

SERVISNÁ ZMLUVA NA PODPORU KONTAKTNÉHO CENTRA

uzatvorená podľa §269 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi

OBJEDNÁVATEĽOM

Názov: Centrum právnej pomoci
Právna forma: štátna rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom spravodlivosti SR
Adresa sídla: Račianska 71, 810 05 Bratislava
Zastúpený: JUDr. Zuzana Števílová - riaditeľka
IČO: 30798841
DIČ: 2022122641
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK70 8180 0000 0070 0024 5448

(ďalej len „Objednávateľ“)

A

POSKYTOVATEĽOM

Názov: SOITRON, s.r.o.
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č.: 37618/B
Adresa sídla: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava
Zastúpený: Ing. Marián Skákala, výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO: 35 955 678
IČ DPH: 2022066937
DIČ: SK2022066937
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK40 1100 0000 0026 2583 2658

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

PREAMBULA

Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení na predmet zákazky, ktorým je dodávka komplexnej podpory kontaktného centra na základe požiadaviek existujúceho projektu na poskytovanie právnej pomoci občanom SR (ďalej len „Predmet Zmluvy“).

Na základe vyhodnotenia ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka Poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú cenovú ponuku Poskytovateľa sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi dohodli uzatvoriť túto Zmluvu.

Poskytovateľ prehlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve a zároveň je oprávnený túto Zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky, ktoré zo Zmluvy vyplývajú.

Objednávateľ prehlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve a zároveň je oprávnený túto Zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky, ktoré zo Zmluvy vyplývajú.

Článok I.

Úvodné ustanovenia

- 1.1 Zmluva slúži na špecifikáciu podmienok a rozsahu poskytovania komplexnej podpory kontaktného centra (Call centra Centra právnej pomoci) na základe požiadaviek existujúceho projektu na poskytovanie právnej pomoci občanom Slovenskej republiky.
- 1.2 Definície základných pojmov obsiahnutých v článku 2. Zmluvy slúžia na špecifikáciu záväzkov podľa tejto Zmluvy.
- 1.3 Ustanovenia Zmluvy sa primerane vzťahujú na poskytovanie servisných služieb t. j. komplexnej podpory kontaktného centra podľa tejto Zmluvy a jej príloh.
- 1.4 Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že Poskytovateľ bude poskytovať komplexnú podporu kontaktného centra v zmysle tejto Zmluvy a jej príloh, ktorú tvorí aj opis predmetu zákazky, ktorý špecifikuje požadovanú podporu pre kontaktné centrum. V prípade absencie niektorej z náležitostí podpory kontaktného centra v Zmluve alebo opise predmetu zákazky, je ďalší postup na písomnej dohode Objednávateľa s Poskytovateľom.

Článok II.

Definícia základných pojmov

- 2.1 Komplexná podpora kontaktného centra zahŕňa služby servisnej podpory riešenia (podpora softvéru, hardvéru, administrácia podpory atď.) tak ako sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 k Zmluve.
- 2.2 Požiadavkou sa rozumie každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie komplexnej podpory kontaktného centra v rozsahu tejto Zmluvy a jej príloh, a to najmä nahlásenie incidentu.
- 2.3 Incident je Objednávateľom hlásený akýkoľvek nesúlad medzi skutočnou a zdokumentovanou funkčnosťou kontaktného centra. Rozumie sa tým predovšetkým stav, ktorý znemožňuje alebo zhoršuje používanie kontaktného centra alebo jeho časti, alebo je obmedzená funkčnosť alebo funkčnosť je v rozpore s dokumentáciou. Bližšia špecifikácia incidentov, reakčnej doby a doby neutralizácie incidentov je upravená v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- 2.4 Nástroj pre nahlasovanie incidentov je služba zabezpečujúca vytváranie a evidenciu všetkých hlásených Ticketov a sledovanie ich životného cyklu. Služba zabezpečuje aj generovanie pravidelných Taskov ako napr. profylaktika. Prostredníctvom tohto nástroja cez tzv. Tickety nahlasuje Objednávateľ Incidenty a rieši sa aj Problém manažment. Bližšia definícia tohto pojmu je obsiahnutá v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

Článok III.

