

Zmluva o poskytovaní služieb externého kontaktného centra (call centrum)

Uzatvorená podľa ustanovení § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) (ďalej len „**Zmluva**“)

Zmluvné strany:

Názov: **Národná koalícia pre digitálne zručnosti a povolania Slovenskej republiky**
Sídlo: Bottova 7939/2A, 811 09 Bratislava
IČO: 52 828 123
DIČ: 2121177531
DIČ: SK2121177531
Bankové sp.: Tatra banka a.s., Hodžovo námestie 5, 811 06 Bratislava
IBAN: SK59 1100 0000 0029 4007 9336
SWIFT/BIC: TATR SK BX
zapísaná: z rozhodnutia OÚ Bratislava pod č. OU-BA-OVVS1-2019/140232
v mene koná: Ing. Mário Lelovský
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Názov: **Crystal Call, a. s.**
Sídlo: Hálkova 1/A, 831 03 Bratislava
IČO: 35 880 805
DIČ: 2021805225
DIČ: SK2021805225
Bankové sp.: UniCredit Bank
IBAN: SK7211110000001081562009
SWIFT/BIC: UNCRSKBX
zapísaná: Obchodný register vedený Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 4346/B
v mene koná: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ budú označovaní tiež ako „**Zmluvné strany**“)

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Objednávateľ je záujmovým združením právnických osôb, ktorý realizuje svoje úlohy v oblasti rozvoja digitálnych kompetencií a zručností.
2. Objednávateľ a Poskytovateľ týmto spoločne vyhlasujú, že sú spôsobilí túto Zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
3. Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky určené na zaplatenie celkovej ceny podľa Článku 5 Zmluvy sú finančné prostriedky poskytnuté na základe § 54 ods. 1 písm. d)

zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a sú hradené zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky.

4. Predmet Zmluvy sa realizuje v rámci projektu „*Digitálny radca: Poradenstvo v kontexte meniaceho sa trhu práce v IT*“ (ďalej len „**Projekt**“).
5. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy:
 - i) Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky
 - ii) Príloha č. 2: Akceptačný protokol

Článok 2

Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je:
 - i) záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Služby podľa Článku 3 a podľa ďalšej špecifikácie v Zmluve a v Opise predmetu zákazky počas dohodnutej doby;
 - ii) záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby cenu dohodnutú v tejto Zmluve.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že:
 - i) sa so všetkou odbornou starostlivosťou komplexne a úplne oboznámil s Opisom predmetu zákazky, pričom predmet tejto zákazky nemá akékoľvek vady, ktoré by bránili poskytnutiu Služieb a je možné podľa neho Služby poskytnúť;
 - ii) má dostatočné kapacity na riadne a včasné poskytnutie Služieb podľa tejto Zmluvy a je schopný v súlade s touto Zmluvou riadne a včas plniť si záväzky za cenu určenú Zmluve.

Článok 3

Služby a spôsob ich poskytovania

1. Službami sa podľa tejto Zmluvy rozumie dodanie služieb profesionálneho externého kontaktného centra a poskytnutie informatívnej podpory Projektu v období od 10/2024 do 12/2024 a to podľa špecifikácie uvedenej v Opise predmetu zákazky a v zmysle požiadaviek dohodnutých v tejto Zmluve (ďalej ako „**Služba**“).
2. Súčasťou Služby je, **(i)** zabezpečenie informovania verejnosti o možnosti zapojenia sa do Projektu, o cieľoch Projektu, oprávnených skupinách Projektu, zodpovedanie prípadných otázok najmä v súvislosti s mediálnymi výstupmi, tlačovými konferenciami a podobne, počas vybraného obdobia, **(ii)** spracovanie prichádzajúcich hovorov smerovaných 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, **(iii)** úvodné školenie telefonických operátorov v trvaní tri (3) hodiny.
3. Služby budú poskytované v pracovných dňoch od 08:00 hod. do 17:00 hod., prípadne podľa vzájomnej dohody medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.
4. Objednávateľ bude vopred informovať kontaktnú osobu Poskytovateľa o plánovaných aktivitách, ktoré by mohli mať vplyv na nárast počtu volajúcich (napríklad reklamné spoty, tlačové konferencie, výstup v médiách – tlačové správy, články, televízne správy a podobne) a

