

**Rámcová dohoda o poskytovaní služieb -
“Vzdelávanie v oblasti proklientského servisu pre zamestnancov
Regionálnych centier”**

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení
neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)
(ďalej len „Rámcová dohoda“)
medzi zmluvnými stranami:

1.

Názov:	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Sídlo:	Pribinova 4195/25, 811 09 Bratislava
IČO:	50 349 287
DIČ:	21 202 870 04
IČ DPH:	nie je platcom DPH
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
SWIFT (BIC):	SPSRSKBA
IBAN:	SK52 8180 0000 0070 0055 7142 SK30 8180 0000 0070 0055 7150
Zástupca:	Ing. Antónia Mayerová, generálna tajomníčka služobného úradu

(ďalej iba „**Objednávateľ**“)

a

2.

Názov:	TIMAN s.r.o.
Sídlo:	Námestie SNP 16, 974 01 Banská Bystrica
	Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 3668/S
IČO:	36 005 801
DIČ:	2020462785
IČ DPH:	SK 2020462785
Bankové spojenie:	2623480388/1100
SWIFT (BIC):	TATRSKBX
IBAN:	SK95 1100 0000 0026 2348 0388
Zástupca:	Mgr. Jana Olexová, konateľ

(ďalej iba „**Poskytovateľ**“)

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

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Rámcovú dohodu ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky „Vzdelávanie v oblasti proklientského servisu pre zamestnancov Regionálnych centier“ zrealizovanej postupom zadávania zákazky s nízkou hodnotou podľa § 117 a Prílohy č. 1 zákona č. 343/2015 z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“).

Čl. I

Predmet Rámcovej dohody

1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Rámcovej dohody a za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode zabezpečiť pre Objednávateľa vzdelávanie v oblasti proklientského servisu pre zamestnancov Regionálnych centier Objednávateľa formou interaktívneho skupinového kurzu a workshopu s možnosťou individuálnych konzultácií. Špecifikácia predmetu Rámcovej dohody je uvedená v prílohe č. 2 k tejto Rámcovej dohode.
2. Dĺžka kurzu bude: 2 pracovné dni - prvý deň 7,5 hod., z toho 0.5 hod. obedová prestávka (Komunikačné zručnosti), nasledujúci deň 6,5 hod. z toho 0.5 hod. obedová prestávka (Sociálne zručnosti a Starostlivosť o imidž RC).
3. Dĺžka workshopu bude: 1 pracovný deň (7,5 hod. z toho 0.5 hod. obedová prestávka).
4. Počet účastníkov v kurze a workshopu bude max. 12 zamestnancov Objednávateľa.
5. Objednávateľ si vyhradzuje právo na absolvovanie pilotného kurzu a workshopu realizovaného Poskytovateľom v termíne najneskôr 1 mesiac pred spustením prvého kurzu a workshopu.
6. Pilotný kurz bude prebiehať formou 1 – dňového (7,5 hod. z toho 0.5 hod. obedová prestávka) interaktívneho a zážitkového seminára v oblasti vzdelávania určenej Rámcovou dohodou ako čiastková realizácia požadovaného predmetu vzdelávania. Jeho cieľom bude zhodnotiť, či je vzdelávací obsah a forma kurzu ponúkaná Poskytovateľom nastavená relevantne a adekvátne v zmysle špecifikácie Rámcovej dohody. Pilotný kurz má byť prierezom dvojdnového vzdelávacieho obsahu kurzu. Účastníkmi pilotného kurzu budú vybraní zamestnanci MIRRI SR. Objednávateľ si vyhradzuje právo požiadať o zmenu lektora v prípade, ak pilotný kurz nebude spĺňať požadovanú úroveň a kritériá vzdelávacieho procesu. Na pilotný kurz sa vzťahujú všetky požiadavky súvisiace s organizačným zabezpečením kurzu.
7. Pilotný workshop bude prebiehať formou 1 – dňového (7,5 hod. z toho 0.5 hod. obedová prestávka) interaktívneho a zážitkového seminára v oblasti vzdelávania určenej Rámcovou dohodou ako čiastková realizácia požadovaného predmetu vzdelávania. Jeho cieľom bude zhodnotiť, či je vzdelávací obsah workshopu a forma ponúkaná Poskytovateľom nastavená relevantne a adekvátne v zmysle špecifikácie Rámcovej dohody. Pilotný workshop má byť totožný s reálne pripraveným obsahom workshopu. Účastníkmi pilotného workshopu budú vybraní zamestnanci MIRRI SR. Objednávateľ si vyhradzuje právo požiadať o zmenu lektora v prípade, ak pilotný workshop nebude spĺňať požadovanú úroveň a kritériá vzdelávacieho procesu. Na pilotný workshop sa vzťahujú všetky požiadavky súvisiace s organizačným zabezpečením workshopu.
8. V termíne do šiestich mesiacov od realizovania kurzu sa uskutoční workshop zameraný na posúdenie aplikácie nastavených štandardov proklientského servisu v praxi.
9. Objednávateľ sa za riadne poskytnuté plnenie zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu dohodnutú podľa Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody.