Predmet Zmluvy

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas za podmienok uvedených v tejto Zmluve a jej prílohách k poskytovaniu komplexnej podpory kontaktného centra.
- 3.2 Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnutie komplexnej podpory kontaktného centra uhradiť Poskytovateľovi cenu špecifikovanú v článku 4 tejto Zmluvy.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

- 4.1 Spôsob výpočtu ceny bol určený dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Celková cena za komplexnú podporu kontaktného centra podľa tejto Zmluvy je Zmluvnými stranami dohodnutá vo výške 62920,90 EUR bez DPH, t. j. 75504,96 s DPH (slovom: sedemdesiatpäťtisícpäťstoštyri EUR a deväťdesiatšesť centov) ročne. Cenová ponuka je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 4.2 Objednávateľ bude cenu za komplexnú podporu kontaktného centra podľa tejto Zmluvy platiť mesačne ako paušálny mesačný poplatok vo výške 1747,80 EUR bez DPH, t. j. 2097,36 EUR s DPH (slovom: dvetisícdeväťdesiatšesť EUR a tridsaťšesť centov) mesačne. Právo Poskytovateľa vystaviť faktúru na úhradu paušálneho mesačného poplatku vzniká uplynutím kalendárneho mesiaca, za ktorý sa vystavuje.
- 4.3 Splatnosť vystavených faktúr je zmluvnými stranami dohodnutá na 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
- 4.4 Každá faktúra musí obsahovať podstatné náležitosti daňového dokladu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať podstatné náležitosti alebo bude neúplná či nesprávna, Objednávateľ má právo faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie, a to do 5 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením novej opravenej faktúry Objednávateľovi.

Článok V.

Postup pri riešení Požiadaviek

- 5.1 Poverená osoba Objednávateľa oznámi Požiadavku e-mailom alebo prostredníctvom nástroja pre nahlasovanie incidentov. V prípade nefunkčnosti nástroja pre nahlasovanie incidentov sa použije e-mail alebo telefonický kontakt. Nástroj pre nahlasovanie incidentov vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky.
- 5.2 Poverená osoba Poskytovateľa preverí Požiadavku, nahlásenie Požiadavky potvrdí a začne jej vybavenie. Podľa potreby kontaktuje poverenú osobu Objednávateľa. Komunikácia poverenej osoby Poskytovateľa prebieha priamo s poverenou osobou Objednávateľa. Poverená osoba Poskytovateľa oznámi cez nástroj pre nahlasovanie incidentov alebo telefonicky výsledok vybavenia Požiadavky. Ak bol Objednávateľom nahlásený Incident, proces vybavenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 1.
- 5.3 Všetky vyriešené Požiadavky Objednávateľa musia byť potvrdené Objednávateľom v nástroji pre nahlasovanie incidentov. Splnenie každej Požiadavky bude potvrdené v rozsahu jej riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia.
- 5.4 Ak Objednávateľ riešenie Požiadavky neakceptuje, v lehote podľa predchádzajúcej vety zašle svoje pripomienky a výhrady prostredníctvom nástroja pre riešenie incidentov Poskytovateľovi, pričom

Poskytovateľ je povinný uvedené pripomienky a návrhy v ďalšom riešení Požiadavky zohľadniť. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie Požiadavky a ani nevzniesie pripomienky k riešeniu Požiadavky do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia, považuje sa riešenie Požiadavky za akceptované.

Článok VI.

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 6.1 Poskytovateľ zabezpečí informovanie o stave riešenia požiadaviek kontaktné osoby Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do nástroja pre riešenie incidentov, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 6.2 Objednávateľ je povinný spolupracovať s Poskytovateľom na odstránení Incidentu a poskytnúť požadovanú súčinnosť poverenou osobou Objednávateľa.
- 6.3 Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia komplexnej podpory kontaktného centra podľa tejto Zmluvy,
 - b) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy pre pracovisko Poskytovateľa s dosahom na dátové centrá Objednávateľa prostredníctvom zabezpečeného sieťového pripojenia v súlade s podmienkami určenými Objednávateľom,
 - c) písomného definovania poverenej osoby Objednávateľa pre účely plnenia tejto Zmluvy.
- 6.4 Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa Požiadaviek na komplexnú podporu kontaktného centra podľa tejto Zmluvy a sú na poskytnutie takejto služby nevyhnutné a požaduje ich Poskytovateľ.

Článok VII.