Poskytovateľ je povinný v nadväznosti na nárast počtu volajúcich zabezpečiť dostatočný počet telefonických operátorov.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytované Služby poskytovať v slovenskom jazyku, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo, v dojednanom termíne, podľa pokynov Objednávateľa, v súlade s príslušnými STN, všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými predpismi.
6. Poskytnutím Služby Poskytovateľom sa pre účely tejto Zmluvy považuje včasné, bezchybné, podrobné a úplné poskytnutie Služby. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Služby pre Objednávateľa podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve riadne, včas a bez väd a odovzdať ich Objednávateľovi.
7. Služby sa považujú za poskytnuté Poskytovateľom a prevzaté Objednávateľom podpísaním akceptačného protokolu podľa vzoru v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy oboma Zmluvnými stranami (ďalej aj ako „**Akceptačný protokol**“).
8. Akceptačný protokol bude Objednávateľom podpísaný za predpokladu neexistencie väd Služieb. Ak Objednávateľ odmietne bezdôvodne podpísať Akceptačný protokol, považujú sa Služby za akceptované nasledujúci pracovný deň po splnení všetkých podmienok na akceptáciu Služieb podľa tohto odseku Zmluvy (ďalej ako „**Akceptačné konanie**“).
9. Podrobnosti o Službách a spôsobe ich poskytovania upravuje Opis predmetu zákazky. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že v prípade vzniku výkladového rozporu medzi úpravou podrobností Služieb, spôsobe ich poskytovania a poskytovania dopĺňujúcich služieb medzi Zmluvou a Opisom predmetu zákazky, má prednosť Opis predmetu zákazky. V prípade akýchkoľvek nejasností o spôsobe poskytovania Služieb (bez ohľadu na to, či vyplývajú z rozporu medzi Zmluvou alebo Opisom predmetu zákazky) alebo v prípade potreby ďalšej špecifikácie Služieb je Poskytovateľ povinný ihneď kontaktovať Objednávateľa a požiadať ho o vysvetlenie, či doplnenie informácií.

Článok 4 **Termín poskytnutia Služieb**

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby v období od 10/2024 do 12/2024. Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že Objednávateľ informuje Poskytovateľa o dátume začatia poskytnutia Služby a konca poskytnutia Služby písomne, najmenej dva (2) dni pred uvedeným termínom.

Článok 5 **Cena**

1. Predmetom Zmluvy je poskytnutie maximálne tisícristo (1300) hodín Služby, čo predstavuje maximálnu hodnotu tejto Zmluvy. Objednávateľom budú hradené reálne odrobené osobohodiny poskytnutej Služby na základe vzájomne odsúhlasenému Akceptačného protokolu. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnutú Službu cenu určenú podľa ich dohody v Zmluve.
2. Zmluvné strany sa dohodli na cene za jednu (1) osobohodinu práce telefonického operátora vo výške 16,20,- EUR bez DPH, t.j. 19,44,- EUR s DPH a na cene za tri (3) hodiny školenia telefonického operátora vo výške 48,60,- EUR bez DPH, t.j. 58,32,- EUR s DPH. Cena za Službu za tisícristo (1300) osobohodín spolu so školením telefonického operátora je spolu vo výške 21 108,60,- EUR bez DPH, t.j. 25 330,32,- EUR s DPH (slovom: dvadsaťpäťtisíc

tristotridsať eur a tridsaťdva centov); (ďalej len „Cena“), pričom Cena Služby je dohodnutá ako maximálna, ktorú nie je prípustné prekročiť a zahŕňa akékoľvek a všetky náklady na poskytnutie Služby. Akékoľvek dodatky k Zmluve navyšujúce Cenu s výnimkou jej úpravy podľa ustanovení ZVO sú vylúčené.

3. Zmluvné strany berú na vedomie, že Službu, ktorú Poskytovateľ nevykoná, vykoná bez príkazu Objednávateľa alebo odchyľne od dojednaných zmluvných podmienok, Objednávateľ neuhradí.
4. V Cene sú zahrnuté všetky náklady súvisiace s plnením záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy a ním poverených osôb, vrátane dopravy a všetkých rizík a vplyvov (predovšetkým kurzových a inflačných) súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy, poisťovacie náklady, clo, iné dane a clá, licenčné poplatky, iné poplatky súvisiace s dovozom, poplatky súvisiace s certifikáciou, správne a obdobné poplatky vyberané akýmkoľvek orgánom verejnej moci ako aj cena odovzdávanej dokumentácie, ak v Zmluve nie je výslovne uvedené inak.
5. DPH pripočítaná k Cene je v čase uzatvorenia Zmluvy vo výške stanovenej platným zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov v deň vzniku daňovej povinnosti. Ak dôjde k zmene DPH zmenou platných právnych predpisov, dohodnutá zmluvná Cena bez DPH sa nemení.

