

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

(ďalej len „Zmluva“)

uzatvorená podľa ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v spojení s ustanoveniami § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“) v platnom znení medzi:

Zmluvné strany:

Spoločnosť:	Rozhlas a televízia Slovenska
IČO:	47 232 480
DIČ:	2023169973
IČ DPH:	SK2023169973
Bankové spojenie:	XXXXXX
IBAN:	XXXXXX
SWIFT:	XXXXXX
Sídlo:	Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Po, vložka: 1922/B

Štatutárny zástupca: Mgr. Ľuboš Machaj, generálny riaditeľ

(ďalej len "Objednávateľ")

a

Spoločnosť:	Crystal Call, a.s.
IČO:	35 880 805
DIČ:	2021805225
IČ DPH:	SK2021805225
Bankové spojenie:	XXXXXX
IBAN:	XXXXXX
SWIFT:	XXXXXX
Sídlo:	Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sa, vložka: 4346/B

Štatutárny zástupca: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva

(ďalej len "Poskytovateľ")

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

ZM00001698

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní služieb kontaktného telefonického centra pre platiteľov úhrady RTVS v súlade s výsledkom podlimitnej zákazky na poskytovanie služieb, ktorý sa vykonal v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o verejnom obstarávaní**“) na predmet zákazky: „**Kontaktné telefonické centrum pre platiteľov úhrady RTVS**“. Verejné obstarávanie bolo zverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. 66/2024 zo dňa 04.04.2024, pod značkou 9559-WYS (ďalej len „**verejné obstarávanie**“).

Poskytovateľ je obchodná spoločnosť, ktorá na základe zadania svojich zmluvných partnerov poskytuje služby kontaktného telefonického centra.

Základným účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie poskytovania služieb kontaktného telefonického centra pre platiteľov úhrady RTVS.

Článok I.

Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán v súlade s výsledkom verejného obstarávania, záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby ďalej špecifikované v článku II. a v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby**“) a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby Odplatu dohodnutú v tejto Zmluve.
- 1.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude Objednávateľovi poskytovať Služby riadne a včas spôsobom a v rozsahu podľa jeho jednotlivých pokynov.
- 1.3. Zmluvné strany berú na vedomie, že predmetom fakturácie budú len skutočne poskytnuté Služby.
- 1.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby:
 - 1.4.1. budú vždy obsahovať všetky aktivity, plnenia, funkcie a vedľajšie služby potrebné pre riadne poskytovanie Služieb vrátane tých, ktoré bývajú bežne súčasťou rovnakých alebo obdobných služieb ako Služby;
 - 1.4.2. budú vždy obsahovať aj všetku podporu a asistenciu od Poskytovateľa pre riadne poskytnutie Služieb.

Článok II.

Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby bude vykonávať v pracovných dňoch, cez víkendy a v dňoch štátnych sviatkov od 8:00 do 20:00 (ďalej len „**Dohodnutý čas**“).
- 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Služby podľa písomných pokynov Objednávateľa. Písomná forma jednotlivého pokynu Objednávateľa a potvrdenia Poskytovateľa je splnená aj v prípade, že je doručená oprávnenou osobou formou elektronickej pošty.
- 2.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude na požiadanie Objednávateľa s ním konzultovať otázky vyplývajúce z tejto Zmluvy aj telefonicky, ak je to vzhľadom na ich obsah možné, a na požiadanie Objednávateľa aj osobne v sídle Objednávateľa, najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni, keď mu Objednávateľ oznámil požiadavku na osobnú konzultáciu.
- 2.4. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, a v súlade s oprávnenými záujmami Objednávateľa.
- 2.5. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto Zmluvy v súlade so zaužívanou praxou a poskytovať Služby na základe informácií poskytnutých Objednávateľom, podľa svojich najlepších schopností a v súlade s ďalšími podmienkami tejto Zmluvy.

