

ZMLUVA O DIELO

uzatvorená podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Zmluva“)

ZMLUVNÉ STRANY:

1. Objednávateľ: Slovenská pošta, a.s.
Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica
V zastúpení: Ing. Jana Hajková – poverená výkonom funkcie riaditeľ financií
Ing. Ivan Mikuš, PhD., vedúci odboru strategického manažmentu,
vnútroštátnej regulácie a kvality
Obidvaja na základe poverenia Predstavenstva SP, a.s. podľa podpisového
poriadku OS-03 v platnom znení
IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
E-mailová adresa na doručovanie faktúr: elektronickafaktura@slposta.sk
Bankové spojenie: 365. bank, a. s.
IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011
SWIFT/BIC: POBNSKBA
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vl. č.
803/S
(ďalej len „objednávateľ“)

2. Zhotoviteľ: BPM Consulting, s.r.o.
Sídlo: Timonova 27, 040 01 Košice
V mene spoločnosti: RNDr. Ján Sabol, konateľ
IČO: 34 146 237
DIČ: 2020394684
IČ DPH: SK2020394684
E-mailová adresa na odosielanie faktúr: XX
Bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a. s.
IBAN: SK55 5600 0000 0011 8398 1001
SWIFT/BIC: KOMASK2XXXXX
(ďalej len „zhotoviteľ“)

(spoločne aj ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivu „zmluvná strana“)

Článok 1 Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok zhotoviteľa zhotoviť dielo „**Prieskum spokojnosti zákazníkov Slovenskej pošty, a.s. s kvalitou poštových služieb – rok 2024**“ (ďalej aj ako „Dielo“ alebo „Plnenie“) pre objednávateľa a objednávateľ sa zaväzuje za riadne zhotovené Dielo zaplatiť zhotoviteľovi dohodnutú cenu.

Parafy:	Prieskum spokojnosti zákazníkov – rok 2024	Garant: GR - SMVRaK
	Strana 1/6	Číslo v CEEZ: 757/2024 Klasifikácia informácií: *V*

2. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať prieskum spokojnosti zákazníkov, prepísať výsledky do elektronickej formy a štatisticky spracovať a prezentovať údaje z merania spokojnosti zákazníkov objednávateľa s kvalitou poštových služieb so zameraním na poskytovanie univerzálnej služby v súlade s dokumentom „Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby“. Výsledky budú prezentované vo forme správy zo spracovania údajov z dopytovania minimálne 1030 zákazníkov objednávateľa (občanov).
3. Spôsob odovzdania výsledkov plnenia:
Výsledky plnenia uvedené v článku 2 odsek 2 tejto Zmluvy odovzdá zhotoviteľ objednávateľovi v termíne uvedenom v článku 2 odsek 1 tejto Zmluvy. O odovzdaní a prevzatí výsledkov bude vypracovaný zápis (odovzdávací a preberací protokol).

Článok 2 Čas a výsledok plnenia

1. **Čas Plnenia:**
Začiatok Plnenia: dňom účinnosti tejto Zmluvy
Ukončenie Plnenia: 23.12.2024
2. **Výsledky Plnenia:**
Dotazníky z merania spokojnosti zákazníkov objednávateľa, budú spracované elektronicky a štatisticky.
Zo spracovania bude detailne vyhotovená správa v písomnej forme pre Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a pre objednávateľa v písomnej i v elektronickej forme. V písomnej forme bude správa zo strany zhotoviteľa predložená v dvoch exemplároch.

Článok 3 Cena za dielo

1. Cena za zhotovenie Diela je stanovená dohodou v zmysle Zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení v celkovej výške bez DPH:

11.200,00 EUR bez DPH (slovom jedenásťtisícdivsto eur bez DPH).

Cena je stanovená v Eur bez dane z pridanej hodnoty, t. j. k fakturovanej cene za zhotovené Dielo bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky v čase fakturácie.