Článok 6

Platobné podmienky

1. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru odo dňa vzniku práva Poskytovateľa na zaplatenie Ceny za Služby podľa Článku 5 ods. 2 Zmluvy nasledovne:
 - i) Poskytovateľovi vznikne právo na zaplatenie ceny za časť Služby vo výške podľa Článku 5 ods. 2 podpísaním Akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami alebo fikciou akceptácie Služieb v Akceptačnom konaní, vo výške podľa počtu poskytnutých osobohodín Služby na základe vzájomne odsúhlaseného Akceptačného protokolu. Akceptačný protokol bude zmluvnými stranami vystavený a podpísaný do piateho (5) dňa nasledujúceho po mesiaci v ktorom boli Služby poskytnuté.
 - ii) Poskytovateľ vystaví faktúru najneskôr do pätnástich (15) dní po podpísaní Akceptačného protokolu.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví faktúru v elektronickej forme a zašle ju Objednávateľovi vo forme .pdf na e-mail (faktury@digitalnakoalicia.sk). Každá faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky a mať najmä nasledujúce náležitosti (ak sú Zmluvným stranám dostupné v čase vystavenia faktúry):
 - i) názov Projektu;
 - ii) špecifikácia plnenia v súlade s popisom Služby podľa Článku 6 ods. 1 a zároveň uvedený doplňujúci popis fakturácie: (*Výdavok súvisí s realizáciou projektu Digitálny radca: poradenstvo v kontexte meniaceho sa trhu práce v IT financovaného zo štátneho rozpočtu*);
 - iii) Cena;
 - iv) Akceptačný protokol potvrdzujúci prevzatie časti Služby;

- v) špecifikácia platby (názov banky Poskytovateľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Poskytovateľa vrátane čísla v tvare IBAN, špecifikácia predmetu plnenia formou povinnej prílohy, pečiatka a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa);
3. V prípade požiadavky Objednávateľa o doplnenie ďalších náležitostí faktúr alebo požiadavky o doplnenie údajov v Akceptačnom protokole, prípadne požiadavky o poskytnutie akýchkoľvek ďalších podkladov sa Poskytovateľ zaväzuje ich poskytnúť alebo poskytnúť Objednávateľovi potrebnú súčinnosť.
 4. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je pätnásť (15) kalendárnych dní a začne plynúť v deň doručenia faktúry Objednávateľovi. Fakturovaná Cena je zaplatená dňom, keď je uhrádzaná Cena poukázaná na bankový účet Poskytovateľa. Objednávateľ uhrádza faktúry Poskytovateľa na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy
 5. Ak nie sú Objednávateľovi spolu s faktúrou predložené všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry (faktúra napr. neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje), je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptácii zo strany Objednávateľa. V prípade vrátenia faktúry lehota splatnosti vrátenej faktúry neplynie, znova začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.