ZM00001698

- 2.6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dostatočný počet min. 20 osôb s vhodnou kvalifikáciou, zručnosťami a skúsenosťami a zabezpečiť, aby tieto osoby poskytovali Služby pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti a kompetencie v súlade s absolvovaným školením podľa bodu 3.2. článku III. tejto Zmluvy. Pre odstránenie pochybností, akýkoľvek pokyn, ktorý vydá Objednávateľ, vydáva zástupcovi Poskytovateľa v súlade s bodom 2.16 tejto Zmluvy, a nie priamo Pracovníkom Poskytovateľa ani jeho Subdodávateľom.
- 2.7. Objednávateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení požadovať od Poskytovateľa, aby nahradil osoby používané Poskytovateľom pri plnení Zmluvy v prípadoch, kedy má Objednávateľ opodstatnené pochybnosti o kvalifikácii týchto osôb alebo ak tieto osoby nespĺňajú požiadavky na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Poskytovateľ je povinný nahradiť tieto osoby Pracovníkmi Poskytovateľa, ktorí spĺňajú požiadavky podľa bodu 2.6. tejto Zmluvy (riadne zaškolenie a znalosť slovenského jazyka – natívne) a prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 2.8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude realizovať Služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a inými normami platnými v Slovenskej republike.
- 2.9. Poskytovateľ sa zaväzuje denne predkladať verejnému obstarávateľovi reportovacie správy v dohodnutom formáte a s údajmi podľa zadania verejného obstarávateľa.
- 2.10. Poskytovateľ sa zaväzuje písomne bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu Služieb a o nových skutočnostiach, ktoré vyšli v súvislosti s výkonom Služieb najavo, najmä, že bude Objednávateľa bez zbytočného odkladu informovať o zistených vadách a nedostatkoch realizácie týchto Služieb a súčasne mu bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie.
- 2.11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak zistí, že niektorú z požiadaviek Objednávateľa na Služby nebude môcť riadne vykonať v zadanom čase, bez zbytočného odkladu oznámi Objednávateľovi telefonicky a písomnou formou aj v elektronickej podobe, v akej dodatočnej lehote mu Službu riadne poskytne.
- 2.12. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri plnení záväzkov podľa tejto Zmluvy bude bez zbytočného odkladu prerokúvať s Objednávateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť priebeh a výsledok sledovaný touto Zmluvou a že mu bude oznamovať všetky okolnosti, ktoré by mohli ohroziť oprávnený záujem Objednávateľa a iniciatívne dávať návrhy na odvrátenie tejto hrozby.
- 2.13. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením povinnosti riadne poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy; tejto zodpovednosti sa Poskytovateľ zbaví, ak preukáže, že škodu nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho žiadať a z dôvodov uvedených v bode 2.13 tohto článku Zmluvy.
- 2.14. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku nedodržania postupu, ktorý Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb v predmetnej veci Objednávateľovi odporučil, alebo v dôsledku rizík s odporúčaným postupom spojených, na ktoré Poskytovateľ Objednávateľa vopred upozornil.
- 2.15. Poskytovateľ je oprávnený využívať údaje z Databázy zákazníkov výlučne v prospech Objednávateľa a nepoužívať tieto údaje v prospech tretích osôb.
- 2.16. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby bol v čase uzatvorenia Zmluvy ako aj počas celej doby trvania Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZRPVS“). Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať na poskytovaní Služieb viaceré subjekty, Poskytovateľ zodpovedá za to, že tieto budú počas celej doby trvania Zmluvy zapísané v registri partnerov verejného sektora, ak sa na ne táto povinnosť podľa ZRPVS vzťahuje.
- 2.17. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 5 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne stanoviť a Objednávateľovi oznámiť kontaktné osoby pre účely plnenia tejto Zmluvy a rokovania vo vzájomnom styku Zmluvných strán vo veciach týkajúcich sa plnenia podľa tejto Zmluvy.

ZM00001698

Zmena kontaktnej osoby Poskytovateľa musí byť zaslaná druhej strane najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.

Článok III.

Práva a povinnosti Objednávateľa

- 3.1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť. Objednávateľ sa zaväzuje, že bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní od uzatvorenia tejto Zmluvy, odovzdá poskytovateľovi potrebné podklady, informácie a metodické pokyny pre riadne poskytnutie Služby.
- 3.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že najneskôr do 20 dní od uzatvorenia tejto Zmluvy, Objednávateľ zabezpečí školenie povereného pracovníka Poskytovateľa k riadnemu poskytovaniu predmetných Služieb. Po absolvovaní školenia Objednávateľ vypracuje protokol, v ktorom Zmluvné strany potvrdia úspešný priebeh školenia povereného pracovníka Poskytovateľa a pripravenosť Poskytovateľa na riadne poskytovanie Služieb.
- 3.3. Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a/alebo spoluprácu vyžadovanú Poskytovateľom, neposkytne potrebné doklady a podklady pre riadne poskytnutie Služby včas, alebo nezabezpečí ich poskytnutie včas, respektíve vôbec, Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody, omeškanie alebo nemožnosť vykonať Služby v dohodnutom rozsahu a termínoch.
- 3.4. Ak Objednávateľ včas a riadne nesplní svoj záväzok uvedený v bode 3.1. a 3.2. tohto článku Zmluvy, predlžuje sa lehota na poskytnutie služby o čas, po ktorý bude Objednávateľ v omeškaní so splnením tohto záväzku.
- 3.5. Objednávateľ je povinný najneskôr do 5 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne stanoviť a Poskytovateľovi oznámiť kontaktné osoby pre účely plnenia tejto Zmluvy a rokovania vo vzájomnom styku Zmluvných strán vo veciach týkajúcich sa plnenia podľa tejto Zmluvy. Zmena kontaktnej osoby Objednávateľa musí byť zaslaná druhej strane najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.

Článok IV.

Miesto poskytovania Služieb

- 4.1. Služby budú realizované v prevádzke Poskytovateľa.
- 4.2. Objednávateľ neposkytuje k poskytovaniu predmetných Služieb žiadne priestory ani iné materiálne vybavenie okrem zaškolenia a podkladov potrebných k riadnemu poskytovaniu Služieb.

Článok V.