2. Cena je konečná a zahŕňa všetky oprávnené vynaložené náklady zhotoviteľa súvisiace s plnením predmetu tejto Zmluvy.
3. Cena za zhotovenie Diela je splatná na základe faktúry vystavenej zhotoviteľom v zákonom stanovenej lehote po odovzdaní zhotoveného Diela. Podkladom pre vystavenie faktúry bude podpísaný odovzdávací a preberací protokol, ktorý musí byť k faktúre priložený. Splatnosť faktúry je 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že zhotoviteľ zašle faktúru objednávateľovi elektronicky. Faktúra na zaplatenie ceny za zhotovenie Diela musí obsahovať náležitosti podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení (ďalej len „Zákon o DPH“). V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa zákona alebo k nej nebude priložený odovzdávací a preberací protokol, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju zhotoviteľovi na doplnenie. V takomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi.

V prípade oneskorenia s úhradou faktúry môže zhotoviteľ požadovať úrok z omeškania vo výške stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.

Parafy:	Prieskum spokojnosti zákazníkov – rok 2024	Garant: GR - SMVRaK
	Strana 2/6	Číslo v CEEZ: 757/2024 Klasifikácia informácií: *V*

5. Elektronická fakturácia:

Okrem ustanovení vyššie uvedených bodov sa zmluvné strany dohodli na nasledujúcich ustanoveniach k elektronickej fakturácii poskytovaných služieb v zmysle tejto Zmluvy.

- 5.1 Elektronická faktúra podľa tejto Zmluvy je elektronický dokument s náležitosťami stanovenými a požadovanými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, vyhotovený výlučne vo formáte .pdf, spolu s prípadnými prílohami, na základe ktorej je objednávateľ povinný zaplatiť zhotoviteľovi za poskytnuté služby podľa tejto Zmluvy peňažnú sumu uvedenú v elektronickej faktúre.
- 5.2 E-mailová adresa na doručovanie faktúr je e-mailová adresa objednávateľa výlučne určená na zasielanie elektronických faktúr: elektronickafaktura@slposta.sk. E-mailová adresa na doručovanie faktúr za žiadnych okolností neslúži na doručovanie iných dokumentov ako elektronických faktúr, ako sú upomienky, výzvy, zápočty, odsúhlasenie zostatkov a pod., takéto dokumenty zaslané na túto e-mailovú adresu sa nepovažujú za riadne doručené a nebudú objednávateľom spracované.
- 5.3 Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, aby mu zhotoviteľ v zmysle zákona o DPH vyúčtoval služby podľa tejto Zmluvy výlučne formou elektronickej faktúry tak, že vyhotoví a zašle elektronickú faktúru na e-mailovú adresu na doručovanie faktúr. Zmluvné strany sa dohodli a berú na vedomie, že papierová faktúra za poskytnuté služby medzi nimi vyhotovovaná a zasielaná nebude.
- 5.4 Zhotoviteľ a objednávateľ sa dohodli, že:
- Jedna elektronická faktúra vrátane prípadných príloh bude vždy zasielaná jedným samostatným e-mailom na e-mailovú adresu na doručovanie faktúr; pričom dokument musí byť zostavený tak, že prvú stranu dokumentu bude tvoriť faktúra a druhú a následnú stranu môžu tvoriť prílohy k tejto faktúre;
 - Každá elektronická faktúra bude vyhotovená výlučne vo formáte .pdf, pričom .pdf súbor obsahujúci elektronickú faktúru bude označený za dodržania mennej konvencie tak, že jeho názov bude vo formáte: Faktúra_nnn, kde nnn označuje poradové číslo faktúry (napr. Faktura_001), bez použitia diakritiky;
 - Každá prípadná príloha elektronickej faktúry, ktorú z akéhokoľvek dôvodu nie je možné zaslať s elektronickou faktúrou v jednom dokumente, bude vyhotovená výlučne vo formáte .pdf, pričom .pdf súbor obsahujúci prílohu elektronickej faktúry bude označený za dodržania mennej konvencie tak, že jeho názov bude vo formáte: Príloha_nnn_ppp, kde nnn označuje poradové číslo faktúry a ppp označuje poradové číslo prílohy v rámci tejto faktúry (napr. Príloha_001_001), bez použitia diakritiky, v prípade nedodržania mennej konvencie elektronickej faktúry a prípadných príloh nedôjde k priradeniu prílohy k elektronickej faktúre;
 - Menná konvencia elektronickej faktúry nemusí byť dodržaná, ak s elektronickou faktúrou nie sú zaslané žiadne prílohy, resp. ak sú prílohy zaslané s elektronickou faktúrou v jednom dokumente;
 - Veľkosť e-mailovej správy obsahujúcej jednu elektronickú faktúru s prípadnými prílohami nesmie presiahnuť 20 MB.
- 5.5 Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v listinnej forme, t. j. zhotoviteľ nie je povinný a nebude posilať faktúry v listinnej forme.
- 5.6 Zhotoviteľ bude objednávateľovi zasielať Elektronickú faktúru na E-mailovú adresu na doručovanie faktúr a na jej otvorenie nesmie byť použité žiadne heslo.
- 5.7 Elektronická faktúra sa považuje za doručenie momentom jej doručenia na e-mailovú adresu na doručovanie faktúr; v prípade pochybností sa elektronická faktúra považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry zhotoviteľom.
- 5.8 Objednávateľ do momentu doručenia elektronickej faktúry nezodpovedá za nedoručenie a/alebo