Dôvernosť informácií

- 7.1 Poskytovateľ sa voči Objednávateľovi zaväzuje, že:
 - 7.1.1 všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópií dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, v elektronickej alebo v akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe jemu odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom ním získané od Objednávateľa (ďalej len „Dôverné informácie“), bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenie Zmluvy, nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to počas ani po ukončení Zmluvy;
 - 7.1.2 zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov a to aj po ukončení Zmluvy . Poskytovateľ je povinný na základe požiadavky Objednávateľa predložiť bezodkladne Objednávateľovi podpísané vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety, ktoré budú mať prístup k Dôverným informáciám;
 - 7.1.3 v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení urobených alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku Zmluvy nahradí Objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.

- 7.2 Všetky podklady poskytnuté Poskytovateľovi a evidované údaje, vrátane Dôverných informácií musia byť po ukončení Zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
- 7.3 Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 7.4 Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení tejto Zmluvy Poskytovateľom môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 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 osobných údajov, ďalej len „Nariadenie GDPR“). Zmluvné strany do 10 (desať) pracovných dní odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.

Článok VIII.

Sankcie

- 8.1 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím Služieb podpory prevádzky podľa Prílohy č. 1 k tejto Zmluve je Objednávateľ oprávnený za každé jednotlivé porušenie požadovať za každú aj začatú hodinu omeškania s poskytnutím týchto služieb (najmä nedodržanie garancie časov pre jednotlivé Priority incidentov) zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % z paušálnej čiastky bez DPH za kalendárny mesiac poskytovania komplexnej podpory kontaktného centra určenej podľa bodu 4.2 tejto Zmluvy až do jej plnej výšky s DPH.
- 8.2 Ak Poskytovateľ nedodrží niektorú zo svojich povinností vyplývajúcich z Prílohy č. 1 k tejto Zmluve je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každé jedno porušenie povinnosti osobitne a za každý, aj začatý deň omeškania.
- 8.3 Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry pre Poskytovateľa, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úrok z omeškania výške 0,10% z neuhradenej fakturovanej čiastky za každý, aj začatý deň omeškania.
- 8.4 Uplatnením nárokov Objednávateľa na zmluvnú pokutu nie sú dotknuté jeho nároky na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu. Poskytovateľ je povinný uplatnenú zmluvnú pokutu Objednávateľovi bezodkladne uhradiť.

Článok IX.

Ukončenie Zmluvy

- 9.1 Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou možno ukončiť aj písomnou dohodou zmluvných strán, a to dňom uvedeným v takejto dohode. V dohode o ukončení sa upravujú aj nároky zmluvných strán vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou.
- 9.2 Ak sa porušenie zmluvnej povinnosti zmluvnou stranou považuje v zmysle ustanovení tejto Zmluvy alebo podľa § 345 Obchodného zákonníka za podstatné porušenie zmluvy, môže oprávnená strana od Zmluvy, pokiaľ to oznámi písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o porušení dozvedela. Za podstatné porušenie povinnosti podľa tejto Zmluvy sa rozumie porušenie povinnosti, kedy môže zmluvná strana okamžite odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 9.3 Ak oprávnená strana oznámi druhej zmluvnej strane, že na splnení zmluvných povinností naďalej trvá alebo nevyužije právo od Zmluvy odstúpiť, môže odstúpiť od Zmluvy len spôsobom pre nepodstatné porušenie zmluvy v zmysle § 346 Obchodného zákonníka.

- 9.4 Podstatným porušením Zmluvy sa rozumie porušenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z článku 3.1, 7.1.1, 7.1.2 tejto Zmluvy.
- 9.5 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ neuhradí faktúru ani v dodatočnej lehote (určenej Poskytovateľom) po uplynutí lehoty uvedenej v článku 4 tejto Zmluvy.
- 9.6 Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká dňom doručenia prejavu vôle odstupujúcej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou.
- 9.7 V prípade, že dôjde k zániku Zmluvy pred uplynutím doby jej platnosti a účinnosti podľa čl. 10 bod 10.1 tejto Zmluvy, sú zmluvné strany povinné ku dňu zániku zmluvného vzťahu vzájomne si vysporiadať všetky pohľadávky a záväzky.

