

Zmluva o poskytovaní služieb call centra uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)		
Poskytovateľ	Obchodné meno	Crystal Call, a. s.
	Sídlo	Háľkova 1/A. 831 03 Bratislava
	IČO	35 880 805
	Zápis	Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 4346/B
	Zastúpený	Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva
Objednávateľ	Obchodné meno	Národná koalícia pre digitálne zručnosti a povolania SR
	Sídlo	Nivy Tower, Mlynské nivy 5, 821 09 Bratislava
	IČO	52 828 123
	Zastúpený	Ing. Mário Lelovský, predseda
	Kontaktná osoba	Pavol Šedo
Služba (opis a parametre) / Iné dojednania	Predmetom zákazky je poskytovanie služieb profesionálneho externého kontaktného centra v období do 12/2023 v zmysle doleuvedených požiadaviek. Predmetom služieb bude spracovanie prichádzajúcich hovorov smerované na Zákaznícku podporu, realizácia odchádzajúcich hovorov (najmä vo forme spätného kontaktovania volajúcich, ktorí neboli zodvihnutí na prvýkrát – tzv. „Callback“ hovor), a spracovávanie e-mailovej komunikácie. Poskytovateľ zabezpečí poskytovanie služieb informatívnej podpory projektu „NP Digitálny príspevok pre žiakov SR“ (ďalej ako „služba“), ktorého primárnym cieľom je zabezpečiť informovanie verejnosti / zodpovedanie prípadných otázok najmä v súvislosti s mediálnymi výstupmi / tlačovými konferenciami a podobne počas vybraného obdobia v zmysle nižšie uvedenej špecifikácie. - Predmetom zákazky je obstaranie 4500 hodín práce telefonického operátora počas tohto obdobia, ktoré predstavujú maximálnu hodnotu tejto zákazky. Objednávateľom budú hradené reálne odrobené osobohodiny na základe vzájomne odsúhlasenému reportu. Všetky požiadavky Objednávateľa na poskytnutie predmetných požadovaných služieb budú započítané v cene osobohodiny práce telefonického operátora. Miesto prevádzky a jazyk - Poskytovateľ bude poskytovať predmetné služby z prevádzok nachádzajúcich sa na území Slovenskej republiky. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb v slovenskom jazyku. Poskytovateľ musí disponovať minimálne dvoma (2) geograficky oddelenými prevádzkami (nachádzajúce sa v rozličnom okrese) kvôli zabezpečeniu kontinuity poskytovanej služby. Prevádzková doba poskytovaných služieb - Služby budú poskytované v pracovných dňoch od 08:00 hod. do 17:00 hod., prípadne podľa vzájomnej dohody medzi Poskytovateľom a verejným obstarávateľom. Zabezpečenie telefónneho čísla - Poskytovateľ je povinný zabezpečiť geografické telefónne číslo s predvoľbou 02. Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o konkrétnom tvare tohto telefónneho čísla najneskôr do 7 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy / Objednávky (prípadne podľa vzájomnej dohody). Poskytovateľ je povinný využívať predmetné telefónne číslo výhradne (exkluzívne) len pre Objednávateľa / prípadne ho rezervovať do 31.12.2023. IVR – Automatická hlasová správa Poskytovateľ sa zaväzuje implementovať IVR (Interactive voice response), teda „automatické prehrávanie hlasových správ“ minimálne v rozsahu: - hlasová správa počas prevádzkovej doby. Samotná hlasová správa bude obsahovať aj informáciu o spracovaní osobných údajov v zmysle Zákona č. 18/2018 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých	

zákonov a informáciu o nahrávaní hovorov, umožňovať distribúciu hovorov podľa jednotlivých volieb v IVR,

- Hlasová správa mimo prevádzkovej doby. Samotná hlasová správa bude obsahovať informáciu, že sa volajúci dovolal mimo prevádzkovej doby, informáciu o prevádzkovej dobe Zákazníckej podpory, možnosť požiadať o spätné kontaktovania počas prevádzkovej doby,
- IVR musí byť schopné prehrávať hlasové správy pre zákazníkov čakajúcich na voľného operátora.