Vyššia moc

- 5.1. Žiadna zo Zmluvných strán nebude zodpovedná za nedodržanie záväzkov, pokiaľ toto nedodržanie vznikne v dôsledku vonkajších udalostí, ktoré nemohli byť ovplyvnené Zmluvnými stranami alebo nimi predvídané.
- 5.2. Obidve Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne si oznámiť začiatok a koniec "vyššej moci", bezodkladne najneskôr do 2 hodín od jej vzniku a to telefonicky alebo e-mailom a rovnako tak poskytnúť potvrdenie týchto udalostí, ak je to možné.
- 5.3. V prípade neoznámenia týchto udalostí v lehote podľa predchádzajúceho odseku stráca oprávnená Zmluvná strana právo uplatňovať svoje nároky v rámci "vyššej moci".

Článok VI.

Cena za služby a platobné podmienky

- 6.1. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli na jednotkovej cene za poskytovanie Služieb, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi

ZM00001698

- cenu a príslušnú DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR za poskytované Služby.
- 6.2. Cena za poskytnuté Služby sa vypočíta ako súčin objemu Služieb poskytnutých za mesiac a jednotkovej ceny podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. Cenu za poskytnuté Služby je Objednávateľ povinný uhrádzať Poskytovateľovi odo dňa začatia poskytovania Služieb až po deň ukončenia Zmluvy na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Súčasťou faktúry musí byť vypracovaný mesačný report s počtom vybavených hovorov.
 - 6.3. Právo vystaviť faktúru vznikne Poskytovateľovi po reálnom poskytnutí Služieb po uplynutí kalendárneho mesiaca v ktorom boli dané Služby poskytnuté, ak ich začiatok aj koniec je v jednom a tom istom kalendárnom mesiaci.
 - 6.4. Zmluvné strany sa dohodli, že jednotková cena Poskytovateľa podľa bodu 6.1. tohto článku Zmluvy zahŕňa všetky náklady, ktoré Poskytovateľ nevyhnutne a účelne vynaloží na plnenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy.
 - 6.5. Jednotková cena za poskytovanie Služieb je stanovená podľa § 3 zákona 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. o cenách. Cena je vyjadrená v eurách.
 - 6.6. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní a začne plynúť od jej doručenia Objednávateľovi.
 - 6.7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
 - 6.8. Ak Objednávateľ zistí, že faktúra vystavená Poskytovateľom nemá všetky náležitosti alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený bez zbytočného odkladu po zistení týchto nedostatkov vrátiť Poskytovateľovi faktúru s upozornením na chýbajúce náležitosti alebo nesprávne údaje. Lehota na úhradu podľa bodu 6.7. tohto článku začína plynúť až dorúčením faktúry so všetkými náležitosťami a správnymi údajmi Objednávateľovi.
 - 6.9. Peňažný záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odplatu prostredníctvom banky je splnený pripísaním platenej sumy na účet Poskytovateľa v jeho banke.

Článok VII.

Ďalšie dojednania

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy a navzájom sa budú včas informovať o všetkých skutočnostiach potrebných pre ich spoluprácu podľa tejto Zmluvy, najmä vzájomne si oznamovať všetky zmeny a dôležité okolnosti.
- 7.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa bude riadne starať o doklady a podklady, ktoré prevezme od Objednávateľa za účelom riadneho poskytovania Služieb, bude ich používať len v súlade s ich určením podľa tejto Zmluvy a postará sa o to, aby neboli konkurenčne zneužit.
- 7.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že Služby bude realizovať prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo prostredníctvom subdodávateľov, pri ktorých neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Objednávateľovi tak, aby nedošlo k porušeniu zákazu vykonávania nelegálnej práce a nelegálneho zamestnávania stanoveného osobitným predpisom. V prípade, že Poskytovateľ poruší svoj záväzok podľa predchádzajúcej vety a v súvislosti s tým a/alebo v dôsledku toho, bude Objednávateľovi uložená príslušným orgánom verejnej moci sankcia, je Poskytovateľ povinný nahradiť Objednávateľovi všetku škodu, ktorá mu v dôsledku takejto sankcie vznikla. Nárok na náhradu škody podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje predovšetkým na prípad uloženia pokuty za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu, ktorú na základe zmluvy dodáva alebo poskytuje právnická osoba alebo fyzická osoba prostredníctvom fyzickej osoby, ktorú táto osoba nelegálne zamestnáva.
- 7.4. Písomnosti, týkajúce sa bežnej komunikácie ako sú informácie o stave vykonaných prác a podobne, sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať formou emailovej komunikácie. Písomnosti,

ZM00001698

týkajúce sa záväzkov medzi Zmluvnými stranami v súvislosti so zmenou tejto Zmluvy, zánikom tejto Zmluvy, odstúpením od tejto Zmluvy, riešenie Odplaty a sankcií, riešenie sťažností týkajúcich sa záväzkov medzi Zmluvnými stranami, ktoré vyplývajú z Zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať prednostne osobne, alebo poštou vo forme doporučenej listovej zásielky alebo prostredníctvom kuriérnej služby na adresu miesta podnikania každej zo Zmluvných strán. V prípade zmeny adresy sa Zmluvná strana zaväzuje v primeranej lehote o takejto zmene informovať druhú Zmluvnú stranu. Ak nie je možné doručiť písomnosť na túto adresu, povinnosť odosielateľa je splnená v tretí deň nasledujúci po dni jej odoslania alebo odovzdania na doručenie bez ohľadu na dôvod nemožnosti nedoručenia zásielky a uvedené zakladá fikciu doručenia.