Parafy:	Prieskum spokojnosti zákazníkov – rok 2024	Garant: GR - SMVRaK
	Strana 3/6	Číslo v CEEZ: 757/2024 Klasifikácia informácií: *V*

oneskorené doručenie elektronickej faktúry. Objednávateľ nezodpovedá ani za poškodenie, stratu alebo neúplnosť údajov obsiahnutých v elektronickej faktúre, ktoré boli spôsobené akoukoľvek poruchou pri komunikácii v rámci siete internetu (napr. následkom nekvalitného pripojenia na sieť internetu, následkom porúch na komunikačnej trase a iné).

- 5.9 Objednávateľ je povinný bezodkladne vopred písomne oznámiť zhotoviteľovi prípadnú zmenu E-mailovej adresy na doručovanie faktúr. Toto písomné oznámenie sa považuje za doručené, len ak bolo doručené na adresu sídla a to poštou, osobne alebo expresnou kuriérnou službou, alebo e-mailom na kontaktnú e-mailovú adresu. Do dňa doručenia písomného oznámenia o zmene E-mailovej adresy na doručovanie faktúr je zhotoviteľ oprávnený zasielať objednávateľovi Elektronicnú faktúru na dovtedy platnú E-mailovú adresu na doručovanie faktúr.

Ak v deň úhrady faktúry je zhotoviteľ platiteľom DPH a objednávateľ, zistí, že bankový účet, na ktorý sa má vykonať úhrada, sa nenachádza v Zozname platiteľov DPH s číslami bankových účtov, ktoré používajú na podnikanie na Finančnej správe SR, je objednávateľ oprávnený pozastaviť úhradu, resp. uhradiť z faktúry len základ DPH bez čiastky DPH uvedenej na faktúre, a to až do lehoty splnenia zákonných povinností zhotoviteľa ohľadne nahlasovania bankových účtov na Finančnú správu SR. Takéto zadržanie platby nebude zakladať nárok na úrok z omeškania, a ani iné sankcie vzťahujúce sa k úhrade po lehote splatnosti.

Článok 4

Záväzky objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) Odsúhlasiť formu dotazníka na rok 2024 e-mailom prostredníctvom zodpovedného zamestnanca objednávateľa.
 - b) Zúčastňovať sa kontrolných dní a prevziať výsledok Plnenia najneskôr k termínu ukončenia plnenia podľa článku 2 ods. 1 tejto Zmluvy.