Článok 7

Záruka za akosť a zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby alebo akákoľvek ich časť budú Objednávateľovi poskytnuté v súlade, v rozsahu, v kvalite a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a v jej prílohách.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní Služieb neporuší ustanovenia Autorského zákona, ani žiadny iný všeobecne záväzný právny predpis, v opačnom prípade znáša všetky škody, ako aj povinnosť úhrady prípadných sankcií, ktoré v dôsledku takéhoto porušenia vzniknú. Ak by z akýchkoľvek dôvodov mal Objednávateľ čokoľvek plniť v dôsledku poskytovania Služieb Poskytovateľom, najmä akékoľvek poplatky, náhrady škody, pokuty a iné sankcie alebo nároky za porušenie práv tretích osôb, nedodržanie podmienok stanovených zákonom alebo príslušnými orgánmi verejnej moci, je Poskytovateľ povinný tieto plnenia Objednávateľovi v plnom rozsahu nahradiť, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa písomnej výzvy Objednávateľa spolu s uvedením dôvodu takejto úhrady.
3. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služby, vrátane jej častí v okamihu jej odovzdania, hoc aj z častí, a to aj v prípade, keď sa vada stane zjavnou až po tomto okamihu a počas záručnej doby.
4. Pre vylúčenie akejkoľvek pochybnosti sa Zmluvné strany dohodli, že za vadu považujú poskytnutie Služby v rozpore s touto Zmluvou a jej prílohami alebo vzniknuté v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa ustanovených touto Zmluvou a jej prílohami ako aj všeobecne záväznými právnymi predpismi.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi priamu škodu, ktorú preukázateľne spôsobil pri plnení Zmluvy, maximálne do výšky maximálnej Ceny za Služby podľa Článku 5 ods. 2 Zmluvy.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje začať s odstraňovaním vady najneskôr do 24 hodín od doručenia písomnej reklamácie Objednávateľa, ak sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade nedohodnú inak. O vybavení reklamácie je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa.
7. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, nároky Objednávateľa z väd predmetu plnenia Zmluvy, resp. ich časti sa nedotýkajú jeho nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu alebo akýchkoľvek iných nárokov Objednávateľa, ktoré nie sú výslovne uvedené v Zmluve a v jej prílohách.
8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neposkytnutie plnení podľa tejto Zmluvy, prípadne ich vadné poskytnutie spôsobené:
 - i) neposkytnutím riadnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, resp. inej osoby, ktorá má byť konečným užívateľom poskytovaného plnenia podľa tejto Zmluvy, ak takáto súčinnosť je k poskytnutiu tohto plnenia nevyhnutná,
 - ii) v dôsledku neoprávneného zásahu zo strany Objednávateľa alebo tretích osôb.

Článok 8

Povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní plnení podľa tejto Zmluvy postupovať na vysokej profesionálnej úrovni a so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno od neho spravodlivo požadovať.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri poskytovaní plnení podľa tejto Zmluvy všetky všeobecne záväzné právne predpisy platné na území Slovenskej republiky, prípadne tiež interné predpisy, s ktorými bol Objednávateľom oboznámený.
3. Poskytovateľ je povinný plniť riadne a včas svoje povinnosti podľa Zmluvy a dodržiavať pokyny Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nedostatočnú súčinnosť Objednávateľa a/alebo tretích osôb, nevhodnú povahu pokynov alebo na ich rozpor s ustanoveniami Zmluvy a/alebo ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, ak Poskytovateľ mohol túto nevhodnosť, resp. rozpor zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Ak nedostatočná súčinnosť Objednávateľa a/alebo tretích osôb, nevhodné alebo so Zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi rozporné pokyny prekážajú v riadnom plnení Zmluvy, je Poskytovateľ povinný jej splnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa a/alebo tretích osôb, zmeny predmetného pokynu alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na plnení Zmluvy podľa daných pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné Zmluvu prerušiť, sa predlžuje lehota určená na jej splnenie. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ si nemôže uplatňovať voči Objednávateľovi akúkoľvek finančnú náhradu za prerušenie plnenia.
4. Poskytovateľ je povinný pri plnení Zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi hospodárskej súťaže.

5. Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení Zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybniť nestrannosť a základný účel plnenia Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť Objednávateľovi vznik konfliktu záujmov a vykonať kroky na odstránenie akejkoľvek skutočnosti, ktorá by mohla byť považovaná za konflikt záujmov.
6. Poskytovateľ je povinný strpieť a umožniť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy zo strany osôb oprávneným na výkon kontroly a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.
7. Osoby oprávnené na výkon kontroly sú najmä:
 - i) poskytovateľ finančného príspevku a ním poverené osoby;
 - ii) orgán pre kontrolu verejného obstarávania;
 - iii) najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky a ním poverené osoby;
 - iv) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány (Úrad vládneho auditu), a osoby poverené na výkon kontroly/auditu;
8. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu ich použitia a vymáhanie nárokov v prípade ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, najmä v zákone č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v zákone č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zákone č. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších predpisov.

Článok 9

Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ poskytne na požiadanie Poskytovateľovi všetky informácie, ktoré má k dispozícii a sú potrebné na realizáciu plnení podľa Zmluvy.
2. Ak je poskytovanie plnení podľa Zmluvy možné len za poskytnutia plnej spolupráce a súčinnosti tretích strán, Objednávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť a spoluprácu týchto tretích strán, ak je to objektívne možné.
3. Objednávateľ umožní alebo zabezpečí Poskytovateľovi (alebo ním povereným osobám) prístup do miesta plnenia, a to za účelom a v rozsahu nevyhnutnom k poskytovaniu plnení podľa tejto Zmluvy.
4. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi poskytovať plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať so Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť a podklady, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa.
5. Objednávateľ bezodkladne poskytne Poskytovateľovi všetky informácie o akýchkoľvek prekážkach pre plnenie Zmluvy v dôsledku konania alebo opomenutia tretích osôb, s ktorými je v právnom vzťahu, od spolupôsobenia ktorých závisí plnenie Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

Článok 10

Dôvernosť informácií

1. Poskytovateľ sa voči Objednávateľovi zaväzuje, že
 - i) všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópií dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, v elektronickej alebo v akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe jemu odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom ním získané od Objednávateľa alebo jeho subdodávateľov alebo tretích strán podieľajúcich sa na plnení Zmluvy (ďalej len „**Dôverné informácie**“), bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenie Zmluvy, nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to počas ani po ukončení Zmluvy;
 - ii) zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení trvania Zmluvy. Poskytovateľ je povinný na základe požiadavky Objednávateľa predložiť bezodkladne Objednávateľovi podpísané vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety, ktoré budú mať prístup k Dôverným informáciám;
 - iii) v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení urobených alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku Zmluvy nahradí Objednávateľovi podľa ustanovení § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
2. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:
 - i) informácie, ktoré sú v deň uzavretia Zmluvy verejne známe alebo je možné ich získať z bežne dostupných informačných prostriedkov, alebo sa stanú verejne známymi alebo ich bude možné ich získať z bežne dostupných informačných prostriedkov v priebehu trvania Zmluvy;
 - ii) prípady, kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinností uložených postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Poskytovateľ poskytnúť Dôverné informácie iným osobám alebo orgánom; v takom prípade je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa o vzniku jeho povinnosti poskytnutia Dôverných informácií s uvedením rozsahu tejto povinnosti, a to bez zbytočného odkladu;
 - iii) použitie Dôverných informácií v súdnych, rozhodcovských, správnych alebo iných konaniach za účelom uplatňovania práv vyplývajúcich zo Zmluvy;
 - iv) prípady poskytnutia Dôverných informácií profesionálnymi poradcom Poskytovateľa (napríklad audítorom alebo právnym poradcom), spriazneným osobám Poskytovateľa a jeho subdodávateľom podľa Zmluvy, ktorí sú vo vzťahu k im sprístupneným Dôverným informáciám viazaní povinnosťou mlčanlivosti;

- v) boli predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa vyňaté z povinnosti mlčanlivosti.
3. Všetky podklady poskytnuté Poskytovateľovi a evidované údaje, vrátane Dôverných informácií musia byť po ukončení Zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
 4. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
 5. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení tejto Zmluvy Poskytovateľom bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“), ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „**Nariadenie GDPR**“). Zmluvné strany po účinnosti tejto Zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov, ak z povahy spracúvania osobných údajov pri plnení tejto Zmluvy táto povinnosť vznikne, a to ešte pred začatím tohto spracúvania osobných údajov.

Článok 11

Licenčná zmluva

1. Ak pri plnení tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo tvorivo spracuje akékoľvek autorské dielo podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorské dielo**“ a „**Autorský zákon**“), Poskytovateľ odovzdaním Autorského diela Objednávateľovi postupuje na Objednávateľa všetky majetkové práva k Autorskému dielu a udeľuje Objednávateľovi súhlas s použitím Autorského diela na dobu neurčitú.

Článok 12

Sankcie

1. Ak nastane niektorá z nižšie uvedených okolností, má Objednávateľ nárok požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty. Poskytovateľ je v prípade uplatnenia takého nároku zo strany Objednávateľa povinný Objednávateľovi zaplatiť zmluvnú pokutu v nasledovných prípadoch (pre vylúčenie pochybností, pre každý prípad, kedy nastane akákoľvek z nižšie uvedených okolností, t. j. kedykoľvek aj opakovane).
2. V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služieb v lehote podľa ustanovení Článku 4 odseku 2 tejto Zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z celkovej Ceny, a to za každý aj začatý deň omeškania, až do plnej výšky Ceny.
3. V prípade porušenia záväzku ochrany dôvernosti informácií podľa Článku 10 tejto Zmluvy, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 2.000, EUR (slovom: dvetisíc eur).
4. V prípade porušenia záväzku Poskytovateľa protokolárne odovzdať dokumentáciu podľa Článku 3 tejto Zmluvy, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 %

z celkovej Ceny za Službu, a to za každý aj začatý deň omeškania, až do plnej výšky Ceny za Službu.

5. V prípade porušenia záväzku Poskytovateľa neodstrániť vady riadne a včas podľa Článku 7 ods. 6, má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z celkovej Ceny, a to za každý aj začatý deň omeškania s odstránením vady, až do plnej výšky Ceny.
6. Zaplatením zmluvnej pokuty na základe tejto Zmluvy nezaniká povinnosť splniť záväzok, ktorý je predmetom zmluvnej pokuty. Rovnako nezaniká ani nárok na náhradu škody príslušnej Zmluvnej strany, ktorá jej vznikne v súvislosti s porušením podľa tejto Zmluvy v plnej výške a nie je dotknutý ani prípadný iný nárok na primerané zadosťučinenie, ktoré môže byť poskytnuté aj v peniazoch, či nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia alebo iného nároku vyplývajúceho z akéhokoľvek právneho predpisu.
7. Objednávateľ vyzve Poskytovateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty prostredníctvom písomnej výzvy, ktoré zakladá nárok Objednávateľa na zmluvnú pokutu. Zmluvnú pokutu podľa tohto článku Zmluvy majú Zmluvné strany právo uplatňovať si na základe vystavenej faktúry. Splatnosť faktúry podľa tohto bodu je šesťdesiat (60) kalendárnych dní.
8. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania podľa ustanovení § 369a Obchodného zákonníka.
9. V prípade omeškania Poskytovateľa s úhradou peňažného plnenia (najmä titulom zmluvnej pokuty alebo nárokov na náhradu škody), je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa úrok z omeškania podľa ustanovení § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v sadzbe, ktorú ustanoví vláda Slovenskej republiky nariadením.

Článok 13 **Komunikácia**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek oznámenia/písomnosti jednej Zmluvnej strany adresované druhej Zmluvnej strane budú doručené na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy.
2. Písomnosti odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v Zmluve alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za doručené a prevzaté druhou Zmluvnou stranou **(i)** prevzatím, **(ii)** odmietnutím ich prevzatia alebo **(iii)** po uplynutí troch (3) dní od uloženia na pošte, prostredníctvom doporučenej pošty alebo prostredníctvom kuriéra.
3. Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov, pričom zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že bežná komunikácia medzi zmluvnými stranami sa môže uskutočniť v elektronickej forme na e-mailovú adresu druhej Zmluvnej strany, ktorá je uvedená ako kontaktná osoba.
5. Kontaktná osoba za Poskytovateľa _____, kontaktná osoba za Objednávateľa _____.
6. Zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že zásielka doručovaná elektronicke prostredníctvom e-mailu bude považovaná za doručenie momentom odoslania elektronickej správy zmluvnou

stranou, ak odosielajúca Zmluvná strana nedostala automatickú informáciu o nedoručení elektronickej správy.

7. Jazyk Zmluvy a celej komunikácie medzi Zmluvnými stranami a tretími osobami je slovenský jazyk, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
8. Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmene kontaktných údajov, najmä mien osôb, adries sídla, elektronickej pošty, telefonických kontaktov, čísiel bankového účtu Zmluvných strán a tiež akákoľvek zmena v osobách oprávnených na plnenie Zmluvy sa nepovažuje za zmenu Zmluvy, resp. jej príloh a nevyžaduje sa za jej účelom uzavretie dodatku k tejto Zmluve.

Článok 14 **Trvanie Zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do dňa poskytnutia Služieb 31.12.2024. Pred uplynutím tejto doby môže byť zmluva ukončená vzájomnou písomnou dohodou Zmluvných strán, odstúpením od Zmluvy v prípadoch stanovených touto Zmluvou alebo z dôvodov ustanovených zákonom. Zmluvu nie je možné ukončiť výpoveďou.
2. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.
3. Okrem prípadov uvedených v ustanoveniach § 344 Obchodného zákonníka a prípadov podstatného porušenia Zmluvy takto označených v texte Zmluvy alebo príloh je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy najmä v prípade, ak:
 - i) si Poskytovateľ opakovane (minimálne trikrát) a napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu nesplní svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy (pritom sa musí jednať o tú istú povinnosť);
 - ii) Poskytovateľ opakovane (minimálne trikrát) a neodôvodnene odmietne, alebo zanedbá plnenie pokynov, ktoré vydá Objednávateľ (pritom sa musí jednať o ten istý pokyn);
 - iii) ak vo vzťahu k Poskytovateľovi dôjde k podaniu dôvodného insolvenčného návrhu, pričom insolvenčným návrhom sa pre účely Zmluvy rozumie akýkoľvek návrh, ktorým sa začne konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie v zmysle zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom a účinnom znení (ďalej len „**Insolvenčný návrh**“); to neplatí ak Poskytovateľ predložením listinných dokladov preukáže, že **(i)** voči veriteľskému Insolvenčnému návrhu uplatnil príslušné prostriedky nápravy (najmä vyjadrenie o preukázaní platobnej schopnosti Poskytovateľa) a zároveň sú predmetom Insolvenčného návrhu pohľadávky iné ako **(a)** pohľadávky na náhradu škody a/alebo vydanie bezdôvodného obohatenia alebo **(b)** pohľadávky, ktoré za posledných šesť mesiacov patrili jednému veriteľovi; alebo **(ii)** ak Poskytovateľ preukáže, že pohľadávky, na základe ktorých bol Insolvenčný návrh založený, uhradil v lehote na preukázanie platobnej schopnosti; Objednávateľ je taktiež oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak bol vo vzťahu k Poskytovateľovi poverený správca konkurznej podstaty vypracovaním reštrukturalizačného posudku;
 - iv) Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním;
 - v) Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie Zmluvy;

- vi) nastanú u Poskytovateľa dôvody podľa § 19 ZVO alebo § 15 Zákona o registri partnerov;
 - vii) u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúce rozumne a dôvodne akceptovateľné;
 - viii) ešte nedošlo k plneniu podľa tejto Zmluvy a výsledky kontroly poskytovateľa finančného príspevku neumožňujú financovanie výdavkov vzniknutých z obstarávania Služieb.
4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa v lehote minimálne pätnásť (15) kalendárnych dní od jej doručenia neodstráni podstatné porušenie Zmluvy. Podstatným porušením Zmluvy je, ak Objednávateľ je v omeškaní pätnásť (15) kalendárnych dní s plnením akejkoľvek povinnosti podľa Zmluvy.
5. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody, povinnosť strpieť výkon kontroly na mieste a poskytnúť súčinnosť pri jej vykonaní, zmluvných pokút, práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, záväzkov mlčanlivosti, práv k plneniam podľa ustanovení Článku 11 Zmluvy a ani iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle Zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
6. Odstúpením od Zmluvy niektorej zo Zmluvných strán sa Zmluva ruší ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si Zmluvné strany ponechávajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách a úhrady za ne a nebudú si ich vracaať ani nijak nahrádzať. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť Ceny zodpovedajúcu miere zhotovenia týchto častí Služieb podľa dohody Zmluvných strán.

Článok 15

Postúpenie a započítanie

1. Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je oprávnený postúpiť, ani inak nakladať s pohľadávkami vyplývajúcimi mu zo Zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne si započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce mu zo Zmluvy voči pohľadávkam Objednávateľa. Postúpenie alebo započítanie pohľadávky v rozpore s týmto bodom Zmluvy je neplatné.
2. Objednávateľ je oprávnený jednostranne alebo dohodou si započítať akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe Zmluvy (vrátane pohľadávok na zmluvné pokuty a náhradu škody) voči pohľadávkam Poskytovateľa voči Objednávateľovi, a to bez ohľadu na splatnosť započítavaných pohľadávok.

Článok 16

Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľné súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami (alebo poslednou z nich) a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

2. Túto Zmluvu je možné meniť očíslovaným písomným dodatkom podpísaným Zmluvnými stranami. Zmluvu je možné zrušiť len písomne.
3. Táto Zmluva je vyhotovená v troch (3) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží dva (2) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva (1) rovnopis.
4. Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto Zmluvy ako celku. Pokiaľ nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, Zmluvné strany formu dodatku k tejto Zmluve nahradia toto neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude čo najviac približovať.
5. Táto Zmluva vrátane všetkých jej príloh predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto záväzky medzi Zmluvnými stranami pretrvávajú aj po uplynutí uvedenej doby, na ktorú je Zmluva uzatvorená.
6. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy, alebo v súvislosti s touto Zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcim pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov. Spory vzniknuté z tejto Zmluvy a/alebo na základe tejto Zmluvy rozhodujú súdy Slovenskej republiky.
7. Zmluvné strany tejto Zmluvy po jej prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tejto Zmluvy. Táto Zmluva bola uzavretá podľa skutočnej a slobodnej vôle Zmluvných strán.

Poskytovateľ:

Objednávateľ:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Crystal call, a.s.

Ing. Peter Kočí,
predseda predstavenstva

.....
Národná koalícia pre digitálne zručnosti
a povolania Slovenskej republiky
Ing. Mário Lelovský
predseda predsedníctva

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Opis predmetu zákazky

Názov projektu: ***Digitálny radca***

Vzhľadom k parametrom projektu možno očakávať zvýšený záujem zo strany prijímateľov pomoci, technickej a metodologickej podpory zo strany partnerov projektu, a preto Digitálna koalícia potrebuje zastrešiť profesionálnu komunikáciu prostredníctvom externého kontaktného centra.

PREDMET ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb profesionálneho externého kontaktného centra v období od 10/2024 do 12/2024 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.

Predmetom zákazky je obstaranie 1300 hodín práce telefonického operátora počas tohto obdobia v zmysle vyššieho uvedeného predmetu služieb a úvodného školenia telefonických operátorov v trvaní tri (3) hodiny, prípadne ďalších prípravných služieb nevyhnutných pre spustenie projektu (ak ich poskytovateľ uvedie), ktoré spolu predstavujú maximálnu hodnotu tejto zákazky. Objednávateľom budú hradené reálne odrobené osobohodiny na základe vzájomne odsúhlaseného 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 31.12.2024.

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 nahrávať a uchovávať 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 hovoru_dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách)_telefónne číslo volajúceho_ID Operátora_typ hovoru_voľba 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 zafinancuje 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.

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).

Pozn.: Treba uviesť v Objednávke / Zmluve kontaktné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje:

- Mať k dispozícii minimálne 10 certifikovaných telefonických operátorov, ktorí budú priradovaní 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 prispôbenie 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.

Príloha č. 2 – Akceptačný protokol

Akceptačný protokol

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Národná koalícia pre digitálne zručnosti a povolania Slovenskej republiky**
Sídlo: Bottova 7939/2A, 811 09 Bratislava
IČO: 52 828 123
DIČ: 2121177531
IČ DPH: SK212117753
Zápis: z rozhodnutia OÚ Bratislava pod č. OU_BA_OVVSI 2019/140
v mene ktorého koná: Ing. Mário Lelovský

Poskytovateľ:

Obchodné meno: Crystal Call, a. s.
Sídlo: Hálkova 1/A, 831 03 Bratislava
IČO: 35 880 805
DIČ: 2021805225
IČ DPH: SK2021805225
Zápis: Obchodný register vedený Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 4346/B
v mene ktorého koná: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva

Zmluvné strany sa dohodli, že pred vystavením faktúry dôjde k protokolárnemu potvrdeniu dodania požadovaných výstupov v rámci poskytnutia Služieb:

Počet osobohodín poskytnutej Služby
Úvodné školenie telefonických operátorov (*ak nebolo súčasťou neuvádzať*)
Prezenčná listina z úvodného školenia (*ak nebolo súčasťou neuvádzať*)

Poskytovateľ:

Objednávateľ:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Crystal call, a.s.,

Ing. Peter Kočí,
predseda predstavenstva

.....
Národná koalícia pre digitálne zručnosti
a povolania Slovenskej republiky
Ing. Mário Lelovský
predseda predsedníctva