
 - b) min. 1 praktická skúsenosť/projekt, ktorého predmetom bolo poskytovanie služby Call centra zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov, pričom expert vystupoval v pozícii hlavného manažéra Call centra o veľkosti min. 30 telefonických operátorov.
- 7.2. Dodávateľ je povinný zabezpečiť riadenie telefonických operátorov prostredníctvom 3 (troch) riadiacich pracovníkov (supervízorov). Každý supervízor musí mať minimálne:
- a) min. 3-ročné skúsenosti s prácou v Call centre zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov a
 - b) min. 1-ročné skúsenosti v pozícii supervízora s riadením telefonických operátorov pri projektoch v oblasti spracovania prichádzajúcich hovorov-
- 7.3. Dodávateľ nemôže využiť jednu osobu na plnenie funkcie manažéra a funkcie supervízora externého Call centra súčasne.
- 7.4. Dodávateľ je povinný zabezpečiť potrebné kapacity certifikovaných telefonických operátorov tak, aby bolo v každom jednotlivom dni na linke k dispozícii toľko operátorov, koľko Objednávateľ stanovil v aktuálne platnej objednávke.

- 7.5. Všetci telefonickí operátori, prostredníctvom ktorých bude Dodávateľ poskytovať služby linky, musia na náklady Dodávateľa absolvovať vstupné školenie a úspešne zvládnuť certifikačný test zameraný na obsah informácií, ktoré majú byť poskytované prostredníctvom externého Call centra na základe tejto zmluvy.
- 7.6. Dĺžka školenia sa odhaduje na 16 hodín. Objednávateľ je povinný v súčinnosti s Dodávateľom zabezpečiť školenie a certifikačný test telefonických operátorov Dodávateľa v dostatočnom predstihu pred začatím plynutia Doby poskytovania služieb, Dodávateľ je na žiadosť a podľa pokynov Objednávateľa povinný zabezpečiť preškolenie telefonických operátorov a aktualizáciu dokumentov dodaných mu na účely poskytovania služieb externého Call centra, ak v priebehu Doby poskytovania služieb nastanú nové skutočnosti vo vzťahu k poskytovaniu služby, alebo ak Objednávateľ usúdi, že z otázok obyvateľov SR vyplýva veľa nejasností, a to najneskôr do 1 pracovného dňa odo dňa doručenia aktualizovaných dokumentov Objednávateľom.
- 7.7. Splnenie požiadaviek personálneho zabezpečenia externého Call centra je predpokladom pre riadne začatie poskytovania služieb externého Call centra; Dodávateľ je povinný splniť požiadavky personálneho zabezpečenia v zmysle bodov 7.1 až 7.5 tejto zmluvy pred začatím plynutia Doby poskytovania služieb.
- 7.8. Objednávateľ má právo kedykoľvek kontrolovať v prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa, či sú splnené požiadavky personálneho zabezpečenia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto čl. VII, pričom Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi na tento účel maximálnu súčinnosť, najmä umožniť mu na jeho písomnú (alebo e-mailovú) žiadosť doručенú Dodávateľovi aspoň 3 pracovné dni vopred vstup do príslušnej prevádzky Dodávateľa.
- 7.9. Dodávateľ je povinný použiť na poskytovanie služieb externého Call centra manažéra a supervízorov (ďalej spolu len „**klúčoví experti**“) uvedených v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 7.10. Dodávateľ je oprávnený zmeniť kľúčového experta iba po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa, pričom nový kľúčový expert musí spĺňať zodpovedajúce požiadavky uvedené v bodoch 7.1 a 7.2 tejto zmluvy.
- 7.11. Za účelom zmeny v osobe kľúčového experta je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi žiadosť o zmenu obsahujúcu identifikačné údaje navrhovaného kľúčového experta, pričom k žiadosti je Dodávateľ povinný priložiť potvrdenia preukazujúce splnenie zodpovedajúcich požiadaviek uvedených v bodoch 7.1 a 7.2 tejto zmluvy. Ak bude Objednávateľovi predložená kompletná žiadosť o zmenu kľúčového experta, Objednávateľ je povinný vyjadriť sa k nej najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej doručenia, inak sa má za to, že s navrhovanou zmenou súhlasí.
- 7.12. V prípade udelenia súhlasu Objednávateľa so zmenou kľúčového experta je Dodávateľ povinný uzavrieť s Objednávateľom dodatok k tejto zmluve, ktorým dôjde k aktualizácii prílohy č. 3 tejto zmluvy, a to najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia návrhu na uzatvorenie dodatku zo strany Objednávateľa.

Článok VIII

Zabezpečenie dostupnosti služieb externého Call centra

- 8.1. Dodávateľ garantuje Objednávateľovi technologickú dostupnosť služieb externého Call centra na úrovni minimálne 99,9 %. Povolená hranica technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra predstavuje celkovo maximálne 60 minút za každý jeden mesiac poskytovania služieb.