Čl. X

SUBDODÁVATELIA

- 10.1 Na poskytovanie plnení v zmysle Čl. I Zmluvy a Prílohy č. 1, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Objednávateľa za plnenie Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 zák. č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
- 10.2 Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu:
- a) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov,
 - b) adresa pobytu alebo sídlo,
 - c) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO,
 - d) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako Príloha č. 3.
- 10.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť oprávnenej osobe Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 10.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa Čl. X tejto Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 3 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 10.5 Porušenie povinnosti vyplývajúce z bodov 10.2, 10.3 a 10.4 tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
- 10.6 Zmena Subdodávateľov podľa tohto článku Zmluvy nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

Článok XI.

Záverečné ustanovenia

- 11.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, t. j. odo dňa nadobudnutia jej účinnosti na 3 roky.
- 11.2 Právne vzťahy, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 11.3 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia Objednávateľom v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.

- 11.4 Túto Zmluvu je možné meniť iba postupne očíslovanými písomnými dodatkami, podpísanými štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 11.5 Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom Poskytovateľ obdrží 2 rovnopisy a Objednávateľ 2 rovnopisy.
- 11.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky prípadné spory vyplývajúce z tejto Zmluvy budú riešiť prednostne rokovaním o možnej dohode, inak na miestne a vecne príslušnom všeobecnom súde.
- 11.7 Zmluvné strany si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a prehlasujú, že ich prejavy vôle sú slobodné, vážne, určité a zrozumiteľné, čo svojimi podpismi potvrdzujú.
- 11.8 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria jej prílohy:
- Príloha č. 1 k Zmluve – Opis predmetu zákazky
 - Príloha č. 2 k Zmluve – Cenová ponuka
 - Príloha č. 3 k Zmluve – Zoznam subdodávateľov

V Bratislave, dňa 19. 7. 2022



JUDr. Zuzana Številová
riaditeľka

CENTRUM PRÁVNEJ POMOCI

Račianska 71
P.O.Box 18
810 05 Bratislava 15
IČO: 307 988 41



V Bratislave, dňa 08.07.2022



Ing. Marián Skákala
výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti

SOITRON*

INŠPIRUJEME K NÁROČNOSTI

Plynárska 5, 829 75 Bratislava 25

Tel.: +421 2 5822 4111, Fax: +421 2 5822 4520
IČO: 359 55 678, DIČ: 2022066937, IČDPH: SK2022066937



Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Jedná sa o komplexný systém pre celú škálu multikanálových interakcií počnúc hlasovými interakciami pre prichádzajúce a odchádzajúce hovory tak aj mailové, SMS, chat interakcie a iné. Systém obsahuje taktiež plnohodnotný ticketovací systém, ktorý slúži ako jeden s komunikačných kanálov a je súčasťou kontaktného centra. Samozrejmosťou je jednotné agentské prostredie pre všetky komunikačné kanály so slovenskou, českou a anglickou lokalizáciou. Toto komplexné riešenie zabezpečuje pre každé malé aj veľké kontaktné centrum zvýšenie efektivity agentov a priblíženie sa zákazníkovi prostredníctvom viacerých podporovaných komunikačných kanálov.

Kontaktné centrum (KC) patrí medzi strategické komunikačné nástroje každej väčšej spoločnosti pre styk s klientami a ich bezproblémová funkcia patrí medzi kľúčové priority.

Existujúce kontaktné centrum poskytuje bezkonkurenčnú kombináciu funkcií, možností, reportovacích nástrojov a spôsobov prepojenia, spĺňajúcich aj tie najnáročnejšie požiadavky, kladené na moderné kontaktné centrá.

Medzi hlavné funkcie kontaktného centra patrí:

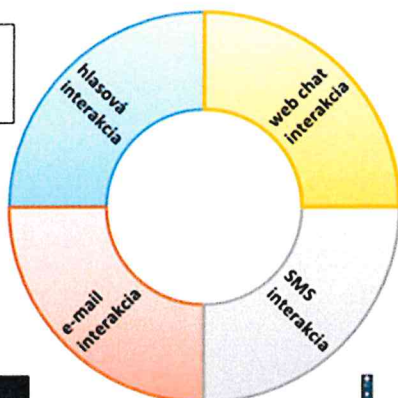
- 11.9 pokročilé riadenie hovorov, agentov
 - 11.10 riadenie automatizovaného smerovania hovorov podľa času a dňa
 - 11.11 riadenie skillov jednotlivých agentov
 - 11.12 viac úrovňové IVR s možnosťou automatizácie
 - 11.13 riadenie stavov agentov
 - 11.14 podpora after work time
 - 11.15 štatistiky, reporty, histórie a stavy hovorov, agentov, kontaktného centra
 - 11.15.1 generované reporty a štatistiky
 - 11.15.2 real-time štatistiky tzv. wallboardy
 - 11.16 projekty kombinujúce prichádzajúce a odchádzajúce volania (tzv. blended režim)
 - 11.17 pripojenie do telefónnej siete pomocou viacerých SIP liniek (uplinkov) - minimalizuje náklady pri volaní do mobilných sietí
 - 11.18 záznam hovorov, logy, audity
 - 11.19 možnosť vzdialených používateľov
 - 11.20 vysoká bezpečnosť riešenia vďaka vstavanému VPN koncentrátoru, SSL certifikátom, automatickému odhaľovaniu pokusov o útok
 - 11.21 plnohodnotné kontaktné centrum v štandardnej verzii pracuje s telefonickými hovormi.
 - 11.22 správa cez jednotné webové rozhranie (všetky podporované funkcie je možné nastaviť priamo cez unifikované webové rozhranie)
 - 11.23 bez nutnosti inštalácie klientskych aplikácií
 - 11.24 operátorská/agentská aplikácia (web based) pre všetky komunikačné kanály
 - 11.25 prostredie v slovenskom jazyku
 - 11.26 podpora prioritizácií prichádzajúcich interakcií
 - 11.26.1 podľa čísla
 - 11.26.2 hodnoty v CRM



Jednotné rozhranie pre prácu so všetkými komunikačnými kanálmi.



Integrované záložky pre každý typ komunikačného kanála.



Integrované nástroje pre reporting, štatistiky a tvorbu wallboardov



Real-time reporting

Podpora riešenia:

Podpora SW Call centra - Licenčný poplatok pre 12 agentov Call centra

Podpora obsahuje údržbu SW nástroja, tzn. zabezpečenie bezproblémového chodu softvéru, vrátane pravidelných aktualizácií výrobcu, najmä s ohľadom na bezpečnosť a funkcionality nástroja.

HW podpora

Podpora obsahuje HW podporu zariadení uvedených v prevádzke kontaktného centra na definované obdobie 3 rokov podľa definovaných rámcov podpory.

Administrácia podpory

Objednávateľovi bude pridelený primárny kontakt, zodpovedný za dodávku služieb a bude viesť administráciu celej podpory.

Počas trvania podpory kontaktného centra, primárny kontakt zabezpečuje:

- Sledovanie zmien a pravidelnú aktualizáciu údajov a dokumentov.
- Podporu Incident a Problém manažmentu, manažment náhradných dielov a komunikáciu s výrobcami pri uplatňovaní záručných podmienok a eskaláciách Taskov.
- Podporu Change manažmentu.
- Sledovanie plnenia zmluvy a pravidelné reporty o incidentoch.
- Pravidelné review s poverenými zástupcami Objednávateľa.
- Riešenie eskalácií.

Nástroj pre nahlasovanie incidentov

Služba zabezpečuje vytváranie a evidenciu všetkých hlásených Ticketov a sledovanie ich životného cyklu. Služba zabezpečuje aj generovanie pravidelných Taskov ako napr. profylaktika.

Úlohou služby je v tomto prípade aj vytváranie Taskov, vzniknutých z monitoringu.

V prípade požiadavky Objednávateľa vytvárať incidenty prostredníctvom e-mailov, je možné zotrvať pri tejto forme hlásenia Ticketov. Tieto budú následne vytvárané pracovníkmi služby po obdržaní e-mailu od Objednávateľa.

Služba Incident manažment

Predmetom služby je poskytovanie Incident managementu pre zariadenia a systém kontaktného centra. Incidenty sa členia do štyroch Priorít v závislosti od parametrov Impact a Urgency podľa tabuľky výpočtu Priority.

Impact	high	3	2	1
	medium	4	3	2
	low	4	4	3
		low	medium	high
Urgency				

Vyriešenie Incidentu v danej Priorite je definované ako vyriešenie závady alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia, alebo obchádzanie Incidentu, alebo návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného Incidentu do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému kontaktného centra.

V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Priority Incidentov.