Článok VIII.

Pravidlá pre zmenu subdodávateľa

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať Služby aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí sú uvedení v Zozname subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby plnil sám.
- 8.2. V Zozname subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy, sú uvedení subdodávatelia Poskytovateľa, ktorí sú známi v čase uzatvárania tejto Zmluvy a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
- 8.3. V prípade, že počas trvania tejto Zmluvy bude mať Poskytovateľ záujem zmeniť ktorúkoľvek osobu subdodávateľa uvedenú v Zozname subdodávateľov, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy, Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom postupe:
 - 8.3.1. Poskytovateľ písomne požiadá Objednávateľa o súhlas so zmenou v osobe subdodávateľa, pričom:
 - 8.3.1.1. v žiadosti uvedie identifikáciu osoby, ktorá sa má stať subdodávateľom,
 - 8.3.1.2. v žiadosti uvedie špecifikáciu časti služieb, ktoré majú byť prostredníctvom navrhovanej osoby poskytované Objednávateľovi,
 - 8.3.1.3. v žiadosti uvedie termín, od ktorého má byť zmena subdodávateľa vykonaná, ktorý nesmie byť kratší ako 30 dní odo dňa doručenia tejto žiadosti Objednávateľovi,
 - 8.3.1.4. k žiadosti pripojí nové navrhované znenie Zoznamu subdodávateľov v minimálne 2 vyhotoveniach podpísaných Poskytovateľom.
 - 8.3.2. Objednávateľ žiadosť Poskytovateľa:
 - 8.3.2.1. odsúhlasí, a to zaslaním zo strany Objednávateľa podpísaného Zoznamu subdodávateľov Poskytovateľovi alebo
 - 8.3.2.2. odmietne, pričom v oznámení o odmietnutí žiadosti Poskytovateľa uvedie dôvody odmietnutia.
- 8.4. Osoba, ktorá sa má stať subdodávateľom, sa týmto stáva podľa tejto Zmluvy zápisom do Zoznamu subdodávateľov podpísaného zo strany Objednávateľa.
- 8.5. V prípade odmietnutia žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osobe subdodávateľa zo strany Objednávateľa, je Poskytovateľ oprávnený navrhnúť tú istú osobu ako subdodávateľa až po splnení podmienok vytknutých Objednávateľom v odmietnutí žiadosti Poskytovateľa o zmenu v osobe subdodávateľa.
- 8.6. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/poskytovania služieb vykonanej/vykonaných na základe zmluvy o subdodávke.
- 8.7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle ZRPVS.

Článok IX.**Sankcie**

- 9.1. Za každé porušenie povinností Poskytovateľa uvedených v článku II. tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.2. Za každé porušenie Všeobecných požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.3. Za každé porušenie Personálnych požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.4. Za každé porušenie Technologických požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac, v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.5. Za každé porušenie Požadovaných komunikačných štandardov verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.6. Za každé porušenie Následkov nesplnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.7. Za každé porušenie Ďalších požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky uvedených v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi sankciu vo výške 3% z mesačnej fakturovanej sumy za mesiac v ktorom bolo zistené porušenie, a to za každé jednotlivé porušenie.
- 9.8. V prípade troch ktorýchkoľvek porušení zo strany Poskytovateľa, má Objednávateľ právo na odstúpenie od tejto Zmluvy.
- 9.9. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne doručenej a splatnej faktúry, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť si voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.

Článok X.**Zodpovednosť za vady služieb a zodpovednosť za škodu**

- 10.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytovanie Služieb bude poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby Služby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto Zmluve alebo v zadaní Objednávateľa. Poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy má vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete tohto bodu.
- 10.2. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovania Služieb, najmä ak Služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytovania Služieb Objednávateľ na ňu písomne upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia vád poskytnutých Služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia vád s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady Služieb.
- 10.3. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:

ZM00001698

- 10.3.1. odstrániť vadu svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnene voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
 - 10.3.2. požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté Služby; alebo
 - 10.3.3. odstúpiť od Zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto Zmluve.
- 10.4. Poskytovateľ nezodpovedá za vady podľa tejto Zmluvy, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použití výslovne trval.
- 10.5. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR a tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.6. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na jej náhradu Objednávateľovi sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.

Článok XI.