- 8.2. Dodávateľ ďalej Objednávateľovi garantuje dostupnosť telefonických operátorov nad úrovňou 80 % tak, že z celkového počtu prichádzajúcich hovorov distribuovaných na telefonických operátorov v každom jednotlivom dni počas Doby poskytovania služieb musí byť minimálne 80 % hovorov zodvihnutých. Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd.
- 8.3. Na účely zabezpečenia technologickej dostupnosti služieb externého Call centra v zmysle bodu 8.1. tejto zmluvy je Dodávateľ povinný pravidelne najmä:
- a) kontrolovať funkčnosť technológie využívanéj na poskytovanie služieb externého Call centra,
 - b) vykonávať testovanie technológie využívanéj na poskytovanie služieb externého Call centra za účelom odhalenia skrytých závad,
 - c) vyhodnocovať zistené poruchy technológie využívanéj na poskytovanie služieb externého Call centra,
 - d) bezodkladne odstraňovať zistené poruchy technológie využívanéj na poskytovanie služieb externého Call centra.
- 8.4. Dodávateľ je povinný bezodkladne (najneskôr do 2 hodín od nástupu danej skutočnosti) Objednávateľovi oznamovať, a to telefonicky aj e-mailom na kontakty Objednávateľa uvedené v bode 13.3. tejto zmluvy, technologickú nedostupnosť služieb externého Call centra a jej predpokladané trvanie, ako aj akékoľvek iné skutočnosti, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť poskytovanie služieb externého Call centra a/alebo ohroziť oprávnený záujem Objednávateľa a je povinný iniciatívne dávať návrhy na odvrátenie tejto hrozby. Dodávateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením uvedených povinností.
- 8.5. Dodávateľ je povinný spracovávať údaje o dostupnosti služieb externého Call centra v zmysle tohto čl. VIII v rámci online reportingu podľa čl. X tejto zmluvy.

Článok IX

Nahrávanie a archivácia hovorov

- 9.1. Dodávateľ je povinný zabezpečiť nahrávanie a archiváciu všetkých prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov na linkách prostredníctvom nahrávacej technológie, ktorá je schopná nahráť a uchovať minimálne 99,95 % hovorov uskutočnených na linkách.
- 9.2. Dodávateľ je povinný ukladať hovory nahrané v zmysle bodu 9.1. tejto zmluvy v tvare: dátum hovoru, čas hovoru, dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách), telefónne číslo volajúceho, ID telefónneho operátora, typ hovoru, voľba IVR.
- 9.3. Zvukové záznamy hovorov musia byť uložené vo formáte .mp3 a minimálne v kvalite 8 kbps, 24000 Hz, mono.
- 9.4. Dodávateľ je pri nahrávaní a archivácii hovorov v zmysle tohto čl. IX povinný rešpektovať relevantné právne predpisy vrátane ZoOOÚ.
- 9.5. Dodávateľ je povinný umožniť Objednávateľovi neobmedzený priamy (online) prístup ku všetkým archivovaným hovorom.
- 9.6. Dodávateľ zodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie alebo zničenie zvukových záznamov a dát, ktorých zabezpečenie sa predpokladá v tomto čl. IX.
- 9.7. Dodávateľ sa zaväzuje, že na výzvu Objednávateľa bezodkladne preukázateľne zničí všetky zvukové záznamy hovorov vytvorené v rámci poskytovania služieb externého Call centra (ak to

nebude v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky) a ich zničenie Objednávateľovi riadne preukáže.

Článok X **Online reporting**

- 10.1. Dodávateľ je povinný vytvoriť online reporting obsahujúci minimálne nasledujúce údaje:
- a) počet hovorov vstúpených do ústredne,
 - b) počet hovorov distribuovaných na telefonických operátorov,
 - c) počet zodvihnutých hovorov,
 - d) technologická dostupnosť služieb externého Call centra v zmysle bodu 8.1 tejto zmluvy (reporting incidentov a ich trvania),
 - e) dostupnosť telefonických operátorov v zmysle bodu 8.2 tejto zmluvy (určená pomerom počtu zodvihnutých hovorov k počtu hovorov distribuovaných na telefonických operátorov),
 - f) priemerná dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách),
 - g) priemerná dĺžka After Call Work (ACW),
 - h) priemerná dĺžka Waiting time,
 - i) zoznam nových otázok za určitý deň v zmysle bodu 4.3 tejto zmluvy.
- 10.2. Dodávateľ je povinný zabezpečiť neobmedzený priamy (online) prístup Objednávateľa a ním určených osôb k online reportingu podľa bodu 10.1 tejto zmluvy, a to tak, že Objednávateľovi poskytne neobmedzený počet online prístupov do Dodávateľom využívanej softvérovej aplikácie pre reporting.
- 10.3. Online reporting je Dodávateľ povinný zabezpečiť tak, aby údaje uvedené v bode 10.1 tejto zmluvy mohol Objednávateľ filtrovať:
- 10.3.1. podľa jednotlivkej služby linky,
 - 10.3.2. podľa časového hľadiska s rozpadom na vybrané dni a hodiny,
 - 10.3.3. podľa jedného alebo viacerých hľadísk súbežne, pričom online reporting musí podľa zvolených kritérií ihneď prepočítať údaje uvedené v bode 10.1. tejto zmluvy.