	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
TTO	4 hod.	4 hod.	4 hod.	4 hod.
TTR	NBD	2BD	3BD	4BD

Služba Problém manažment

Ak vyriešenie Incidentu nie je finálne (napr. je poskytnuté náhradné riešenie alebo návod na obchádzanie) je vždy vytvorený Ticket Problem. Ticket Problem môže vytvárať aj Objednávateľ služby, ak sa jednalo o závažný Incident, ktorý ohrozuje chod prevádzky ako celku, alebo v prípade že sa daný Incident viac krát zopakoval.

Manažment reklamácií

V prípade, ak dôjde k neželanému zlyhaniu hardvéru, je Poskytovateľ služby povinný vykonať diagnostiku poškodených zariadení ako aj všetky potrebné logistické úkony spojené s procesom navrátenia nového zariadenia.

Počas reklamačného procesu bude Poskytovateľ služby zasielať pravidelné aktualizácie stavu a v dostatočnom predstihu oboznamovať Objednávateľa služby ohľadom približného dátumu vybavenia reklamácie. Miesto dodania nového dielu bude vyšpecifikované tak, aby zodpovedalo preferenciám Objednávateľa služby. Konfigurácia a inštalácia nového zariadenia bude vykonaná certifikovanými systémovými inžiniermi Poskytovateľa služby.

Manažment výmeny hardvéru

Každé zariadenie sa v rámci svojho životného cyklu dostáva do bodu životnosti, ktorý je označený výrobcom ako "end of life".

Poskytovateľ služby je povinný poskytnúť informáciu o ukončení podpory využívaného hardvéru a to minimálne šesť mesiacov vopred so zámerom zabezpečiť, aby bol celý proces obnovy plynulý a bezstarostný. Spolu s danou informáciou Poskytovateľ služby pripraví ponuku, ktorá bude obsahovať alternatívne náhrady pre zariadenia.

Kritické aktualizácie

Poskytovateľ služby bude Objednávateľa bezprostredne informovať v prípade, ak bude technikom Poskytovateľa služby zistená alebo hardvérovým výrobcom oznámená kritická hardvérová zraniteľnosť alebo softvérová aktualizácia pre infraštruktúru.

Aktualizácie musia byť pred nasadením otestované Objednávateľom služby, aby sa predišlo neočakávaným zlyháním, ktoré môžu negatívne ovplyvniť chod organizácie.

Profylaxia

Profylaktika spočíva v profesionálnom vyčistení a následnom testovaní techniky. Nejedná o správu softvéru, či systému zariadení. Profylaktika bude po dohode s Objednávateľom služby vykonávaná Poskytovateľom služby jeden krát do roka.



RAČIANSKA 71, P.O. Box 18, 810 05 BRATISLAVA

Príloha č. 3: Cenová ponuka

Formulár cenovej ponuky

Predmet zákazky: „Podpora kontaktného centra“

Uchádzač

Adresa, sídlo:

Štatutárny zástupca:

IČO:

IČ DPH:

IBAN:

Vybavuje: Tel.: Fax: E-mail

SOITRON, s.r.o.

Plynárenská 5, 82975 Bratislava

Ing. Marián Smolár, výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti

35955678

2022066937

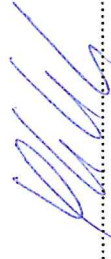
SK40 1100 0000 0026 2583 2658

Ing. Peter Dzunka, +421 2 5822 4111, info@soitron.sk

Cenová ponuka

(rozdelenie nákladov) - paušálne položky	Mes. Platba bez DPH	Mes. Platba S DPH	Platba bez DPH za 36 mes.	Platba s DPH za 36 mes.
Komplexná podpora kontaktného centra, ktorá zahŕňa: softvérové licencie pre podporu kontaktného centra, hardvérová podpora pre zariadenia kontaktného centra, ostatné činnosti podpory kontaktného centra				
Spolu	1 747,80 €	2 097,36 €	62 920,80 €	75 504,96 €

V Bratislave, dňa 08.07.2022


.....

Ing. Marián Skákala

Výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti

SOITRON, s.r.o.

SOITRON*

INSPIRUJEME K NÁROČNOSTI

Plynárenská 5, 829 75 Bratislava 25 ①

Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov

Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa	Stručný opis časti predmetu plnenia zmluvy, ktorý bude predmetom subdodávky
1.	<i>(Názov subdodávateľa sídlo a IČO)</i>	<i>(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)</i>	
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			