Článok 5

Záväzky zhotoviteľa

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje:
 - a) Odovzdať výsledky Plnenia v termíne uvedenom v článku 2 odsek 1.
 - b) Zodpovedá za to, že Dielo je zhotovené podľa podmienok tejto Zmluvy.
 - c) Zhotoviteľ zodpovedá za nedostatky, ktoré má Dielo v čase jeho odovzdania objednávateľovi.
 - d) Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť prípadné nedostatky Diela do 5 dní od ich reklamovania objednávateľom.
 - e) Pri zhotovení Diela je viazaný individuálnymi pokynmi objednávateľa, pokiaľ nie sú v rozpore s článkami 1, 2 a 3 tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že individuálne pokyny musia mať buď písomnú formu alebo budú zo strany objednávateľa zasielané e-mailom prostredníctvom zodpovedného zamestnanca objednávateľa.
 - f) Na požiadanie poskytnúť elektronicke vyplnené dotazníky z prieskumu spokojnosti zákazníkov zodpovednému zamestnancovi objednávateľa.
 - g) V prípade nedodržania termínov zo strany zhotoviteľa v zmysle článku 2 tejto Zmluvy, môže objednávateľ požadovať od zhotoviteľa zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z celkovej ceny plnenia (stanovenej v článku 3, odsek 1 tejto Zmluvy) za každý aj začatý deň omeškania. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na náhradu škody nie je uplatnením zmluvnej pokuty dotknutý.

Článok 6

Dispozičné právo

1. Realizácia prác pre zhotoviteľa na predmete Zmluvy inými právnickými alebo fyzickými osobami s výnimkou anketárov je možná len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa a na základe písomnej Zmluvy medzi zhotoviteľom a takou osobou. Za kvalitu

Parafy:	Prieskum spokojnosti zákazníkov – rok 2024	Garant: GR - SMVRaK
	Strana 4/6	Číslo v CEEZ: 757/2024 Klasifikácia informácií: *V*

a správne vyhotovenie Diela zodpovedá zhotoviteľ a prípadné škody bude u subdodávateľa uplatňovať zhotoviteľ. Ak zhotoviteľ zadal vykonanie prác tretej osobe bez autorizácie, zodpovedá v plnej výške za škodu spôsobenú objednávateľovi, zároveň má objednávateľ v takom prípade právo na odstúpenie od Zmluvy.

2. V súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka sa zhotoviteľ zaväzuje, že obchodné a ostatné informácie, ktoré mu boli zverené zmluvným partnerom, nesprístupní tretím osobám bez jeho písomného súhlasu, alebo tieto informácie nepoužije pre iné účely, ako pre plnenie podmienok tejto Zmluvy, vrátane dodržania ustanovení, týkajúcich sa uloženia a likvidácie dát.
3. Zhotoviteľ bude pri plnení predmetu tejto Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou. Zaväzuje sa dodržiavať všeobecne záväzné predpisy a podmienky tejto Zmluvy.