Čl. II

Miesto a termíny plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať vzdelávanie podľa čl. I tejto Rámcovej dohody prezenčne, a to vo vopred dohodnutých priestoroch zabezpečených Poskytovateľom v Bratislave, Banskej Bystrici a Košiciach.
2. V prípade objektívnej nemožnosti konania kurzov v prezenčnej forme je možné realizovať ich aj v online forme.
3. Termíny a miesta plnenia kurzu a workshopu budú dohodnuté kontaktnými osobami oboch zmluvných strán v príslušnej čiastkovej objednávke.

Čl. III

Spôsob plnenia predmetu Rámcovej dohody

1. Zadanie jednotlivého kurzu a workshopu Poskytovateľovi sa uskutoční na základe čiastkových objednávok počas celej doby trvania Rámcovej dohody. Termíny kurzu a workshopu budú stanovené priebežne počas platnosti Rámcovej dohody po vzájomnom odsúhlasení oboch zmluvných strán. Kurz, neskôr aj workshop sa uskutočnia najneskôr do jedného mesiaca od zaslania Objednávky na kurz alebo workshop, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Obsahom Objednávky bude:
 - a) téma kurzu alebo workshopu,
 - b) navrhovaný termín kurzu alebo workshopu,
 - c) predpokladaný počet účastníkov kurzu a workshopu,
 - d) požadované miesto realizácie kurzu a workshopu.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že kontaktnými osobami zmluvných strán za účelom plnenia predmetu tejto Rámcovej dohody sú nasledovné osoby, pokiaľ si zmluvné strany písomne (e-mailom) neoznámia inak:

a) kontaktná osoba Objednávateľa je:

Kontaktná osoba	E-mail	Tel. číslo
Ivana Polomská	ivana.polomska@mirri.gov.sk	02/20928423

b) kontaktná osoba Poskytovateľa je:

Kontaktná osoba	E-mail	Tel. číslo
Jana Olexová	olexova@timan.sk	+421 903 256 725
Lucia Lacková	lackova@timan.sk	+421 917 857 108

4. Kontaktné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa sa môžu kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť. Zmena voči druhej strane je účinná odo dňa doručenia písomného (e-mailového) oznámenia o zmene údajov druhej zmluvnej strane bez potreby uzavretia dodatku k tejto Rámcovej dohode.
5. Kontaktná osoba Poskytovateľa je zodpovedná za organizačné zabezpečenie služieb poskytovaných podľa tejto Rámcovej dohody.
6. Poskytovateľ je povinný po ukončení kurzu a workshopu bezodkladne poslať e-mailom kontaktnej osobe Objednávateľa prezenčnú listinu účastníkov, ktorí sa kurzu a workshopu v danom termíne zúčastnili, ako aj vyhodnotenie kurzu a workshopu jednotlivými účastníkmi kurzu a workshopu podľa Prílohy č. 3 tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ po ukončení vzdelávania v oblasti proklientského servisu pre zamestnancov Regionálnych centier vypracuje záverečnú hodnotiacu správu, a to v lehote 5 (piatich) pracovných dní odo dňa skončenia posledného termínu kurzu a

workshopu. Záverečná hodnotiacia správa obsahuje stručnú analýzu a zhodnotenie priebehu kurzu a workshopu spolu s ďalšími odporúčaniami a námetmi v rámci kontinuity vzdelávania v oblasti proklientského servisu pre zamestnancov Regionálnych centier Objednávateľa.