Právo duševného vlastníctva

- 11.1. Poskytovateľ si je vedomý skutočnosti, že nenadobúda žiadne práva duševného vlastníctva k rôznym databázam alebo súčastiam informačného systému Objednávateľa, ku ktorým bude mať počas doby trvania tejto Zmluvy prístup, okrem práva prístupu a užívania Informačného systému, databáz a sietí za účelom riadneho poskytovanie Služieb. Objednávateľ je a zostáva výlučným vlastníkom práv duševného vlastníctva vzťahujúce sa na databázy a Informačný systém, vrátane ich akýchkoľvek zmien a modifikácii vykonaných Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje, že bez pokynu Objednávateľa neuskutoční akúkoľvek zmenu databázy v takom rozsahu, aby sa táto považovala za novú databázu a Poskytovateľ za jej autora. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nevykoná extrakciu ani reutilizáciu databáz Objednávateľa v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej len „Autorský zákon“). Poskytovateľ nie je oprávnený vykonať bez predchádzajúceho súhlasu ani extrakciu databáz, napriek tomu, že by sa jednalo o extrakciu nepodstatných častí databáz.
- 11.2. Výkon práv duševného vlastníctva, ktoré by mohol nadobudnúť Poskytovateľ počas doby trvania tejto Zmluvy a v súvislosti s ňou bude prináležať Objednávateľovi v súlade s príslušnými právnymi predpismi (najmä Autorským zákonom). V prípade, že aplikácia vyššie uvedeného pravidla nebude právne možná, bude platiť nasledovné: Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi, pokiaľ ide o všetky práva duševného vlastníctva (najmä autorské práva), diela alebo iné chránené predmety alebo služby (ďalej „predmety duševného vlastníctva“), exkluzívnu a časovo neobmedzenú celosvetovú licenciu na použitie predmetov duševného vlastníctva v celku, ako aj v časti, pokiaľ Objednávateľ nie je oprávnený k nadobudnutiu takého práva priamo zo zákona. Toto odstúpenie a právo na použitie sa vzťahuje na všetky súčasné ako aj budúce možné prípady použitia.
- 11.3. Odmena dohodnutá v tejto Zmluve predstavuje zároveň aj prípadnú odmenu za možnosť výkonu všetkých práv duševného vlastníctva ako aj za udelenie licencie (ak to bude nevyhnutné) na použitie predmetov duševného vlastníctva. Povinnosti vyplývajúce z tohto článku budú v neodvolateľnom a neobmedzenom rozsahu účinné aj po jej skončení.

Článok XII.**Ochrana osobných údajov**

- 12.1. Poskytovateľ si je vedomý, že pri poskytovaní Služieb bude prichádzať do kontaktu s osobnými údajmi a tieto bude v mene Objednávateľa spracovávať. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude postupovať v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie GDPR“) a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a inými predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.
- 12.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, najmä nie však výlučne, nakladať s osobnými údajmi v súlade s nariadením GDPR a so zákonom o ochrane osobných údajov, prijať všetky interné bezpečnostné opatrenia za účelom ochrany osobných údajov, získavať osobné údaje v súlade s nariadením GDPR a so zákonom o ochrane osobných údajov a to hlavne vyžadovať riadny informovaný súhlas s ich nakladaním, a ako sprostredkovateľ počínať si tak, aby Objednávateľovi ako prevádzkovateľovi nevznikla žiadna škoda.
- 12.3. Poskytovateľ a Objednávateľ sa týmto zaväzujú k uzatvoreniu samostatnej zmluvy o spracovaní osobných údajov s kognitívnymi náležitosťami podľa nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov v deň podpisu tejto Zmluvy.
- 12.4. Objednávateľ čestne vyhlasuje, že pri výbere Poskytovateľa dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov prijatými bezpečnostnými opatreniami v zmysle nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov.
- 12.5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak Objednávateľovi vznikne škoda v dôsledku porušenia ochrany osobných údajov, tak takúto škodu resp. ujmu nahradí a odškodní Objednávateľa v plnom rozsahu. Objednávateľ je povinný o výške škody a požiadavky na jej náhradu informovať Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedel.

Článok XIII.**Mlčanlivosť**

- 13.1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré sa zmluvné strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou, jej plnením sú v rozsahu, ktorý nevylučujú všeobecne záväzné právne predpisy, dôvernými informáciami (ďalej len „**Dôverné informácie**“). Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ibaže by z tejto Zmluvy alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak. Záväzok zmluvných strán obsiahnutý v tomto článku nie je časovo obmedzený a ostáva v platnosti aj po zániku tejto Zmluvy.
- 13.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov Zmluvných strán, zamestnanci alebo dodávatelia Zmluvných strán, audítori alebo právni poradcovia Zmluvných strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov. Porušením tejto povinnosti nie je postup Objednávateľa v súlade s ustanoveniami zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o slobode informácií“).
- 13.3. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:
 - 13.3.1. informácie, ktoré už sú v deň podpisu tejto Zmluvy verejne známe alebo ktoré sa už v deň podpisu tejto Zmluvy dali získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,

ZM00001698

- 13.3.2. informácie, ktoré sa stali po podpise tejto Zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa po tomto dni už dajú získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
- 13.3.3. prípady, kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Zmluvná strana poskytnúť Dôverné informácie. V takom prípade je dotknutá Zmluvná strana povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o vzniku jej povinnosti poskytnúť Dôverné informácie s uvedením rozsahu tejto povinnosti bez zbytočného odkladu.
- 13.4. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách podľa tohto článku Zmluvy sa nepokladá použitie potrebných Dôverných informácií v prípadoch súdnych, rozhodcovských, správnych alebo iných konaní vedených za účelom realizovania plnenia alebo výkonu práv Zmluvnou stranou podľa tejto Zmluvy.