Článok 7

Osobitné ustanovenia

1. Zhotoviteľ vykoná Dielo na svoje náklady a na vlastné nebezpečenstvo.
2. Vzájomná komunikácia medzi objednávateľom a zhotoviteľom bude realizovaná telefonicky, emailovými správami alebo osobným doručením listov alebo správ zodpovednému zamestnancovi objednávateľa resp. zhotoviteľa, pokiaľ táto Zmluva neurčuje inak.
3. Zhotoviteľ stanovuje zodpovedného zamestnanca pre zabezpečenie plnenia predmetu Zmluvy: RNDr. Ján Sabol, [XX](#), tel. č. XX.
4. Objednávateľ stanovuje zodpovedného zamestnanca pre koordináciu prác a styk so zhotoviteľom: Ing. Zuzanu Mažgutovú, [XX](#), tel. č. XX.
5. Ak pri plnení tejto Zmluvy dôjde k vytvoreniu Diela, ktoré môže byť predmetom práv duševného vlastníctva, platí, že zhotoviteľ dňom odovzdania Diela udelil objednávateľovi výhradnú licenciu na jeho použitie v neobmedzenom rozsahu, na celú dobu trvania majetkových práv zhotoviteľa a na účel, na ktorý bolo Dielo vytvorené. Zhotoviteľ dáva objednávateľovi súhlas najmä na vyhotovenie rozmnožení Diela, jeho spracovanie a použitie pre potreby objednávateľa a jeho sprístupnenie tretím osobám, vrátane jeho použitia v konaniach vedených na Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, prípadne v konaniach pred inými správnymi alebo súdnymi orgánmi Slovenskej republiky, prípadne pred orgánmi EÚ. Zhotoviteľ súhlasí, aby objednávateľ udelil sublicenciu tretím osobám na použitie Diela rovnakým spôsobom, v rovnakom rozsahu, na rovnaký čas a za rovnakých podmienok, ako je licencia udelená na základe tejto Zmluvy objednávateľovi. Licencia sa udeľuje odplatne, pričom odmena za jej poskytnutie, ako aj odmena za udelenie súhlasu objednávateľovi na udelenie sublicencie, je už zahrnutá v cene dohodnutej v článku 3. ods. 1 tejto Zmluvy. Udelená licencia a právo udeliť sublicencie nebudú skončením platnosti tejto Zmluvy dotknuté.
6. V prípade, že počas platnosti Zmluvy dôjde u zmluvných strán k zmene identifikačných alebo registračných údajov (zmena registrácie DPH, názvu, sídla, bankového spojenia a pod.), je zmluvná strana, ktorá túto zmenu vykonala povinná oznámiť tieto skutočnosti druhej zmluvnej strane do 5 dní od vykonanej zmeny. V prípade nedodržania tohto ustanovenia zodpovedá v plnom rozsahu za škodu tá zmluvná strana, ktorá túto povinnosť voči druhej zmluvnej strane nedodržala.

Článok 8

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva je vyhotovená v troch vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ obdrží dve vyhotovenia a zhotoviteľ jedno vyhotovenie.

Parafy:	Prieskum spokojnosti zákazníkov – rok 2024	Garant: GR - SMVRaK
	Strana 5/6	Číslo v CEEZ: 757/2024 Klasifikácia informácií: *V*

2. Zmeny a doplnky Zmluvy je možné vykonať len písomným dodatkom k tejto Zmluve, podpísaným obidvoma zmluvnými stranami.
3. Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán v tejto Zmluve bližšie neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov SR.
4. Zmluvu môže vypovedať objednávateľ písomnou výpoveďou v jednomesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť prvým dňom týždňa nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Zhotoviteľ vyfakturuje a objednávateľ uhradí náklady, ktoré vznikli do termínu výpovede.
5. Zhotoviteľ vyhlasuje, že sa dôkladne oboznámil s Protikorupčným kódexom objednávateľa, ktorý je dostupný na www.posta.sk, s jeho znením súhlasí a zaväzuje sa ho dodržiavať, na znak čoho pripája pod znenie Zmluvy svoj podpis. V prípade akéhokoľvek porušenia Protikorupčného kódexu objednávateľa je objednávateľ oprávnený okamžite odstúpiť od Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia zhotoviteľovi.
6. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvomi zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Objednávateľ Zmluvu zašle bezodkladne po jej podpise obidvomi zmluvnými stranami Úradu vlády Slovenskej republiky na zverejnenie. Zverejnenie Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.
7. Objednávateľ zverejní na svojom webovom sídle (www.posta.sk) faktúry na tovary a služby do 30 dní odo dňa ich zaplatenia.
8. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 23.12.2024.
9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Banskej Bystrici, dňa
Pečiatka a podpis objednávateľa

V Košiciach, dňa
Pečiatka a podpis zhotoviteľa

.....
Ing. Jana Hajková
poverená výkonom funkcie
riaditeľ financií
Slovenská pošta, a.s.

.....
RNDr. Ján Sabol
konateľ

.....
Ing. Ivan Mikuš, PhD.
vedúci odboru strategického manažmentu,
vnútroštátnej regulácie a kvality
Slovenská pošta, a.s.

Parafy:	Prieskum spokojnosti zákazníkov – rok 2024	Garant: GR - SMVRaK
	Strana 6/6	Číslo v CEEZ: 757/2024 Klasifikácia informácií: *V*