7. Objednávateľ má právo kontroly plnenia poskytovanej služby. Poskytovateľ umožní prístup vopred určenej osobe Objednávateľa - zodpovedného zamestnanca Objednávateľa na kurz a workshop za účelom kontroly plnenia predmetu Rámcovej dohody.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby v termínoch požadovaných Objednávateľom a v rozsahu uvedenom v tejto Rámcovej dohode a v príslušných Objednávkach.
9. Poskytovateľ je povinný na účely riadneho plnenia predmetu tejto Rámcovej dohody zabezpečiť pre Objednávateľa kvalifikovaných, odborne a pedagogicky spôsobilých lektorov (školiťelov) a je povinný zabezpečiť ich zastupiteľnosť. Navrhovaná náhradná osoba musí spĺňať všetky kvalifikačné kritériá kladené na jej pozíciu a Objednávateľ si vyhradzuje právo navrhnutú náhradnú osobu vopred schváliť/odmietnuť.
10. Objednávateľ má právo v odôvodnených prípadoch lektora Poskytovateľa odmietnuť, ak má na to závažné dôvody (napr. nespokojnosť účastníkov kurzu a workshopu s prezentáciou a obsahom kurzu).
11. Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady zabezpečiť všetky technické prostriedky, pomôcky a študijné materiály potrebné na poskytovanie služieb.
12. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť bezodkladne druhej zmluvnej strane skutočnosti, ktoré by podstatným spôsobom mohli ovplyvniť riadne a včasné plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody.
13. Zmluvné strany sa dohodli, že služby sa budú považovať za riadne dodané po splnení všetkých podmienok stanovených v príslušnej Objedávke, ktoré budú preukázané pri fakturácii prezenčnou listinou zo vzdelávacej aktivity. Vyhodnotenie kurzu a workshopu účastníkmi a záverečnú hodnotiacu správu z kurzu a workshopu posieľa Poskytovateľ mailom kontaktnej osobe Objednávateľa v lehote podľa bodu 6. tohto článku.
14. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách uvedených v tejto Rámcovej dohode, okrem informácií, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.
15. Objednávateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody a včas informovať Poskytovateľa o skutočnostiach, ktoré majú vplyv na plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody.
16. Objednávateľ je oprávnený v odôvodnenom a nevyhnutnom prípade odvolať termín konania dohodnutého kurzu a workshopu a podľa potreby dohodnúť s Poskytovateľom náhradný termín jeho konania. Každé zrušenie kurzu a workshopu musí byť oznámené písomnou formou kontaktnej osobe najneskôr 48 hodín pred jeho realizáciou.
17. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu osobných údajov účastníkov kurzu a zamestnancov Objednávateľa v súlade s Nariadením 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 so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Čl. IV

Cenové, platobné a fakturačné podmienky

1. Celková cena za plnenia podľa tejto Rámcovej dohody nesmie presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je **27 600,- EUR bez DPH (33 120,- EUR s DPH)**. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať finančný limit plnenia uvedený v tomto bode.
2. Zmluvná cena za poskytnuté služby je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a ceny za jednotlivé kurzy sú uvedené v Prílohe č. 1. Cena je stanovená ako maximálna a nemôže byť zvýšená. Ak sa Poskytovateľ, ktorý nie je platcom DPH, stane po uzavretí Rámcovej dohody platcom DPH, nemá nárok na zvýšenie zmluvnej ceny uvedenej v Prílohe č. 1 o hodnotu DPH. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytnuté služby dohodnutá podľa Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody zahŕňa:
 - a) prípravu a tvorbu obsahu štandardov v rámci komunikačných a sociálnych zručností a starostlivosti o imidž proklientského servisu,
 - b) prípravu a vykonanie kurzu a workshopu, vrátane zabezpečenia školiacich materiálov v tlačenej podobe a vzdelávacích pomôcok potrebných na riadne zabezpečenie vzdelávacieho procesu,
 - c) realizáciu kurzu a workshopu s vlastným technickým vybavením,
 - d) vypracovanie záverečnej hodnotiacej správy z kurzu a workshopu,
 - e) náklady na lektorov vrátane času na prípravu kurzu a workshopu,
 - f) občerstvenie pre účastníkov kurzu a workshopu (minerálka, káva, čaj, drobné občerstvenie),
 - g) ostatné nešpecifikované náklady Poskytovateľa (napr. doprava, strava lektora...) súvisiace s realizáciou predmetu Rámcovej dohody.
3. Cenu za plnenie predmetu tejto Rámcovej dohody uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi na základe faktúr vystavených Poskytovateľom v súlade s týmto článkom Rámcovej dohody. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať iba plnenia skutočne a riadne poskytnuté Objednávateľovi v súlade s touto Rámcovou dohodou a príslušnou Objednávkou. Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi faktúru do 15 dní po odovzdaní riadne poskytnutého plnenia a jeho prevzatí Objednávateľom podľa čl. III bod 13 tejto Rámcovej dohody. Prílohou faktúry musí byť účastníkmi podpísaná prezenčná listina.
4. Platba bude vykonaná v zmysle tejto Rámcovej dohody bankovým prevodom, na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom po poskytnutí služieb. Poskytovateľ doručí vystavenú faktúru Objednávateľovi prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy elektronickou formou alebo v elektronickej podobe na adresu fakturacia@mirri.gov.sk.
5. K fakturovanej cene bude uplatnená DPH v zmysle platného zákona o DPH v čase vzniku daňovej povinnosti.
6. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Za deň splnenia peňažného záväzku Objednávateľa sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatok, ako deň splnenia peňažného záväzku bude druhou zmluvnou stranou za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci pracovný deň.
7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového a účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia §74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a ďalej musí obsahovať:
 - IČO a bankové spojenie oboch zmluvných strán vo forme IBAN a BIC /SWIFT/,