Nahrávanie a archivácia hovorov

- Poskytovateľ je povinný zabezpečiť nahrávanie všetkých prichádzajúcich hovorov v súlade s príslušnými právnymi predpismi prostredníctvom nahrávacej technológie, ktorá je schopná nahráť a uchovať minimálne 99,95 % uskutočnených hovorov a je povinný umožniť Objednávateľovi neobmedzený priamy (on-line) prístup ku všetkým archivovaným hovorom.
- Nahrávka bude vo formáte .mp3 a všetky nahrávky budú uložené v tvare: dátum hovoru_čas_dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách)_telefónne číslo volajúceho_ID Operátora_typ hovoru_vol'ba IVR.

Reportovanie služieb

Online report

Štatistický report, ktorý nebude obsahovať osobné údaje. ONLINE report musí obsahovať dáta v reálnom čase a bude k dispozícii vybraným osobám, ktoré zadefinuje Objednávateľ. Minimálne parametre, ktoré musia byť obsiahnuté v reporte:

Číselné vyjadrenie počtu hovorov vstúpených do ústredne

Číselné vyjadrenie počtu hovorov distribuovaných na telefonických operátorov

Číselné vyjadrenie počtu zodvihnutých hovorov

Číselné a % vyjadrenie Dostupnosti (pomer medzi počtom zodvihnutých hovorov a distribuovaných hovorov na telefonických operátorov)

Priemerná dĺžka hovoru v AHT (Average Handling Time)

Týždenný report

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť týždenný report, ktorý sa bude predkladať vždy v pondelok vo formáte xls. (excel) a bude obsahovať údaje ku konkrétnym volajúcim vo vzťahu k statusu odchádzajúceho alebo prichádzajúceho hovoru. Súčasťou predmetného reportu bude aj počet odrobených osobohodín práce telefonického operátora.

Technológia kontaktného centra

- Poskytovateľ musí disponovať technológiou kontaktného centra (prípadne ekvivalentným riešením), ktorá umožňuje spracovanie odchádzajúcich hovorov a prichádzajúcich hovorov. Poskytovateľ zabezpečí poskytovanie služieb v súlade ISO normou 27001.
- Poskytovateľ garantuje Technologickú dostupnosť na úrovni 99,9 %
- Počas doby poskytovania služieb predstavuje povolená hranica nedostupnosti technológie maximálne 8 minút za celú dobu poskytovania služieb.
- Pre spracovanie emailovej komunikácie

Požadované personálne kapacity

- Vzhľadom na charakter poskytovanej služby sa očakáva nárazové kontaktovanie so strany volajúcich (tzv. „Peak“)- najmä počas mediálnych výstupov k predmetnej téme (napríklad tlačové konferencie, výstup v médiách – tlačové správy, články, televízne správy a podobne). V nadväznosti k horeuvedenému sa Poskytovateľ zaväzuje dynamicky / a efektívne priradovať počet telefonických operátorov k aktuálnemu stavu počtu volajúcich na Zákaznícku podporu. Počas celej doby poskytovaných služieb musia byť obsluhované minimálne jedným (1)