Článok XIV.

Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 14.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 48 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu 214 000,00 EUR bez DPH (slovom: dvestoštrnásťtisíc eur), a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR.
- 14.2. Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou možno skončiť nasledovne:
- 14.2.1. písomnou dohodou Zmluvných strán, a to dňom uvedeným v takejto dohode; v dohode o ukončení tejto Zmluvy sa súčasne upravia aj nároky zmluvných strán vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou,
- 14.2.2. písomným odstúpením od Zmluvy podľa bodov 9.8., 10.3.3., 14.3., 14.4. a 15.5. tejto Zmluvy,
- 14.2.3. písomnou výpoveďou.
- 14.3. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje:
- 14.3.1. Poskytovateľ koná v rozpore s touto Zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR, na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni;
- 14.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj:
- 14.4.1. ak proti Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,
- 14.4.2. ak Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,
- 14.4.3. ak Poskytovateľ nebol v čase uzavretia Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo ak bol vymazaný z registra partnerov verejného sektora.
- 14.5. Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako šesťdesiat (60) kalendárnych dní po lehote jej splatnosti.
- 14.6. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade s Zmluvou. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
- 14.7. Túto Zmluvu môžu Zmluvné strany písomne vypovedať aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou **60 dní**. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 14.8. Odstúpením od Zmluvy nezanikajú odstupujúcej Zmluvnej strane už vzniknuté nároky, ani nároky na náhradu vzniknutej škody, vrátane škody vzniknutej v dôsledku odstúpenia od Zmluvy.
- 14.9. Výpoveď musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej strane.

ZM00001698

- 14.10. Výpoveďou Zmluvy Zmluva zaniká až uplynutím dohodnutej výpovednej doby. Poskytovateľovi zároveň prináleží odmena za dovedty vykonané činnosti.
- 14.11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pred ukončením tejto Zmluvy upozorní Objednávateľa na všetky opatrenia potrebné na to, aby sa zabránilo vzniku škody bezprostredne hroziacej Objednávateľovi nedokončením niektorej z činností podľa tejto Zmluvy.
- 14.12. Ukončením Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa ochrany osobných údajov podľa článku XII., práv duševného vlastníctva podľa článku XI., zmluvných sankcií a pokút podľa článku IX. a ďalších ustanovení tejto Zmluvy, z ktorých povahy vyplýva, že majú byť zachované aj po ukončení tejto Zmluvy.

Článok XV.

Záverečné ustanovenia

- 15.1. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona o slobode informácií v znení neskorších predpisov. Zverejnenie Zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 ods. 2 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
- 15.2. Všetky zmeny tejto Zmluvy možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto Zmluve, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 15.3. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 15.4. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch v slovenskom jazyku s platnosťou originálu, z ktorých Objednávateľ a Poskytovateľ obdržia po jednom (1) rovnopise.
- 15.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
- 15.5.1. Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky
 - 15.5.2. Príloha č. 2: Jednotková cena za Služby
 - 15.5.3. Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov
- 15.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Servisnej zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....

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

.....

Mgr. Ľuboš Machaj
generálny riaditeľ
Rozhlas a televízia Slovenska

**Príloha č. 1
Opis predmetu zákazky**

Všeobecné požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie služieb kontaktného centra pre platiteľov úhrady RTVS. Kontaktné centrum bude obsluhovať prichádzajúce požiadavky klientov na telefónnych číslach (Zákaznícka linka), pričom každé telefónne číslo identifikuje iný typ telefonickej služby. V prípade nedvihnutia hovoru operátorom poskytovateľa služieb (ďalej alebo aj „call centrum“) je operátor poskytovateľa služieb povinný zabezpečiť obvolanie spadnutých hovorov tzv. callback, t. j. hovorov zrušených v čakacom rade, v čo najkratšom čase počas dňa, v ktorom sa spadnutý hovor uskutočnil. V prípade nedostupnosti volaného sa realizujú tri (3) volania. **Spätný odchádzajúci hovor** (call back) bude započítavaný do počtu prichádzajúcich hovorov a z dôvodu evidencie a fakturácie evidovaný ako prichádzajúci hovor v cene prichádzajúceho hovoru bez ohľadu na dĺžku a smer spätného volania klientovi. Verejný obstarávateľ požaduje od operátora poskytovateľa služieb kompletne vybavenie a následné spracovanie telefonátu, zapísanie do dohodnutého informačného systému verejného obstarávateľa a postúpenie informácii verejnému obstarávateľovi v dohodnutom formáte. Verejný obstarávateľ ďalej požaduje generovanie reportov so štatistickými prehľadmi podľa zadania verejného obstarávateľa. Výmena podkladových a reportovacích súborov medzi verejným obstarávateľom a poskytovateľom služieb bude prebiehať pomocou šifrovaného FTP servera prevádzkovaného verejným obstarávateľom.

Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie predmetných služieb s potrebnou odbornou starostlivosťou, v súlade s oprávnenými záujmami verejného obstarávateľa a zaužívanou praxou verejného obstarávateľa, v súlade s pokynmi verejného obstarávateľa. Služby musia byť poskytnuté tak, aby nedošlo k zásahu do dobrého mena a dobrej povesti verejného obstarávateľa a bola zabezpečená náležitá ochrana práv a oprávnených záujmov verejného obstarávateľa.

Verejný obstarávateľ ako vyberateľ úhrady za služby verejnosti (koncesionárske poplatky) požaduje súčinnosť s poskytovateľom služieb najmä v nasledovných aktivitách:

- 1. Akvizícia nových platiteľov** – verejný obstarávateľ listom osloví odberateľa elektriny v domácnosti, ktorý zatiaľ neplatí koncesionárske poplatky a ktorý má možnosť reagovať na list aj telefonicky. Operátor poskytovateľa služieb zaznamená variabilný symbol osloveného odberateľa elektriny, jeho telefónne číslo, a dôvod volania. Dôvody operátor call centra vyplní na web stránke, ktorú pre call centrum poskytne verejný obstarávateľ. Operátor call centra zároveň podáva informácie volajúcemu, ktoré volajúci požaduje, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.
- 2. Vymáhanie nedoplatku** – verejný obstarávateľ listom osloví platiteľa úhrady u ktorého eviduje nedoplatok na úhradách (ďalej len „dlžník“). Evidovaný dlžník má možnosť reagovať na výzvu aj telefonicky. Operátor poskytovateľa služieb zaznamená variabilný symbol osloveného dlžníka, jeho telefónne číslo, a dôvod volania. Dôvody operátor call centra vyplní na web stránke, ktorú pre call centrum poskytne verejný obstarávateľ. Operátor call centra zároveň podáva informácie volajúcemu, ktoré volajúci požaduje, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.
- 3. Všeobecné informácie** – operátor call centra vybavuje stručnými informáciami a inštrukciami volajúcich, ktorí volajú na telefónne čísla smerujúce do externého call centra, ak ich call centrum získalo od verejného obstarávateľa v rámci školenia.

ZM00001698

Personálne požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

- | | |
|---|--|
| 1) Dostupnosť operátorov call centra: | 7 dní v týždni v čase
od 8:00 – 20:00 |
| 2) Požadovaný počet operátorov call centra zaškolených
a zodpovedných za poskytovanie predmetných služieb: | min. 20 |
| 3) Slovensky hovoriaci operátori (natívne) | |

Technologické požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

- 1) SLA: minimálne 80% hovorov zodvihnutých do 20 sekúnd

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť, aby na najmenej 80 % hovorov na Zákaznícku linku týždenne odpovedali operátori call centra do 20 sekúnd. Tento ukazovateľ kvality (SL1) sa vypočíta na základe nasledovného vzorca:

$$SL1 \text{ (zodpovedanie hovoru na Zákazníckej linke) } = \frac{\text{(počet hovorov na Zákaznícku linku zodpovedaných operátormi call centra do 20 sekúnd za týždeň)}}{\text{(počet prijatých hovorov na Zákaznícku linku distribuovaných na operátorov call centra za týždeň)}} \times 100$$

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 1) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

- 2) SLA: technologická dostupnosť telefónnych liniek 99,95%

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť technologickú dostupnosť Zákazníckej linky tak, aby maximálna doba nedostupnosti bola 0,05% týždenne.

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 2) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

Technologickou dostupnosťou sa rozumie možnosť vytvorenia volania. Poskytovateľ služieb nezodpovedá za nedostupnosť Zákazníckej linky, ak jej nedostupnosť vznikla a trvala z dôvodov na strane poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.

- 3) SLA: dostupnosť operátorov – počet zodvihnutých hovorov 90%

Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť dostupnosť Zákazníckej linky na úrovni najmenej 90 % týždenne. Tento ukazovateľ kvality (SL3) sa vypočíta na základe nasledovného vzorca:

$$SL3 \text{ (dostupnosť Zákazníckej linky) } = \frac{\text{(počet hovorov na Zákaznícku linku zodpovedaných operátormi call centra za týždeň)}}{\text{(počet prijatých hovorov na Zákaznícku linku distribuovaných na operátorov call centra za týždeň)}} \times 100$$

Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať technologické požiadavky verejného obstarávateľa uvedené v bode 3) a verejný obstarávateľ je oprávnený dodržiavanie uvedených požiadaviek kontrolovať podľa potreby.