- sumu celkom k úhrade v mene EUR,

K faktúre bude priložená podpísaná prezenčná listina a 1 ks manuál (študijný materiál k danej téme).

8. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti dohodnuté v tejto Rámcovej dohode, alebo bude vystavená v rozpore s touto Rámcovou dohodou alebo príslušnou Objednávkou, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť Poskytovateľovi bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie celá znovu odo dňa doručenia opravenej (novej) faktúry v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Objednávateľa, uvedenú v čl. IV. bod 4 tejto Rámcovej dohody.

Čl. V.

Zmluvné sankcie

1. V prípade, ak Poskytovateľ neposkytne Objednávateľovi služby uvedené v čl. I tejto Rámcovej dohody riadne a včas, t. j. v rozsahu a termínoch, uvedených v tejto Rámcovej dohode a/alebo dohodnutých v príslušných Objednávkach, má Objednávateľ voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,01 % z celkovej hodnoty Objednávky za každý deň omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Pri nedodržaní termínu splatnosti faktúry zo strany Objednávateľa, si môže Poskytovateľ uplatniť nárok na úrok z omeškania vo výške 0,01 % z výšky fakturovanej ceny za každý deň omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Lehota splatnosti faktúr, ktorými bol vyúčtovaný úrok z omeškania alebo zmluvná pokuta, je tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry druhej zmluvnej strane.

Čl. VI.

Trvanie a ukončenie Rámcovej dohody

1. Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to 17 mesiacov vrátane, odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu v zmysle čl. IV. bod 1 Rámcovej dohody, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, s výnimkou tých ustanovení a záväzkov, z ktorých povahy vyplýva, že majú účinky aj po uplynutí účinnosti Rámcovej dohody.
2. Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a ods. 1 a ods. 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Ak sa Rámcová dohoda do troch (3) mesiacov od uzavretia nezverejnila, platí, že k jej uzavretiu nedošlo. Objednávky vystavené Objednávateľom do posledného dňa trvania platnosti a účinnosti tejto Rámcovej dohody budú zrealizované na základe podmienok dohodnutých touto Rámcovou dohodou.
3. Rámcová dohoda môže byť ukončená aj pred uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, a to:
 - a) písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
 - b) písomnou výpoveďou,
 - c) odstúpením od Rámcovej dohody,
 - d) zánikom niektorej zo zmluvných strán bez právneho zástupcu.

4. Zmluvné strany sa dohodli na možnosti ukončiť účinnosť tejto Rámcovej dohody písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán i bez udania dôvodu. Zmluvné strany sa dohodli na jednomesačnej (1) výpovednej dobe, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.
5. Poskytovateľ je povinný riadne poskytnúť všetky plnenia, ktorých realizácia bola začatá alebo odsúhlasená (potvrdená objednávka) pred začiatkom plynutia výpovednej doby.
6. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej Objednávky v dôsledku podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od Rámcovej dohody musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od Rámcovej dohody nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od Rámcovej dohody druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa pre účely tejto Rámcovej dohody považuje také porušenie, ktoré je v Rámcovej dohode ako podstatné porušenie výslovne uvedené alebo porušenie akejkoľvek zmluvnej povinnosti, ak k jej náprave nedôjde ani po uplynutí dodatočnej primeranej lehoty, poskytnutej druhou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia.