	telefonickým operátorom. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude vopred informovať kontaktnú osobu Poskytovateľa o plánovaných aktivitách, ktoré by mohli mať vplyv na nárast počtu volajúcich (napríklad tlačová konferencia a podobne). Poskytovateľ sa zaväzuje: • Mať k dispozícii minimálne 10 certifikovaných telefonických operátorov, ktorí budú priradení na Zákaznícku podporu podľa potreby. • Služby môžu realizovať len takí telefonickí operátori, ktorí absolvovali vstupné školenie a úspešne zvládli certifikačný test zameraný na obsah poskytovaných informácií. Poskytovateľ je povinný mať pred začatím doby poskytovania služby minimálne 10 telefonických operátorov, ktorí úspešne absolvovali školenie a urobili certifikačný test. • Zabezpečiť projektového manažéra, ktorí bude mať minimálne tri (3) roky praxe v oblasti poskytovania služieb kontaktného centra (ktorý bude zároveň kontaktnou osobou) a minimálne jedného (1) pracovníka na pozícii supervízor. Komunikačné štandardy Počas poskytovania predmetných Služieb je Poskytovateľ povinný zabezpečiť požadované komunikačné štandardy a Objednávateľ má právo tieto štandardy kontrolovať a hodnotiť: • Privítanie - pozdrav a predstavenie telefonického operátora menom a priezviskom. • Identifikácia požiadavky volajúceho: analyzovanie požiadavky volajúceho a jej identifikácia, kladenie cielených otázok (ak je potrebné) a identifikácia volajúceho a zistenie potrebných informácií (ak si to situácia vyžaduje). • Vyriešenie požiadavky - na základe identifikácie požiadavky zodpovedanie tejto požiadavky ideálne v rámci prvého telefonátu. • Komunikácia - empatické vedenie rozhovoru, používanie spisovného a zrozumiteľného jazyka, neskákanie do rečí, využívať plynulosť a tempo reči a prispôsobenie sa komunikácii a reči volajúceho. • Záver hovoru - sumarizácia hovoru, priestor na prípadné otázky pre volajúceho, rozlúčenie a pozdrav Súčinnosť • Objednávateľ je povinný v súčinnosti s Poskytovateľom zabezpečiť školenia a certifikačný test telefonických operátorov v dostatočnom predstihu, ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri nastavovaní projektu a včasného odovzdávania potrebných podkladov pre Poskytovateľa potrebných na riadne poskytnutie služby.
Odplata (výška/spôsob určenia)	Cena za 1 osobohodinu práce operátora – 12,85 EUR bez DPH Maximálna hodnota tejto Objednávky je definovaná maximálnym počtom osobohodín práce telefonického operátora 4500 hodín a teda predstavuje sumu 57.825,- EUR bez DPH. V cene osobohodiny telefonického operátora sú zahrnuté ostatné náklady na poskytovanie služby v zmysle tejto Objednávky (ako napríklad telefónne číslo, technické nastavenie, projektový manažment a podobne).
Fakturácia	Poskytovateľovi vzniká nárok na zaplatenie odplaty za službu alebo jej časť poskytnutú v konkrétnom kalendárnom mesiaci po ukončení dotknutého kalendárneho mesiaca. Odplata je splatná na základe Poskytovateľom vystavenej a Objednávateľovi doručenej faktúry v lehote splatnosti 14 kalendárnych dní. Podkladom pre vytvorenie faktúry bude vzájomne odsúhlasený report počtu vykonaných osobohodín práce operátora.
Reportovanie	Poskytovateľ zabezpečí týždenný report, ktorý bude obsahovať minimálne tieto údaje: • Číselné vyjadrenie počtu hovorov vstúpených do ústredne • Číselné vyjadrenie počtu hovorov distribuovaných na telefonických operátorov • Číselné vyjadrenie počtu zodvihnutých hovorov

	• Číselné a % vyjadrenie Dostupnosti (pomer medzi počtom zodvihnutých hovorov a distribuovaných hovorov na telefonických operátorov) • Priemerná dĺžka hovoru v AHT (Average Handling Time) • Počet prijatých e-mailov • Počet vybavených e-mailov • Počet vykonaných osobohodín za každý deň poskytovania služby Lehota na predkladanie reportu: vždy v pondelok za predchádzajúci kalendárny týždeň (v prípade ak na pondelok prípadne sviatok tak najbližší pracovný deň).	
Kontaktné osoby	Kontaktnými osobami vo veci tejto Objednávky (definovanie navýšenia počtu operátorov, začiatok poskytovania služby) a vo veciach technických: Za Poskytovateľa: Meno/ Priezvisko: Branislav Bosák Telefón: +421 (0)910 871 417 E- mail: branislav.bosak@crystalcall.sk Za Objednávateľa: Meno/ Priezvisko: Ing. Milan Andrejkovič Telefón: +421 (0)940 090 082 E- mail: andrejkovic@digitalnakoalicia.sk	
Za Objednávateľa službu objednáva (štatutár, alebo ním splnomocnená osoba)**	Dátum	14.4.2023
	Meno a priezvisko, funkcia	Ing. Mário Lelovský
	Podpis	
Za Poskytovateľa objednávku potvrdzuje (štatutár, alebo ním splnomocnená osoba)	Dátum	14.4.2023
	Meno a priezvisko, funkcia	Ing. Peter Kočí
	Podpis	