ZM00001698

Požadované komunikačné štandardy verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

Pri poskytovaní predmetu zákazky je Poskytovateľ služieb povinný dodržiavať a verejný obstarávateľ je oprávnený kontrolovať a hodnotiť nasledovné komunikačné štandardy:

1. Privítanie – pozdrav a predstavenie operátora call centra
2. Identifikácia požiadavky volajúceho – identifikácia požiadavky, kladenie cielených otázok, identifikácia volajúceho
3. Komunikácia a argumentačné zručnosti – oslovovanie volajúcich priezviskom, zodpovedanie otázok a námietok volajúceho, vedenie, empatia a ospravedlnenie v prípade potreby, tón hlasu, skákanie do reči, práca s problémovým volajúcim, plynulosť a tempo reči, spisovný jazyk, úsmev v hlase, zrozumiteľnosť a prispôsobenie sa reči volajúceho
4. Záver hovoru – záverečná sumarizácia, priestor pre prípadné otázky volajúceho, rozlúčenie a pozdrav.

Následky neplnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

Poskytovateľ služieb je na základe požiadavky verejného obstarávateľa povinný vylúčiť z poskytovania predmetu zákazky operátora call centra, ktorý:

- a) hrubo poruší metodiky, postupy, komunikačné alebo systémové štandardy verejného obstarávateľa, alebo
- b) opakovane porušuje metodiky, postupy, komunikačné alebo systémové štandardy verejného obstarávateľa.

Za hrubé porušenie metodiky sa považuje najmä hrubé správanie voči volajúcim, používanie vulgarizmov počas hovoru, vedomé bezdôvodné prerušovanie hovorov.

Poskytovateľ služieb zároveň v rámci poskytovania predmetu zákazky zabezpečí aj:

- | | |
|---|-----------|
| 1) Tiketovací systém s možnosťou pripojenia klienta: | bezplatne |
| 2) Reportingový systém pre analýzy a automatické reporty: | bezplatne |
| 3) Reportovacie nástroje s detailnými informáciami o prijatom/
odchádzajúcom hovore (variabilný symbol platiteľa úhrady,
dátum a čas hovoru, dĺžka hovoru, dôvod hovoru,
záznam o návratke, atď.): | denne |

Ďalšie požiadavky verejného obstarávateľa na poskytovaný predmet zákazky:

- 1) Verejný obstarávateľ požaduje nahrávanie a archiváciu všetkých hovorov počas platnosti Zmluvy a 2 roky po skončení platnosti Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť pre verejného obstarávateľa neobmedzený on-line prístup k archivovaným hovorom prostredníctvom webového rozhrania.
- 3) Verejný obstarávateľ požaduje interaktívnu hlasovú odozvu (ďalej len „IVR“) podľa požiadaviek verejného obstarávateľa s hláškami nahratými poskytovateľom služieb - bezplatne.
- 4) Verejný obstarávateľ požaduje, aby prípadná postimplementačná zmena IVR bola realizovaná poskytovateľom služieb podľa požiadaviek verejného obstarávateľa - bezplatne.
- 5) Verejný obstarávateľ požaduje zaterminovanie tel. čísel verejného obstarávateľa v call centre bez ohľadu na poskytovateľa hlasových služieb call centra - bezplatne.
- 6) Verejný obstarávateľ požaduje bezpečnosť informačných systémov v dátovom centre - minimálne TIER3.

ZM00001698

Predpokladané množstvo/rozsah:

Predpokladaný počet prichádzajúcich (inbound) hovorov:

30 000 hovorov ročne

Predpokladaný počet call back nevybavených (outbound) hovorov:

2 500 hovorov ročne

Predpokladaný počet spracovaných hovorov spolu:

32 500 hovorov ročne

Priemerná dĺžka hovoru:

4,75 minút

Príloha č. 2
Jednotková cena za Služby

H. ROZPIS JEDNOTKOVEJ CENY ZA POSKYTOVANIE POŽADOVANÉHO PREDMETU ZÁKAZKY
Tento dokument je pre uchádzača záväzný. Podaním ponuky uchádzač neodvolateľne vyhlasuje a súhlasí, že ak sa stane úspešným, štruktúrovaný cenník bude spolu s jeho identifikačnými údajmi súčasťou uzatvorenej zmluvy.

- 1. Identifikačné údaje uchádzača**
Obchodné meno: Crystal Call, a.s.
Sídlo: Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 35880805
DIČ: 2021805225
IČ DPH: SK2021805225
Č. účtu:
Telefón: 0800 555 666

2. Rozpis jednotkovej ceny za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky

P.č.	Predmet zákazky	Merná jednotka	Jednotková cena za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky v EUR bez DPH	20% DPH	Jednotková cena za poskytovanie požadovaného predmetu zákazky v EUR s DPH
1.	Prichádzajúce (inbound) hovory – Zákaznícka linka a Call back nevybavených (inbound) hovorov – Zákaznícka linka	1 hovor	1,59 €	0,318 €	1,908 €

Predložená jednotková cena v tejto cenovej ponuke zahŕňa všetky náklady Uchádzača za služby poskytované v súlade s požiadavkami z Opisu predmetu zákazky, ako aj všetky ďalšie náklady nevyhnutné na plnenie všetkých povinností Poskytovateľa podľa požiadaviek uvedených v návrhu Zmluvy.

Podpis štatutárneho orgánu uchádzača a otláčok pečiatky: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva ...

Príloha č. 3
Zoznam subdodávateľov – neuplatňuje sa