Čl. VII.

Záverečné ustanovenia

1. Jednotlivé ustanovenia Rámcovej dohody môžu byť menené, doplňované, resp. rušené iba písomnou formou, po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou číslovaných dodatkov, ktoré budú podpísané obidvomi zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto Rámcovej dohody.
2. V prípade, ak je alebo sa stane niektoré ustanovenie tejto Rámcovej dohody neplatné alebo neúčinné, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení tejto Rámcovej dohody, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v takom prípade zaväzujú dohodou nahradiť ustanovenie neplatné alebo neúčinné novým ustanovením platným a účinným, ktoré najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému zmyslu a účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia. Do tej doby platí príslušná úprava všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike a v rozsahu, v akom to bude podľa tejto úpravy možné, sa Zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby bol zachovaný pôvodne zamýšľaný účel ustanovenia neplatného alebo neúčinného.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce z tejto Rámcovej dohody budú riešiť rokovaním o novej dohode. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe tejto Rámcovej dohody sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa strany nedohodnú, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu SR.
4. Táto Rámcová dohoda je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z toho dva rovnopisy pre Objednávateľa a dva rovnopisy pre Poskytovateľa.
5. Zmluvné strany prehlasujú, že ich prejavy vôle byť viazaní touto Rámcovou dohodou sú slobodné, jasné, určité a zrozumiteľné. Zmluvná vôľnosť oboch zmluvných strán nie je ničím obmedzená a Rámcovú dohodu nepodpisujú v tiesni, v omyle, a ani za nápadne nevýhodných podmienok.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Rámcovú dohodu pred jej podpísaním riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpísali.

Prílohy:

Príloha č. 1: Cenová ponuka

Príloha č. 2: Špecifikácia predmetu Rámcovej dohody

Príloha č. 3: Hodnotiaci dotazník

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa.....

Za Poskytovateľa:

Príloha č. 1. – tvorí samostatnú prílohu zmluvy

Príloha č. 2

Špecifikácia predmetu Rámcovej dohody

Téma	Komunikačné zručnosti - (7 hod.)
Účel:	Zdokonaľiť sa v efektívnosti prenosu informácií a jej správnomu pochopení u prijímateľa. Porozumieť princípom otvorenej komunikácie. Zdokonaľiť sa v kultivovanosti a zrozumiteľnosti prejavu, naučiť sa aktívne počúvať a klásť príslušné druhy otázok.
Obsah:	✓ verbálna komunikácia v priamom styku s klientom /plne orientovaný prístup na klienta ✓ neverbálna komunikácia v nepriamom styku s klientom/ písomný styk/prejav ✓ techniky medzilidskej komunikácie a efektívnej spätnej väzby ✓ ako komunikovať s klientom presvedčivo, presne a dôveryhodne ✓ efektívna komunikácia na pracovisku - tak aby sa upevnili vzťahy a vyhli sa stresu zo vzniku konfliktu s druhou osobou ✓ asertívna komunikácia – vyhnúť sa agresii a pasivite v komunikácii ✓ ako komunikovať s rôznym typom klientov (ťažký klient a pod.), a zároveň sa pokúsiť zvládnuť námietky a komunikačné nezhody ✓ osvojenie požadovaných štandardov v rámci komunikačných zručností

Téma	Sociálne zručnosti - (3 hod.)
Účel:	Vedieť zdieľať názor, identifikovať a vyjadriť pocity, emócie, empatiu a rešpekt. Pochopiť a definovať problém, vedieť riešiť konflikt konštruktívne. Aktívne budovanie vzťahov.
Obsah:	✓ nové kritéria na spoluprácu v súčasnosti ✓ diverzita účastníkov spolupráce (viacfunkčné roly, odlišné expertízy, kolegovia z iných teamov, inštitúcií), očakávania na výsledky (cez „ako“ dosahovať „čo“) ✓ zvládnutie konfliktov podľa typológie osobnosti jednotlivých klientov ✓ kritické situácie v praxi a kooperatívne riešenie prípadných konfliktných situácií ✓ aktívne počúvanie a zabránenie pasivite v kooperácii ✓ spolupracovanie s druhými a zároveň budovanie vzťahov s kolegami ✓ dosahovanie požadovaných zmien cez spoločné pochopenie zosúladenie a orientáciu na cieľ ✓ vedieť definovať problém, vyjednávať a hodnotiť riešenia ✓ osvojenie požadovaných štandardov v rámci sociálnych zručností