Článok XI **Cena a platobné podmienky**

- 11.1. Cena za predmet plnenia definovaný v bode 1.3 tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán nasledovne na základe cenového rámca jednotkových cien v kumulatívnej hodnote maximálne **978 820,55 EUR bez DPH** (slovom: deväťstosedemdesiatosemstisícosemstodvadsať eur bez DPH a päťdesiatpäť centov bez DPH).
Jednotkové ceny za predmet zmluvy sú uvedené v prílohe č. 6 tejto zmluvy.
- 11.2. Poskytovanie služieb bude prebiehať na základe doručených objednávok, ktoré budú vystavované priebežne počas poskytovania služieb, na základe potreby objednávateľa vrátane uvedenia počtu požadovaných operátorov.
- 11.3. V dohodnutej cene nie je zahrnutá právnymi predpismi stanovená daň z pridanej hodnoty. Táto bude k cene vyúčtovaná v zmysle platných právnych predpisov v čase fakturácie ceny.
- 11.4. Cena bude uhradená na základe faktúry vystavenej Dodávateľom.
- 11.5. Dodávateľ má právo vystaviť faktúru na cenu za služby poskytnuté na základe tejto zmluvy 1 x mesačne. Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru po uplynutí každého fakturačného obdobia, t. j. po uplynutí každého mesiaca v ktorom sa služba poskytla najneskôr do piateho pracovného dňa po

uplynutí fakturačního obdobia (mesiaca, v ktorom sa služba poskytla). Neoddeliteľnou prílohou faktúry na úhradu ceny za poskytnutie služby podľa bodu 11.1. tejto zmluvy bude Dodávateľom potvrdený výstup z reportingu dokladujúci celkový počet hodín operátorov (vrátane prípadných príplatkov) zrealizovaných za Dobu poskytovania služieb v rámci fakturačného obdobia vrátane rozsahu poskytnutých služieb. Dodávateľom potvrdený výstup z reportingu musí byť v súlade s bodom 11.2. a 3.7. tejto zmluvy.

- 11.6. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní od dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Cena sa považuje za uhradenú odpísaním peňažných prostriedkov z účtu Objednávateľa.
- 11.7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti vyžadované platnými právnymi predpismi, alebo ak údaje vo faktúre nebudú uvedené v súlade s platnými právnymi predpismi a v súlade s podmienkami dojednanými v tejto zmluve, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť Dodávateľovi bez zaplataenia. V takom prípade začne lehota splatnosti faktúry plynúť až dňom doručenia opravenej (novej) faktúry spĺňajúcej požiadavky platných právnych predpisov a požiadavky tejto zmluvy.
- 11.8. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa stanovuje, že Dodávateľovi za plnenie tejto zmluvy nevzniknú žiadne ďalšie peňažné nároky nad rámec nárokov uvedených v predchádzajúcich bodoch tohto čl. XI a že cena dojednaná v bode 11.1. tejto zmluvy zahŕňa všetky náklady, ktoré Dodávateľ nevyhnutne a účelne vynaloží na plnenie jeho povinností podľa tejto zmluvy.
- 11.9. Postúpenie pohľadávok podľa § 524 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa sa zakazuje. Postúpenie pohľadávky v rozpore s predchádzajúcou vetou, bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatné. Súhlas Objednávateľa je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.

Článok XII

Sankcie

- 12.1. V prípade neposkytnutia niektorej zo služieb (vrátane všetkých súvisiacich a vedľajších plnení) podľa tejto zmluvy riadne a včas má Objednávateľ voči Dodávateľovi nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 500,00 EUR za každý (aj začatý) deň omeškania, ak pre niektoré porušenie nie je v bodoch 12.2-12.4 tejto zmluvy dojednaná osobitná zmluvná pokuta. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.
- 12.2. V prípade porušenia niektorej z povinností podľa bodov 3.2., 5.1., 6.4., 7.8., 7.12., 9.5., 10.2. a 14.8. tejto zmluvy má Objednávateľ voči Dodávateľovi nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 200,00 EUR za každé samostatné porušenie; pre predídienie pochybnostiam sa stanovuje, že pri trvajúcom porušení sa každý jednotlivý (aj začatý) deň trvania porušenia považuje za samostatné porušenie. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.
- 12.3. V prípade prekročenia povolenej hranice technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra v zmysle bodu 8.1. tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každú aj začatú hodinu technologickej nedostupnosti služieb externého Call centra. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.
- 12.4. V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 8.2. tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto porušenie, pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého Call centra samostatne. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30

kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi. V prípade, že Dodávateľ z objektívnych príčin nemohol dodržať dostupnosť telefonických operátorov podľa bodu 8.2. tejto zmluvy, musí o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľa podľa bodu 13.3. zmluvy a to najneskôr do 48 hodín od vzniku objektívnej príčiny. Objednávateľ následne do 5 pracovných dní oznámi Dodávateľovi, či dané objektívne príčiny akceptuje a nebude si nárokovať zaplatenie zmluvnej pokuty, alebo neakceptuje dané objektívne príčiny a bude si nárokovať zaplatenie zmluvnej pokuty.

- 12.5. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu spôsobenej škody ani výška tohto nároku.
- 12.6. Celková kumulovaná výška zmluvných pokút podľa Článku XII, ktoré požaduje Objednávateľ uhradiť Poskytovateľom, nemôže prekročiť výšku fakturácie v rámci konkrétneho kalendárneho mesiaca v zmysle bodu 11.5. tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že sa nebude aplikovať § 300 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení a teda Poskytovateľ nie je povinný uhradiť zmluvnú pokutu, ak nastanú okolnosti definované v §374 bode 1 zákona č. 513/1991 Zb.

Článok XIII Doručovanie

- 13.1. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek písomnosť týkajúca sa tejto zmluvy musí mať písomnú formu (za písomnú formu sa nepovažuje fax alebo e-mail, ak táto zmluva výslovne neustanovuje inak) a musí byť doručená zmluvnej strane, ktorá je adresátom, osobne, poštou ako doporučená zásielka alebo prostredníctvom všeobecne uznávanej kuriérskej služby, a to na adresu sídla zmluvnej strany, ktorá je adresátom.
- 13.2. Písomnosť sa bude považovať za doručenú:
- a) dňom jej skutočného doručenia; alebo
 - b) dňom, kedy adresát odmietne písomnosť prevziať; alebo
 - c) dňom, kedy dôjde k pokusu o doručenie v súlade s touto zmluvou a doručenie bude zmarené z dôvodov na strane adresáta (napríklad adresa neexistuje alebo adresát je neznámy na tejto adrese).
- 13.3. Bežné oznámenie alebo žiadosť alebo iná bežná informácia v súvislosti s touto zmluvou môžu byť doručené e-mailom na nižšie uvedenú adresu zmluvnej strany, ktorá je adresátom, alebo na akúkoľvek inú adresu, ktorá bude neskôr oznámená príslušnou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súlade s týmto článkom:

Objednávateľ:

E-mail: libor.janovec@nczisk.sk

Tel. kontakt: +421 904 752 051

Dodávateľ:

E-mail: peter.koci@crystalcall.sk

Tel. kontakt: +421 911 371 261

- 13.4. Akákoľvek e-mailová správa v zmysle uvedeného sa považuje za doručení dňom prijatia do e-mailovej schránky príjemcu, ak je prijatá do 15:00 hod. príslušného pracovného dňa, inak sa považuje za doručení až nasledujúci pracovný deň.
- 13.5. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa stanovuje, že žiadne oznámenie týkajúce sa porušenia tejto zmluvy, výzva na plnenie akejkoľvek povinnosti alebo odstúpenie od tejto zmluvy sa nepovažujú za bežné.

- 13.6. V prípade, ak táto zmluva v niektorom jej ustanovení osobitne zakotvuje možnosť e-mailového doručovania, uplatnia sa ustanovenia bodu 13.3 a 13.4 tejto zmluvy, ak nie je výslovne uvedené inak.

Článok XIV Subdodávatelia

- 14.1. Dodávateľ môže zabezpečiť časť plnenia predmetu tejto zmluvy prostredníctvom tretích osôb (ďalej len „**subdodávatelia**“). Dodávateľ garantuje spôsobilosť subdodávateľov pre plnenie predmetu tejto zmluvy. Dodávateľ zodpovedá za celé a riadne plnenie tejto zmluvy počas celého trvania zmluvného vzťahu s Objednávateľom, a to bez ohľadu na to, či Dodávateľ použil subdodávky alebo nie, v akom rozsahu a za akých podmienok. Objednávateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť voči subdodávateľom Dodávateľa.
- 14.2. Dodávateľ je oprávnený uzatvoriť zmluvu len so subdodávateľom, ktorý najneskôr ku dňu uzatvorenia takej zmluvy bude mať platný zápis v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o RPVS. Podmienku podľa predchádzajúcej vety musí subdodávateľ spĺňať počas celého trvania zmluvy.
- 14.3. Subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 32 zákona o verejnom obstarávaní a nemôžu u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní (oprávnenie dodávať tovar, uskutočňovať stavebné práce alebo poskytovať službu preukazuje subdodávateľ vo vzťahu k tejto časti predmetu zákazky, ktorý má plniť);
- 14.4. Dodávateľ vyhlasuje, že pri plnení tejto zmluvy bude využívať kapacity, resp. zdroje výlučne subdodávateľov uvedených v prílohe č. 4 tejto zmluvy.
- 14.5. Dodávateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi (alebo niektorom z nich).
- 14.6. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby každý existujúci aj nový subdodávateľ bol vybraný tak, aby spĺňal podmienky vyžadované od subdodávateľov v rámci verejného obstarávania označeného v bode 14.2. a 14.3. tejto zmluvy, pričom splnenie týchto podmienok je Dodávateľ povinný kedykoľvek na žiadosť Objednávateľa bezodkladne preukázať. V prípade, že by nový alebo ktorýkoľvek existujúci subdodávateľ nespĺňal alebo prestal spĺňať podmienky vyžadované od subdodávateľa v rámci verejného obstarávania, je Objednávateľ oprávnený rozhodnúť o nepoužití daného subdodávateľa, pričom Dodávateľ je povinný riadiť sa takým rozhodnutím Objednávateľa a je povinný bezodkladne zabezpečiť jeho náhradu na vlastné náklady.
- 14.7. Dodávateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.
- 14.8. Za účelom zmeny v osobe subdodávateľa je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi žiadosť o zmenu obsahujúcu identifikačné údaje nového subdodávateľa a ďalšie údaje v zmysle prílohy č. 4 tejto zmluvy, pričom k žiadosti je Dodávateľ povinný priložiť potvrdenia preukazujúce splnenie požiadaviek vyžadovaných od subdodávateľov v rámci verejného obstarávania označeného v bode 14.2 a 14.3 tejto zmluvy. Ak bude Objednávateľovi predložená kompletná žiadosť o zmenu subdodávateľa, Objednávateľ je povinný vyjadriť sa k nej najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej doručenia, inak sa má za to, že s navrhovanou zmenou súhlasí.
- 14.9. V prípade udelenia súhlasu Objednávateľa so zmenou subdodávateľa je Dodávateľ povinný uzavrieť s Objednávateľom dodatok k tejto zmluve, ktorým dôjde k aktualizácii prílohy č. 4 tejto

zmluvy, a to najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia návrhu na uzatvorenie dodatku zo strany Objednávateľa.

Článok XV **Trvanie zmluvy**

- 15.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v bode 11.1. podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 15.2. Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť zmluvy môže zaniknúť aj pred uplynutím doby uvedenej v bode 15.1 tejto zmluvy, a to písomnou dohodou alebo písomnou výpoveďou Objednávateľa alebo odstúpením od zmluvy niektorou zo zmluvných strán.
- 15.3. Na odstúpenie od zmluvy sa vzťahujú ustanovenia § 344-351 Obchodného zákonníka, pričom na tieto účely sa za podstatné porušenie tejto zmluvy zo strany Dodávateľa považuje najmä, nie však výlučne:
- a) porušenie ktorejkoľvek povinnosti zakotvenej v bode 3.2., 5.1., 6.5., 7.8., 7.12., 9.5., 10.2. a 14.8. tejto zmluvy,
 - b) ak Dodávateľ nesplní riadne a včas požiadavky technologického zabezpečenia kontaktného centra (čl. VI tejto zmluvy) alebo ich splnenie nepreukáže riadne a včas Objednávateľovi, alebo ak budú kedykoľvek preukázateľne zistené rozpory medzi požiadavkami technologického zabezpečenia kontaktného centra a skutočným stavom na prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa,
 - c) ak Dodávateľ nesplní riadne a včas požiadavky personálneho zabezpečenia kontaktného centra (čl. VII tejto zmluvy) alebo ich splnenie nepreukáže riadne a včas Objednávateľovi, alebo ak budú kedykoľvek preukázateľne zistené rozpory medzi požiadavkami personálneho zabezpečenia kontaktného centra a skutočným stavom na prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa,
 - d) prekročenie povolenej hranice technologickej nedostupnosti Služieb v zmysle bodu 8.1. tejto zmluvy,
 - e) nedodržanie dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 8.2 tejto zmluvy,
 - f) opakované porušenie (ktorým sa rozumie 3. a každé ďalšie porušenie) povinností zakotvených v ostatných ustanoveniach tejto Zmluvy; pre predídanie pochybnostiam sa stanovuje, že pri trvajúcim porušení sa každý jednotlivý (aj začatý) deň trvania porušenia považuje za samostatné porušenie.
- 15.4. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak Dodávateľ nebol v čase uzavretia tejto zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora, alebo ak bude Dodávateľ vymazaný z registra partnerov verejného sektora.
- 15.5. Objednávateľ je oprávnený túto zmluvu písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď Dodávateľovi doručená.

Článok XVI **Záverečné ustanovenia**

- 16.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť na tretiu osobu akúkoľvek pohľadávku, ktorá mu voči Objednávateľovi vznikne na základe tejto zmluvy alebo na základe porušenia tejto zmluvy zo strany Objednávateľa.

- 16.2. Zmluvné strany podpisom tejto zmluvy prejavujú súhlas s jej obsahom a prehlasujú, že obsah zmluvy im je zrozumiteľný a zmluvu neuzatvárajú v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok.
- 16.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákona o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 16.4. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží jedno vyhotovenie a Dodávateľ obdrží jedno vyhotovenie.
- 16.5. Zmeny a dodatky k tejto zmluve musia mať písomnú formu a musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
- 16.6. Ak sa niektoré z ustanovení tejto zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto zmluvy zmluvné strany sledovali.
- 16.7. Vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú upravené touto zmluvou, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov SR.
- 16.8. Táto zmluva bola oboma zmluvnými stranami prečítaná a na znak súhlasu s jej obsahom podpísaná.
- 16.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nižšie uvedené prílohy. V prípade rozporu medzi znením tejto zmluvy a Opisom predmetu zákazky podľa prílohy č. 5, má prednosť Opis predmetu zákazky; v prípade rozporu medzi znením tejto zmluvy a znením niektorej z iných príloh má prednosť znenie tejto zmluvy.

Prílohy:

- Príloha č. 1: Komunikačné štandardy
Príloha č. 2: Dohoda o zachovaní mlčanlivosti
Príloha č. 3: Zoznam kľúčových expertov
Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov
Príloha č. 5: Opis predmetu zákazky
Príloha č. 6: Návrh na plnenie kritérií

Objednávateľ:

Dodávateľ:

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Ing. Pavol Capek, generálny riaditeľ
NCZI

Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva
Crystal Call, a.s.

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb externého Call centra

KOMUNIKAČNÉ ŠTANDARDY

Dodávateľ je počas poskytovania služieb externého Call centra povinný zabezpečiť dodržiavanie nasledujúcich komunikačných štandardov:

- Privítanie - pozdrav a predstavenie telefonického operátora menom a priezviskom;
- Identifikácia požiadavky volajúceho: analyzovanie požiadavky volajúceho a jej identifikácia, kladenie cieľených otázok (ak je potrebné), identifikácia volajúceho a zistenie potrebných informácií (ak si to situácia vyžaduje);
- Vyriešenie požiadavky - na základe identifikácie požiadavky volajúceho zodpovedanie tejto požiadavky ideálne v rámci prvého telefonátu;
- Komunikácia - empatické vedenie rozhovoru, používanie spisovného a zrozumiteľného jazyka, neskákanie do reči, plynulé tempo reči a prispôsobenie sa komunikácii a reči volajúceho;
- Záver hovoru - sumarizácia hovoru, priestor na prípadné otázky volajúceho, rozlúčenie a pozdrav.

Objednávateľ má právo dodržiavanie vyššie uvedených štandardov kontrolovať a hodnotiť, pričom Dodávateľ je povinný poskytnúť mu na tento účel plnú súčinnosť, vrátane umožnenia vstupu do príslušnej prevádzky Dodávateľa na základe písomnej (alebo e-mailovej) žiadosti Objednávateľa doručenej Dodávateľovi aspoň 3 pracovné dni vopred.

Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb externého Call centra

DOHODA O ZACHOVANÍ MLČANLIVOSTI

Dodávateľ sa zaväzuje zachovať dôvernosc informácií a dokumentov poskytnutých mu Objednávateľom alebo tretími osobami (najmä osobami volajúcimi na linky externého Call centra) na účely plnenia tejto zmluvy alebo v súvislosti s jej plnením (ďalej len „**Dôverné informácie**“) a chrániť ich pred vyzradením alebo zverejnením.

Dodávateľ je povinný:

- zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách po neobmedzenú dobu, a to aj po prípadnom zániku tejto zmluvy,
- nesprístupniť Dôverné informácie tretím osobám resp. nezverejniť Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, ak ďalej nie je uvedené inak,
- nepoužiť Dôverné informácie na iný účel než na plnenie tejto zmluvy,
- nepoužiť Dôverné informácie spôsobom, ktorý by poškodzoval Objednávateľa,
- informovať Objednávateľa o porušení povinnosti mlčanlivosti, utajenia alebo ochrany Dôverných informácií a o vykonaných opatreniach na odstránenie následkov porušenia tejto povinnosti bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení dozvedel,
- odstrániť resp. v maximálnej možnej miere minimalizovať následky porušenia povinnosti mlčanlivosti, utajenia alebo ochrany Dôverných informácií bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení dozvedel.

Vo vzťahu k Dôverným informáciám je Dodávateľ povinný postupovať so starostlivosťou minimálne v takom štandarde, aký poskytuje ochrane svojich vlastných súkromných a dôverných informácií.

Povinnosťou mlčanlivosti minimálne v rozsahu vyššie uvedeného je Dodávateľ povinný zaviazat všetky osoby, ktoré použije pri plnení tejto zmluvy, pričom bude zodpovedný za akékoľvek porušenie mlčanlivosti týmito osobami.

Bez ohľadu na vyššie uvedené je Dodávateľ oprávnený sprístupniť Dôverné informácie, ak tieto informácie požaduje v súlade s platnými právnymi predpismi štátny orgán, regulačný orgán, súd, rozhodca alebo rozhodcovský súd alebo ich sprístupnenie vyžaduje zákon. Pred takýmto sprístupnením Dôverných informácií je Dodávateľ povinný (i) informovať Objednávateľa o detailoch/podrobnostiach nariadeného alebo požadovaného poskytnutia Dôverných informácií za predpokladu, že to príslušné právne predpisy a okolnosti, za ktorých sa sprístupnenie Dôverných informácií uskutočňuje, pripúšťajú, a (ii) poskytnúť Objednávateľovi na základe jeho žiadosti potrebnú súčinnosť pri obrane a limitácii rozsahu takéhoto zverejnenia a zverejniť Dôverné informácie výlučne v požadovanom rozsahu.

Dodávateľ je povinný nahradiť Objednávateľovi v celom rozsahu akúkoľvek škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne v dôsledku porušenia povinnosti Dodávateľa zachovávať mlčanlivosť v zmysle vyššie uvedeného.

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní služieb externého Call centra

ZOZNAM KLÚČOVÝCH EXPERTOV

Názov experta	Meno
Kľúčový expert č. 1 manažér Call centra	Mgr. Nina Hennel
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Zuzana Machová
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Bc. Jana Podkamenská
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Zuzana Štefániková

Príloha č. 4 k Zmluve o poskytovaní služieb externého Call centra

ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV

Obchodný názov	Predmet subdodávky	Rozsah subdodávky (%)	Adresa sídla	IČO, DIČ, IČ DPH	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa		
					meno a priezvisko	adresa pobytu	dátum narodenia

Príloha č. 5: Opis predmetu zákazky (v zmysle časti B.1 OPIS PREDMETU ZÁKAZKY)

Predmetom zákazky je **zabezpečenie služieb externého Call centra** ako informačnej podpory obyvateľov súvisiacej s opatreniami ÚVZ SR, RÚVZ v SR, Vlády SR a iných štátnych inštitúcií spojených s pandemiou COVID-19. Komunikácia s obyvateľmi bude zabezpečená prostredníctvom telefónu a e-mailu. Prevádzková doba je non-stop – 24 hodín, 7 dní v týždni.

Predmetom zákazky je aj možnosť využiť služby externého Call centra na aktívne telefonovanie v súvislosti s dohľadávaním kontaktov pozitívne testovaných osôb a pomoc pri zisťovaní kontaktných údajov osôb podozrivých z ochorenia COVID-19.

Špecifikácia služieb Call centra

- Počet pracovníkov:** Predpokladaný počet 30 na každú zmenu (objednávateľ si vyhradzuje právo upraviť počet pracovníkov podľa aktuálnych potrieb smerom nahor alebo nadol).
- Časový rozsah:** 24 hodín denne / 7 dní v týždni.
- Obdobie poskytnutia služby:** Predmetom tejto zákazky je zabezpečenie služieb externého Call centra počas obdobia 24 mesiacov.

V službe sú zahrnuté personálne náklady, manažment projektu, technické zabezpečenie, pracovisko a iné s tým súvisiace náklady.

Vyššie uvedené činnosti budú pracovníci poskytovateľa (Dodávateľa) vykonávať na základe pokynov, manuálov a inštrukcií objednávateľa.

Poskytovateľ (Dodávateľ) sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi nasledujúce služby Call centra:

1. zabezpečenie komunikácie s klientmi objednávateľa, ktorými sú najmä občania, zamestnanci, zamestnávateľia, podnikatelia, živnostníci, zástupcovia obchodných spoločností a iné osoby a to v nepretržitej prevádzke v rozsahu

a) prichádzajúce hovory - informačná podporná linka objednávateľa

- poskytovanie informácií o prijatých nariadeniach, opatreniach a usmerneniach ÚVZ SR a RÚVZ v SR, syntetizovanie informácií z korona.gov.sk, zo stránky ministerstva zdravotníctva SR a iných ministerstiev (ktoré poskytujú výnimky alebo osobitne upravujú a usmerňujú preventívne opatrenia vo svojom rezorte na základe všeobecných opatrení ÚVZ SR), navigovanie volajúcich na zdroj informácie (poskytovanie zdroja),
- predpokladaná priemerná dĺžka hovoru: 4 až 6 minút,
- predpokladaný počet prijatých hovorov za kalendárny mesiac: 30 000,
- poskytovateľ (Dodávateľ) je povinný zabezpečiť, že 80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd. Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 30 sekúnd. Časový interval začína plynúť od momentu, keď volajúci zvolí voľbu v IVR.

b) odchádzajúce hovory - kontaktovanie klientov a komunikácia s klientmi prostredníctvom technického vybavenia odberateľa

- dohľadávanie kontaktov pozitívne testovaných osôb - hovor s pozitívne testovaným, hovor s osobami v úzkom kontakte, prípadne s osobami s menej rizikovým kontaktom, ale s povolaním v prvej línii, hovor s lekárom,
- oznamovanie výsledkov osobám, ktoré nedostali SMS,
- vyhľadávanie kontaktov osôb, ktoré boli testované pozitívne, ale uviedli nesprávne alebo žiadne telefónne číslo,
- predpokladaná priemerná dĺžka hovoru: 3 až 15 minút,
- predpokladaný počet odchádzajúcich hovorov za deň: 500 až 10 000 (podľa fázy (nárast - uvoľnenie) konkrétnej vlny epidémie a denného prírastku pozitívne testovaných).

2. Poskytovateľ (Dodávateľ) zabezpečí jednu telefonickú linku (nie mobilnú), na ktorej budú operátori Call centra realizovať prichádzajúce a odchádzajúce hovory. Poskytovateľ (Dodávateľ) zabezpečí prevádzku linky Call centra počas jej prevádzkovej doby a spracovanie jednotlivých hovorov prostredníctvom operátorov Call centra. Poskytovateľ (Dodávateľ) určí minimálne 2 riadiacich pracovníkov, ktorí budú pridelení výlučne na plnenie predmetu tejto Zákazky. Úvodné zaškolenie operátorov (odhadom 16 hodín na operátora) je súčasťou poskytovaných služieb a je zahrnuté v cene za poskytované služby.
3. Zabezpečenie telefónnej ústredne resp. poskytnutie iného ekvivalentného technického riešenia, z ktorého poskytovateľ (Dodávateľ) zabezpečí prevádzku a činnosť Call centra. Z dôvodu zabezpečenia dovolateľnosti na linku Call centra v prípade poruchy alebo výpadku činnosti linky Call centra, zabezpečí poskytovateľ (Dodávateľ) minimálne 2 geograficky oddelené prevádzky s minimálnym počtom 10 pracovných staníc. Za geograficky oddelené prevádzky sa považujú prevádzky v rôznych okresoch Slovenskej republiky.
4. Vypracovanie denných štatistík prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov minimálne v rozsahu: počet prichádzajúcich hovorov, počet prijatých hovorov, počet zmeškaných hovorov, priemerná dĺžka hovoru, priemerná doba čakania na hovor, SLA (80 % hovorov bude prijatých do 30 sekúnd). Poskytovateľ (Dodávateľ) je povinný zabezpečiť objednávateľovi online prístup k týmto štatistikám prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre osem kontaktných osôb objednávateľa a umožní stiahnutie a vytlačenie predmetných štatistických údajov prostredníctvom tohto prístupu. Poskytovateľ (Dodávateľ) sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi prístup k uvedeným štatistikám ešte 60 dní po skončení poskytovania služieb tejto zákazky.
5. Ukladanie zvukových nahrávok realizovaných operátorskými miestami Call centra do informačného systému poskytovateľa (Dodávateľa) za podmienok stanovených v týchto súťažných podkladoch. Poskytovateľ (Dodávateľ) je povinný zabezpečiť objednávateľovi online prístup k nahrávkam hovorov prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre dve kontaktné osoby objednávateľa, najmä z dôvodu kontroly kvality hovorov realizovaných operátormi, možnosti hodnotenia jednotlivých hovorov a poskytnutia spätnej väzby objednávateľa. Poskytovateľ (Dodávateľ) sprístupní objednávateľovi nahrávku hovoru do 30 minút od ukončenia hovoru. Nahrávka sa archívuje pre potreby objednávateľa minimálne 14 dní od realizácie hovoru

Príloha č. 6: Návrh na plnenie kritérií

kritérium /položka č.	Názov kritéria/položka	Merná jednotka	Predpokladaný počet hodín/24 mesiacov*)	Cena bez DPH v EUR	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena s DPH v EUR
1	Cena za služby 1 operátora v dennej zmene vyjadrená v EUR / od 6:00 hod. do 22:00 hod./	1 hodina	73 600	11,9900 €	20,00%	2,3980 €	14,3880 €
.2	Výška príplatku za prácu v noci v rámci kritéria č.1 vyjadrenej v EUR /od 22:00 hod. do 6:00 hod./	Príplatok za 1 hodinu	17 520	1,9700 €	20,00%	0,3940 €	2,3640 €
3	Výška príplatku za prácu v sobotu v rámci kritéria č.1 vyjadrenej v EUR	Príplatok za 1 hodinu	7485	2,4600 €	20,00%	0,4920 €	2,9520 €
4	Výška príplatku za prácu v nedeľu v rámci kritéria č.1 vyjadrenej v EUR	Príplatok za 1 hodinu	7485	4,9300 €	20,00%	0,9860 €	5,9160 €
5	Výška príplatku za prácu v sviatok v rámci kritéria č.1 vyjadrenej v EUR	Príplatok za 1 hodinu	960	6,8000 €	20,00%	1,3600	8,1600 €