Téma	Starostlivosť o imidž RC - (3 hod.)
Účel:	Ako správne nastaviť zákaznícku starostlivosť naprieč regionálnym centrom. Vedieť odhadnúť mieru formálnosti a neformálnosti, zdokonaľiť sa vo vystupovaní v súlade s firemnou kultúrou, skvalitniť vystupovanie a kultivovanosť verbálneho prejavu. Pochopiť umenie prvého dojmu: zdravenie, oslovenie, predstavovanie, správne vykanie a pod.
Obsah:	✓ profesionálne vystupovať v záujme RC/ základy etikety ✓ budovať pozitívny imidž pracovníka ✓ pracovať na vzťahu s klientom - významná stratégia firemnej kultúry ✓ presadiť/obhájiť značku RC na pracovisku, ale aj na verejnosti ✓ osvojenie požadovaných štandardov v rámci imidžu proklientského servisu

Zameranie	Posúdenie aplikácie nastavených štandardov proklientského servisu v praxi - (7 hod.)
Účel:	Zhodnotenie aktuálneho stavu využívania súboru vedomostí, zručností a schopností, získaných počas kurzu, ktoré zamestnanci RC aplikujú vo svojej každodennej praxi. Na verifikáciu požadovaného stavu slúžia hodnotiace kritériá, vytvoreného štandardu proklientského servisu. Výstupy z posúdenia aplikovania štandardov môžu byť podkladom pre tvorbu príslušnej hodnotiacej správy.
Obsah:	✓ zamestnanec RC chápe dôležitosť správne zvolenej verbálnej a neverbálnej komunikácie a vie vhodne zvoliť štýl jej odprezentovania ✓ zamestnanec RC vie vhodne zvoliť techniku medziľudskej komunikácie, čo mu pomáha pri komunikácii s klientom ✓ zamestnanec RC sa vie v komunikácii vyhnúť konfliktným situáciám a za každých okolností sa snaží asertívne komunikovať ✓ zamestnanec RC je pripravený na komunikáciu s rôznym typom klientov ✓ zamestnanec RC chápe, že kooperácia s kolegami tvorí základ pre dosahovanie požadovaných zmien ✓ zamestnanec RC po absolvovaní školenia vie zadefinovať problém, nastoliť jeho riešenie a vie ho zhodnotiť ✓ zamestnanec RC aktívne využíva prezentačné zručnosti s výkonom jeho práce ✓ zamestnanec RC rozumie dôležitosti odborne a profesionálne vystupovať v záujme RC a MIRRI SR ✓ Zamestnanec RC pozná Stratégiu, hodnoty a princípy MIRRI SR a dokáže ich efektívne odkomunikovať ✓ zamestnanec RC chápe dôležitosť dobrého reprezentovania a zároveň budovania pozitívneho imidžu RC ✓ zamestnanec RC dokáže kriticky myslieť

HODNOTIACI DOTAZNÍK*
pre štátneho zamestnanca – účastníka vzdelávacej aktivity

Štátny zamestnanec: (titul, meno, priezvisko)					
Názov vzdelávacej aktivity:					
Organizátor:					
Lektor:					
Termín konania:					
Miesto konania:					
1. Všeobecná spokojnosť so vzdelávacou aktivitou:	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
2. Zhodnotenie lektora:					
a) odbornosť	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
b) schopnosť podať informácie	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
c) príprava lektora	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
3. Zhodnotenie obsahu vzdelávacej aktivity:					
a) zaujímavosť	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
b) prínos k práci	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
c) aktuálnosť obsahu	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
4. Zhodnotenie organizačného zabezpečenia a materiálno-technického zabezpečenia:	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
5. Splnila vzdelávacia aktivita Vaše očakávanie?	áno			nie	
	☐			☐	

6. Ďalšie námety, pripomienky, názory:	
---	--

*) Hodnotenie označiť križikom (1 - **v ý b o r n é**, 5 - **n e d o s t a t o č n é**).

Dátum a podpis: