

# Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov  
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi Zmluvnými stranami

## Objednávateľ:

Obchodné meno: **Technické siete Bratislava, a.s.**  
Zapísaný: v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Sa, vl. č.: 7362/B  
Sídlo: Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava  
Štatutárny zástupca: Ing. Juraj Nyulassy, predseda predstavenstva  
Ing. Boris Dračka, člen predstavenstva  
IČO: 54302102  
DIČ: 2121665887  
IČ DPH: SK2121665887  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu (IBAN):  
Kontaktná osoba:  
Telefón:  
E-mail:

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

## Poskytovateľ:

Obchodné meno: **PARADIGMA, s.r.o.**  
Sídlo: Javorová 2137/6, 931 01 Šamorín  
Štatutárny zástupca: Ing. Antonín Pospíšil  
IČO: 36662330  
DIČ: 2022231750  
IČ DPH: SK2022231750  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu (IBAN):  
Kontaktná osoba:  
Telefón:  
E-mail:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ako „Zmluvné strany“ alebo samostatne aj ako „Zmluvná strana“

## Preambula

Táto Zmluva sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky „Služby kontaktného centra na roky 2025 - 2028“, ktoré bolo vyhlásené vo Vestníku verejného obstarávania č. 196/2024 zo dňa 03.10.2024 pod značkou 24189 - MSS. Táto Zmluva sa uzatvára na základe Rámcovej dohody č. TSB-VO-23/2024 zo dňa 29.11.2024 uzavretej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

Zmluvné strany berú na vedomie, že Objednávateľ nesmie uzavrieť Zmluvu s Poskytovateľom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o RPVS“) a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo ktorého subdodávateľa alebo subdodávateľa podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.

## **Článok I.**

### **Predmet Zmluvy**

- 1.1. Predmetom Zmluvy je úprava vybraných práv a povinností Zmluvných strán, ktoré sa aplikujú v súvislosti s poskytovaním služieb kontaktného centra. Podrobná náplň poskytovaných služieb je špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „Predmet Zmluvy“).
- 1.2. Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať služby kontaktného centra za podmienok stanovených touto Zmluvou, vrátane jej príloh, a záväzok Objednávateľa zaplatiť za riadne a včas poskytované služby cenu podľa článku III. tejto Zmluvy.
- 1.3. Poskytovateľ je povinný plniť Predmet Zmluvy pre a v prospech Objednávateľa, a to vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné nebezpečenstvo.
- 1.4. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa v plnom rozsahu oboznámil s charakterom a rozsahom Predmetu Zmluvy v zmysle podmienok stanovených Objednávateľom a sú mu známe všetky technické, kvalitatívne a iné podmienky plnenia Predmetu Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými potrebnými odbornými znalosťami, právomocami, skúsenosťami, kompetenciami a technickými kapacitami k tomu, aby uzavrel túto Zmluvu a splnil svoje záväzky z nej vyplývajúce.
- 1.5. Tie práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú touto Zmluvou výslovne upravené, sa spravujú všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „ObZ“) a zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“).

## **Článok II.**

### **Práva a povinnosti Zmluvných strán**

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní Predmetu Zmluvy v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami, s požiadavkami a inštrukciami Objednávateľa a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 2.2. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Predmetu Zmluvy, okrem iného, zabezpečiť:
  - technologické vybavenie kontaktného centra,
  - personálne obsadenie kontaktného centra,
  - dostupnosť služieb kontaktného centra,
  - nahrávanie a archiváciu hovorov,
  - online reporting,
  - dodržiavanie komunikačných štandardov,
  - zachovanie mlčanlivosti.
- 2.3. Poskytovateľ je povinný plniť si svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní Predmetu Zmluvy podľa svojich najlepších schopností, včasne, efektívne, spoľahlivo, odborne a profesionálne, používajúc pritom takú úroveň starostlivosti, zručnosti, predvídavosti, opatrnosti a zdravého úsudku, ktorú by bolo možné požadovať od skúseného poskytovateľa.
- 2.4. Poskytovateľ je na žiadosť Objednávateľa povinný zabezpečiť preškolenie telefonických operátorov alebo iných pracovníkov, ak nastanú nové skutočnosti vo vzťahu k poskytovaniu Predmetu Zmluvy, a to najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia aktualizovaných dokumentov Objednávateľom.
- 2.5. V prípade ak Poskytovateľ zistí prekážky, ktoré bránia v plnení Predmetu Zmluvy, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Objednávateľovi.
- 2.6. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť plnenie Predmetu Zmluvy.
- 2.7. Poskytovateľ je povinný bezodkladne (najneskôr do 2 hodín od nástupu danej skutočnosti) Objednávateľovi oznamovať, telefonicky a aj e-mailom, technologickú nedostupnosť služieb kontaktného centra a jej predpokladané trvanie. Poskytovateľ je zároveň povinný oznamovať Objednávateľovi akékoľvek iné skutočnosti, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť poskytovanie služieb kontaktného centra a/alebo ohroziť oprávnený záujem Objednávateľa a je povinný iniciatívne dávať

návrhy na odvrátenie tejto hrozby. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením uvedených povinností.

- 2.8. Poskytovateľ je povinný pri plnení svojich povinností zabezpečiť dostatočný počet pracovníkov tak, aby účel Zmluvy mohol byť plnený v zodpovedajúcej kvalite a v stanovených termínoch. Dbá pri tom na zásady účelnosti a hospodárnosti. Poskytovateľ je zodpovedný za to, že práceneschopnosť, dovolenky a iná absencia personálu Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľa neovplyvnia plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy a nebudú sa považovať za zásah vyššej moci (vis maior).
- 2.9. Poskytovateľ je povinný pri plnení Predmetu Zmluvy dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy platné a účinné v Slovenskej republike, najmä súvisiace so zaistením bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, zákon o ochrane životného prostredia, zákon o ochrane pred požiarimi, všeobecne záväzné nariadenia, platné technické normy, bezpečnostné, hygienické a ďalšie všeobecne záväzné právne predpisy, normy, návody výrobcov na obsluhu a údržbu a pod., ktoré súvisia s plnením Predmetu Zmluvy, pričom je povinný konať v súlade s písomnými pokynmi Objednávateľa a je povinný upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť jeho pokynov a navrhnúť vhodné riešenie. Ak Objednávateľ písomne trvá na svojich pokynoch, nie je Poskytovateľ zodpovedný za škodu, ktorá takto vznikne.
- 2.10. Poskytovateľ je povinný dodržiavať všetky aplikovateľné pracovnoprávne predpisy v oblasti nelegálneho zamestnávania (ďalej len „Pracovnoprávne predpisy“), predovšetkým zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov a zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ vyhlasuje, že si je plne vedomý všetkých povinností, ktoré pre neho z Pracovnoprávnych predpisov vyplývajú a zaväzuje sa ich dodržiavať počas celej doby platnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje najmä zamestnávať zamestnancov legálne a neporušovať tak zákaz nelegálneho zamestnávania upravený v Pracovnoprávnych predpisoch.
- 2.11. V prípade, ak Poskytovateľovi vznikne povinnosť registrácie v zmysle zákona o RPVS, je povinný vznik tejto povinnosti oznámiť písomne Objednávateľovi a zároveň zdokladovať splnenie povinnosti registrácie. Povinnosť podľa predchádzajúcej vety platí primerane aj pre všetkých subdodávateľov Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých plní Predmet Zmluvy.
- 2.12. Poskytovateľ je povinný realizovať Predmet Zmluvy osobami, ktorými preukazoval splnenie podmienky účasti v zmysle § 34 ods. 1 písm. g) ZVO a ktorých zoznam tvorí prílohu č. 4 tejto Zmluvy alebo osobami, ktoré túto podmienku účasti spĺňajú (ďalej len „osoby zodpovedné za plnenie Zmluvy“). Poskytovateľ nesmie meniť osoby zodpovedné za plnenie Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. V opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 2.13. Ak je potrebné osobu zodpovednú za plnenie Zmluvy nahradiť, nová osoba musí spĺňať všetky požiadavky, ktoré boli na danú osobu stanovené vo verejnom obstarávaní, pričom túto skutočnosť musí preukázať Poskytovateľ. Ak Poskytovateľ nie je schopný zabezpečiť takúto osobu, Objednávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
- 2.14. Nahradenie osoby zodpovednej za plnenie Zmluvy je možné len na základe žiadosti Poskytovateľa doručenej Objednávateľovi najmenej 5 (päť) kalendárnych dní pred dňom zmeny osoby zodpovednej za plnenie Zmluvy. Prílohou žiadosti sú doklady preukazujúce splnenie minimálnych požiadaviek, ktoré boli stanovené vo verejnom obstarávaní na danú osobu. Poskytovateľ je oprávnený realizovať plnenie Zmluvy prostredníctvom novej osoby zodpovednej za plnenie Zmluvy až odo dňa, ktorý Objednávateľ uvedie vo svojom písomnom schválení tejto osoby. Ak Objednávateľ neschváli navrhovanú zmenu osoby zodpovednej za plnenie Zmluvy, písomne oznámi túto skutočnosť Poskytovateľovi a svoje rozhodnutie zdôvodní.
- 2.15. V prípade ak sa Poskytovateľ stal úspešným v rámci verejného obstarávania definovaného v Preambule tejto Zmluvy na základe uplatnenia rozhodného kritéria týkajúceho sa podpory zamestnávania znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie musí počas plnenia predmetu tejto Zmluvy zamestnávať znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie na trhu práce podľa § 8 ods. 1 zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v ním uvedenom počte. V opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy. V takomto prípade bude zoznam znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie tvoriť prílohu č. 7 tejto Zmluvy.
- 2.16. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať poskytovanie Predmetu Zmluvy, a to aj prostredníctvom tretích osôb. Ak Objednávateľ, alebo ním poverený subjekt, zistí, že Poskytovateľ poskytuje Predmet Zmluvy v rozpore s touto Zmluvou alebo jej prílohami, je oprávnený požadovať, aby Poskytovateľ na vlastné náklady odstránil vzniknutý rozpor a aby plnil Predmet Zmluvy dohodnutým spôsobom.

- 2.17. Objednávateľ si vyhradzuje právo počas doby platnosti tejto Zmluvy požadovať plnenie Predmetu Zmluvy aj inou formou ako prostredníctvom telefonických hovorov (napr. prostredníctvom e-mailu, SMS, chatbotu, voicebotu a pod.). Poskytovateľ je v takom prípade povinný mu túto službu poskytnúť, a to za cenových podmienok uvedených v čl. III. tejto Zmluvy. V takomto prípade Objednávateľ písomne vyzve Poskytovateľa na poskytovanie týchto služieb, pričom stanoví formu poskytovania služieb spolu s konkretizáciou plnenia, a to minimálne 30 kalendárnych dní pred dňom požadovaného začatia poskytovania služieb danou formou, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Uvedené sa týka aj možnosti spätného informovania občana o stave vybavenia podnetu, resp. inej skutočnosti.
- 2.18. Objednávateľ si vyhradzuje právo počas doby platnosti tejto Zmluvy rozširovať/doplňať hlasové možnosti v IVR, ako aj doplňať aj meniť druhy a formy podnetov.
- 2.19. Objednávateľ si vyhradzuje právo meniť počet interakcií v rámci mesačného paušálu uvedeného v prílohe č. 2 tejto Zmluvy v položke Paušálny mesačný poplatok, a to jeho znížením/zvýšením vždy o 50 interakcií alebo ich násobky. V takomto prípade Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi túto zmenu spolu s novým požadovaným počtom interakcií zahrnutých v mesačnom paušály, a to minimálne 30 kalendárnych dní pred dňom požadovanej zmeny.
- 2.20. Zmluvné strany sú povinné poskytnúť si navzájom všetku súčinnosť, ktorú možno od nich spravodlivo požadovať tak, aby mohol byť naplnený účel tejto Zmluvy. Poskytovateľ má právo na poskytnutie potrebnej súčinnosti spočívajúcej najmä, nie však výlučne, v poskytnutí potrebných konzultácií a ďalších informácií alebo dokladov, ktoré má Objednávateľ k dispozícii a ktoré sú nevyhnutné k poskytovaniu Predmetu Zmluvy.
- 2.21. Zmluvné strany sa zaväzujú plniť si svoje povinnosti riadne a včas a predchádzať vzniku akejkoľvek škody na majetku Zmluvných strán, majetku a zdraví tretích osôb alebo na životnom prostredí.

### **Článok III.**

#### **Cena a platobné podmienky**

- 3.1. Cena za Predmet Zmluvy (ďalej len „Cena“) je stanovená podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a Vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Cena je konečná, jednostranne nemenná a sú v nej zahrnuté všetky oprávnené náklady Poskytovateľa súvisiace s plnením Predmetu Zmluvy, všetky plnenia, funkcie a vedľajšie služby potrebné pre riadne poskytovanie služieb kontaktného centra vrátane tých, ktoré bývajú bežne súčasťou rovnakých alebo obdobných služieb vrátane primeraného zisku. Cena zahŕňa aj náklady Poskytovateľa vzniknuté v súvislosti s daňou z finančných transakcií podľa zákona o dani z finančných transakcií a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Nadobudnutie účinnosti zákona o dani z finančných transakcií a o zmene a doplnení niektorých zákonov nebude dôvodom na uzatvorenie dodatku k tejto Zmluve.
- 3.2. Cena sa skladá z položky Paušálny mesačný poplatok a poplatkov uvedených v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, ktoré sa uplatňujú v prípade, ak v príslušnom fakturačnom období prekročí počet hovorov/interakcií ich stanovený počet v rámci Paušálneho mesačného poplatku a/alebo ak Objednávateľ využije služby zmenovej podpory a/alebo pilotnej prevádzky, a to v cene podľa cien uvedených v Návrhu na plnenie kritérií, ktorý tvorí prílohu č. 2 tejto Zmluvy. Každý ďalší hovor/interakcia nad počet uvedený v Paušálnom mesačnom poplatku musí byť vo faktúre Poskytovateľa vyčíslený jednotlivo tak, aby bolo zrejmé aké príplatky v zmysle prílohy č. 2 tejto Zmluvy sa naň vzťahujú.
- 3.3. K Cene vyjadrenej v eurách bez DPH bude Poskytovateľ, ak je platcom DPH, fakturovať DPH v zmysle zákona vo výške platnej v čase fakturácie. Platiteľovi dane z pridanej hodnoty, ak si môže uplatniť odpočítanie dane z pridanej hodnoty, nemôže byť uznaný výdavok na úhradu dane z pridanej hodnoty, ktorú uhradí Objednávateľ z dôvodu prenesenej daňovej povinnosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Pokiaľ dôjde k zmene sadzby DPH, Cena za Predmet Zmluvy bude upravená vo forme dodatku k tejto Zmluve.
- 3.4. Cena je stanovená na základe ponuky Poskytovateľa ako uchádzača vo verejnom obstarávaní konkretizovanom v Preambule tejto Zmluvy, ktorá tvorí prílohu č. 2 tejto Zmluvy.
- 3.5. V prípade poskytnutia plnenia Predmetu Zmluvy podľa bodu 2.17 článku II. tejto Zmluvy, Cena za inú interakciu ako telefonický hovor bude účtovaná tak, že každá interakcia bez ohľadu na jej formu (t. j. či je poskytovaná telefonickým hovorom, e-mailom, SMS, voicebotom, chatbotom a pod.), bude zarátaná do počtu interakcií v rámci položky Paušálny mesačný poplatok. Ak v príslušnom fakturačnom

období prekročí počet interakcií, ktoré sú Predmetom Zmluvy stanovený objem Paušálneho mesačného poplatku, cena za interakciu sa vypočíta rovnakým spôsobom ako cena za hovor nad rámec položky Paušálny mesačný poplatok.

- 3.6. V prípade zmeny položky Paušálny mesačný poplatok podľa bodu 2.19 článku II. tejto Zmluvy, Cena za položku Paušálny mesačný poplatok sa zvýšením počtu interakcií v rámci paušálu zvýši/znížením počtu interakcií v rámci paušálu zníži za každých 50 interakcií o 5% ceny položky Paušálny mesačný poplatok uvedenej v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 3.7. Predpokladaný objem poskytnutých služieb, ktoré sú Predmetom Zmluvy je uvedený v prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Poskytovateľ berie na vedomie, že tento objem nie je záväzný a že mu nevzniká právny nárok na poskytovanie Predmetu Zmluvy v danom objeme, ani nárok na finančné plnenie alebo na náhradu škody v prípade nevyčerpania predpokladaného objemu poskytovaných služieb, ktoré sú Predmetom Zmluvy počas zmluvného obdobia. Plnenie Predmetu Zmluvy je závislé od reálnej potreby Objednávateľa.
- 3.8. Objednávateľ neposkytuje preddavky ani zálohové platby.
- 3.9. Objednávateľ je povinný uhradiť Cenu za Predmet Zmluvy na základe faktúry vystavenej a preukázateľne doručenej Objednávateľovi. Objednávateľ umožňuje zasielanie elektronických faktúr na e-mailovú adresu faktury@tsb.sk.
- 3.10. Poskytovateľ vystaví faktúru podľa tejto Zmluvy po uplynutí fakturovaného mesiaca, najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 3.11. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi Cenu za každý mesiac spätne. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej preukázateľného doručenia Objednávateľovi. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej ceny z bankového účtu Objednávateľa. Platba sa realizuje bezhotovostným stykom.
- 3.12. Všetky faktúry vystavené Poskytovateľom musia obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle § 71 a § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Faktúra musí okrem náležitostí vyžadovaných príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi obsahovať:
- číslo Zmluvy,
  - predmet fakturácie,
  - jednotkovú cenu bez DPH a počet jednotiek vzťahujúcich sa ku každej položke Ceny,
  - deň vzniku práva na zaplatenie Ceny,
  - cenu bez DPH,
  - celkovú sumu DPH,
  - celkovú sumu k úhrade,
  - dátum splatnosti faktúry.
- Prílohou každej faktúry je reporting s uvedením počtu hovorov/interakcií, ich trvania, dátumu a času ich prijatia/uskutočnenia.
- 3.13. V prípade, že faktúra a/alebo jej prílohy neobsahuje všetky dohodnuté náležitosti, má Objednávateľ právo takúto faktúru vrátiť Poskytovateľovi s uvedením všetkých nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 3.14. V prípade, ak Poskytovateľ zmení počas účinnosti tejto Zmluvy číslo účtu a o tomto riadne neinformuje Objednávateľa, záväzok Objednávateľa sa považuje za splnený bez ohľadu na to, či sú finančné prostriedky pripísané na účet Poskytovateľa.
- 3.15. Poskytovateľ nie je oprávnený nárokovat' si náhradu bankových a iných poplatkov týkajúcich sa úhrady fakturovanej Ceny.
- 3.16. Poskytovateľ je oprávnený raz ročne k 1.1. písomne oznámiť Objednávateľovi zmenu ceny jednotlivých položiek uvedených v prílohe č. 2 tejto Zmluvy o sumu zodpovedajúcu percentuálnemu pomeru medziročnej zmeny minimálnej mesačnej mzdy zamestnanca v hospodárstve SR. Zmena cien položiek podľa prvej vety tohto bodu Zmluvy (zvýšenie alebo zníženie) musí byť preukázaná bez zbytočných pochybností (napr. Nariadením vlády SR). Zmluvné strany sa zaväzujú v takom prípade uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve. Prvá zmena cien položiek podľa prvej vety tohto bodu Zmluvy je prípustná najskôr k 1.1.2026.

#### **Článok IV. Zodpovednosť za škodu**

- 4.1. Zmluvná strana zodpovedá za všetky škody, ktoré vzniknú druhej strane v dôsledku porušenia jej povinností, vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 4.2. Žiadna Zmluvná strana nezodpovedá druhej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ak takéto nesplnenie vychádza celkom alebo čiastočne z neposkytnutia súčinnosti za predpokladu, že druhá strana bola písomne oboznámená o týchto okolnostiach.
- 4.3. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá druhej Zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy, ak takéto nesplnenie bude vychádzať z okolností vyššej moci (napr. v dôsledku poveternostných podmienok a pod.). Zmluvné strany sa dohodli, že za pôsobenie vyššej moci považujú aj opatrenia štátnych orgánov súvisiace so zabránením šírenia ochorenia COVID-19 alebo obdobnej nákazy, ak tieto opatrenia majú vplyv na plnenie povinností Zmluvných strán.
- 4.4. V prípade vzniku škody, v dôsledku porušenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy Zmluvnej strane má druhá strana nárok na náhradu vzniknutej škody v plnej výške.
- 4.5. Poskytovateľ je povinný nahradiť Objednávateľovi skutočne vzniknutú škodu aj v prípade, že z jeho zavinenia došlo k odstúpeniu Objednávateľa od tejto Zmluvy.

#### **Článok V. Sankcie**

- 5.1. V prípade, ak Poskytovateľ nesplní svoj záväzok poskytovať Predmet Zmluvy riadne a/alebo včas, má Objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 400,- (štyristo) eur za každý začatý deň omeškania Poskytovateľa.
- 5.2. V prípade prekročenia povolenej hranice technologickej nedostupnosti služieb kontaktného centra v zmysle prílohy č. 1 tejto Zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 400,- (štyristo) eur za každú aj začatú hodinu technologickej nedostupnosti služieb.
- 5.3. V prípade, ak sa ktorékoľvek z vyhlásení Poskytovateľa podľa bodu 2.10 článku II. tejto Zmluvy ukáže ako nepravdivé a Objednávateľovi bude kontrolným orgánom v súlade s ustanovením § 7b zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov uložená sankcia, je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 130% výšky sankcie uloženej Objednávateľovi.
- 5.4. V prípade, ak Objednávateľovi vznikne povinnosť uhradiť daň z pridanej hodnoty v zmysle § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 130% výšky daňovej povinnosti, ktorá takto Objednávateľovi vznikla.
- 5.5. V prípade, ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 1.9.3 článku IX. tejto Zmluvy, tzn. nebude mať k Predmetu Zmluvy, jeho súčasťam a príslušenstvu vysporiadané autorské právo v zmysle Autorského zákona, je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2 000,- (dvetisíc) eur.
- 5.6. V prípade, ak Poskytovateľ nesplní svoju povinnosť podľa bodu 2.11 článku II. tejto Zmluvy, tzn. nesplní si svoju povinnosť registrácie, je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10 000,- (desaťtisíc) eur.
- 5.7. V prípade, ak Poskytovateľ poruší inú povinnosť podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 400,- (štyristo) eur za každé porušenie povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 5.8. V prípade, ak Objednávateľ nesplní svoj záväzok uhradiť Poskytovateľovi Cenu za Predmet Zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z neuhradenej časti Ceny za každý, aj začatý deň omeškania.
- 5.9. V prípade neoprávnenej manipulácie s Dôvernými informáciami vzniká Poskytovateľovi informácie nárok na zmluvnú pokutu vo výške 400,- (štyristo) eur, za každý jednotlivý prípad neoprávnenej manipulácie.

- 5.10. Každú zmluvnú pokutu podľa tejto Zmluvy je možné účtovať aj opakovane.
- 5.11. Objednávateľ je oprávnený započítať každú zmluvnú pokutu podľa tejto Zmluvy voči všetkým minulým aj budúcim pohľadávkam Poskytovateľa z tohto a aj iného zmluvného vzťahu s Objednávateľom.
- 5.12. Zmluvné pokuty budú splatné na základe faktúr vystavených a preukázateľne doručených druhej Zmluvnej strane, pričom ustanovenia článku III. tejto Zmluvy sa aplikujú primerane. Zaplatením zmluvnej pokuty nárok na náhradu škody nie je dotknutý.
- 5.13. Uplatnením alebo zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Zmluvných strán na odstúpenie od Zmluvy, zákonný úrok z omeškania, ani na náhradu vzniknutej škody. Zaplatenie zmluvnej pokuty Poskytovateľom nezbavuje Poskytovateľa povinnosti plniť Predmet Zmluvy.

## **Článok VI.**

### **Subdodávateľa**

- 6.1. Poskytovateľ zodpovedá za riadne plnenie povinností podľa tejto Zmluvy subdodávateľom tak, ako keby plnenie povinností podľa tejto Zmluvy realizoval sám Poskytovateľ. Objednávateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť voči subdodávateľom Poskytovateľa.
- 6.2. Poskytovateľ je povinný v súlade s § 41 ods. 3 ZVO najneskôr v čase uzavretia tejto Zmluvy uviesť údaje o všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu podľa prílohy č. 3 tejto Zmluvy.
- 6.3. V prípade zmeny subdodávateľa je Poskytovateľ povinný túto zmenu Objednávateľovi oznámiť a uviesť o ňom všetky údaje v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy. Zmenou subdodávateľa nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie povinností podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy alebo jej časť ním navrhnutým novým subdodávateľom, ak ho Objednávateľ písomne schváli.
- 6.4. V prípade, ak Objednávateľ do 7 pracovných dní odo dňa, poskytnutia všetkých údajov o navrhovanom novom subdodávateľovi Poskytovateľom podľa prílohy č. 3 tejto Zmluvy, písomne Poskytovateľovi neoznámi, či schvaľuje alebo zamietá návrh nového subdodávateľa, platí, že nového subdodávateľa schválil. Objednávateľ nie je oprávnený subdodávateľa odmietnuť bezdôvodne.
- 6.5. Zmenu údajov akéhokoľvek subdodávateľa je Poskytovateľ povinný bezodkladne písomne oznámiť Objednávateľovi, pričom Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že na zmenu alebo doplnenie subdodávateľa a zmenu údajov subdodávateľa nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve.

## **Článok VII.**

### **Zachovanie mlčanlivosti**

- 7.1. Zmluvné strany sa dohodli, že informácie obsiahnuté v tejto Zmluve, ako aj informácie, ktoré si poskytli pri rokovaniach o uzavretí tejto Zmluvy alebo získali pri výkone práv a povinností podľa tejto Zmluvy sa považujú za dôverné informácie v zmysle § 271 ObZ. Dôvernou informáciou je akákoľvek informácia, ktorá nie je verejne prístupná a ktorú Zmluvná strana poskytujúca dôvernú informáciu (ďalej len „Poskytovateľ informácie“) označí za dôvernú, okrem tej, ktorá sa stane alebo stala verejne prístupnou inak ako neoprávnenou manipuláciou Zmluvnou stranou, ktorá sa oboznamuje s dôvernou informáciou (ďalej len „Prijímateľ informácie“).
- 7.2. Dôverné informácie môžu byť poskytnuté vo verbálnej (telefonát, rozhovor), písomnej (zadanie, pripomienkovanie), alebo elektronickej forme (e-mail, textový editor, zdrojový kód). Prijímateľ informácie je oprávnený použiť Dôverné informácie výlučne na účely spolupráce vyplývajúcej z tejto Zmluvy (ďalej len „Spolupráca“). Po skončení Spolupráce je povinný zdržať sa použitia Dôverných informácií na akýkoľvek iný účel.
- 7.3. Prijímateľ informácie je povinný zdržať sa neoprávnenej manipulácie s Dôvernými informáciami. Prijímateľ informácie môže poskytnúť Dôverné informácie tretím osobám iba v nevyhnutnom rozsahu, výlučne na účely Spolupráce a len s predchádzajúcim súhlasom Poskytovateľa informácie. Prijímateľ informácie zodpovedá za neoprávnenú manipuláciu s Dôvernými informáciami treťou osobou. Poskytnutie Dôverných informácií tretej osobe je Prijímateľ informácie povinný bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi informácie. Bez súhlasu Poskytovateľa informácie je Prijímateľ informácie oprávnený

poskytnúť Dôverné informácie len v prípadoch a v rozsahu určených zákonom alebo iným všeobecne záväzným právnym predpisom.

- 7.4. Prijímateľ informácie je povinný prijať a dodržiavať také technické, organizačné a iné opatrenia potrebné na ochranu Dôverných informácií, aby bolo účinne zabránené neoprávnenej manipulácii s Dôvernými informáciami. Prijímateľ informácie je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi informácie každú neoprávnenú manipuláciu s Dôvernými informáciami. Prijímateľ informácie je povinný poskytnúť Poskytovateľovi informácie všetku súčinnosť potrebnú na odstránenie následkov neoprávnenej manipulácie s Dôvernými informáciami.
- 7.5. Prijímateľ informácie je povinný oboznámiť tretie osoby, ktorým poskytne Dôverné informácie, s povinnosťami podľa tejto Zmluvy. Všetky povinnosti Poskytovateľa, ako Prijímateľa informácie, sa týkajú aj jeho subdodávateľov a za ich porušenie subdodávateľom zodpovedá Poskytovateľ akoby sa porušenia dopustil on sám. Poskytovateľ je povinný doručiť Objednávateľovi písomné vyhlásenie o odškodnení pri porušení dôvernosti podpísané každým subdodávateľom Poskytovateľa, ktorému budú poskytnuté Dôverné informácie a to predtým, ako mu Poskytovateľ Dôverné informácie poskytne.
- 7.6. Poskytovateľ informácie má právo odmietnuť poskytnutie Dôverných informácií, ak takéto poskytnutie nebude nevyhnutne potrebné k vzájomnej Spolupráci.
- 7.7. Po skončení vzájomnej Spolupráce je Prijímateľ informácie povinný vrátiť Poskytovateľovi informácie všetky originály, kópie, reprodukcie alebo iné zhrnutia Dôverných informácií a všetky Dôverné informácie nahraté v systémoch Prijímateľa informácie alebo tretích osôb preukázateľne zničiť. Prijímateľ informácie zodpovedá za každú neoprávnenú manipuláciu s Dôvernými informáciami, ktoré mu boli poskytnuté.
- 7.8. Poskytovateľ informácie nezodpovedá za škodu spôsobenú Prijímateľovi informácie, ktorá vznikne použitím Dôverných informácií, okrem prípadov, kedy poskytnutím Dôverných informácií dochádza k porušeniu práva duševného vlastníctva tretích osôb.
- 7.9. Poskytnutím Dôverných informácií neprechádza na Prijímateľa informácie vlastnícke alebo iné právo alebo licencia k Dôverným informáciám, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak.

## **Článok VIII.**

### **Ochrana osobných údajov**

- 8.1. Zmluvné strany si uvedomujú dôležitosť bezpečnosti zbieraných osobných údajov a preto sa zhodli na tom, že ich budú spracúvať 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie ochrany osobných údajov) (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), bez ohľadu na to, či ide o osobné údaje anonymizované alebo osobné údaje pseudonymizované.
- 8.2. Zmluvné strany sa za účelom zabezpečenia ochrany osobných údajov pri spracúvaní osobných údajov podľa tejto Zmluvy a vzájomnej komunikácie zaväzujú prijať primerané technické, organizačné a personálne opatrenia na ochranu osobných údajov, pričom vezmú do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb.
- 8.3. Poskytovateľ sa zaväzuje v žiadnej forme nespracúvať osobné údaje, ktoré sú spracúvané Objednávateľom, najmä ich nesmie poskytnúť tretej osobe, zhromažďovať, kopírovať, zverejňovať alebo akýmkoľvek iným spôsobom využívať pre vlastné potreby alebo pre potreby tretej osoby, ak nie je v tejto Zmluve stanovené inak. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nesmie Poskytovateľ vyhotovovať akékoľvek kópie záznamov obsahujúcich osobné údaje spracovávané Objednávateľom.
- 8.4. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne vrátiť Objednávateľovi všetky záznamy, ako aj nosiče informácií obsahujúce osobné údaje spracúvané Objednávateľom. V prípade, ak niektorý záznam alebo nosič informácií obsahujúci osobné údaje je potrebný pre plnenie tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný vrátiť takýto záznam alebo nosič bezodkladne po ukončení plnenia.
- 8.5. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať povinnosť mlčanlivosti o osobných údajoch, s ktorými príde do kontaktu pri plnení tejto Zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení trvania tejto Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať opatrenia na to, aby fyzické osoby, ktoré konajú na základe jeho pokynov (napr. jej zamestnanci) dodržiavali povinnosť mlčanlivosti v rovnakom rozsahu. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak to priamo vyplýva z platných právnych predpisov, pričom v takom prípade je Zmluvná strana povinná postupovať výlučne v súlade s týmito platnými právnymi predpismi pri zachovaní zásady minimalizácie spracúvania osobných údajov.

- 8.6. Poskytovateľ je povinný nahradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobí dotknutej osobe a/alebo Objednávateľovi v dôsledku nedodržania svojich povinností týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, najmä spracúvanie osobných údajov v rozpore s GDPR a/alebo zákonom o ochrane osobných údajov, konanie nad rámec alebo v rozpore s touto Zmluvou.

## **Článok IX.**

### **Udelenie licencie**

- 9.1. V prípade, ak sa Predmet Zmluvy, jeho súčasť alebo príslušenstvo považuje za autorské dielo podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi bezodplatne spolu s odovzdaním Predmetu Zmluvy, jeho súčasťou alebo príslušenstva nevýhradnú, neodvolateľnú, časovo, vecne a miestne neobmedzenú licenciu k Predmetu Zmluvy na všetky spôsoby použitia diela podľa § 19 ods. 4 písm. a) až d) Autorského zákona.
- 9.2. Objednávateľ, ako nadobúdateľ licencie, je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas na použitie Predmetu Zmluvy, jeho súčasťou alebo príslušenstva v celom rozsahu licencie podľa tohto článku s čím Poskytovateľ vyslovuje svoj predchádzajúci súhlas v zmysle § 72 Autorského zákona.
- 9.3. Poskytovateľ sa podpisom tejto Zmluvy zaväzuje, že najneskôr ku dňu začiatku plnenia Predmetu Zmluvy bude mať vysporiadané autorské právo v zmysle Autorského zákona ku všetkým zložkám, ktoré sú alebo budú súčasťou Predmetu Zmluvy alebo jeho príslušenstvom podľa tejto Zmluvy a bude disponovať potrebnými oprávneniami a/alebo licenciami na ich užívanie a poskytovanie a následne užívanie Objednávateľom v zmysle požiadaviek a v rozsahu podľa tejto Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ túto povinnosť nesplní, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu podľa tejto Zmluvy a zároveň je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 9.4. Poskytovateľ v celom rozsahu zodpovedá, ak Predmet Zmluvy, jeho súčasť alebo príslušenstvo porušuje autorské práva iných osôb. V prípade porušenia autorských práv iných osôb je Poskytovateľ povinný uspokojiť nároky iných osôb za Objednávateľa, a to vrátane nákladov spojených s právnou ochranou a obranou. Rovnako Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi, ak používaním Predmetu Zmluvy alebo jej časti dôjde k porušeniu autorských práv iných osôb.
- 9.5. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi uplatnenie nárokov z práva duševného vlastníctva v súvislosti s touto Zmluvou treťou osobou. Poskytovateľ je povinný do 5 (piatich) kalendárnych dní poskytnúť Objednávateľovi všetku súčinnosť pri ochrane práv Objednávateľa.
- 9.6. V prípade, ak bude Objednávateľovi na základe právoplatného rozhodnutia súdu zabránené používať Predmet Zmluvy, jeho súčasť alebo príslušenstvo z dôvodu porušenia autorských práv, zaväzuje sa Poskytovateľ obstať pre Objednávateľa oprávnenie Predmet Zmluvy, jej súčasť alebo príslušenstvo znova používať, prípadne sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať úpravu Predmetu Zmluvy, jej súčasťou alebo príslušenstva tak, aby bol spôsobilý na používanie Objednávateľom a neporušoval autorské práva tretích osôb, a to bezodkladne.
- 9.7. Udelenie licencie podľa tejto Zmluvy nie je možné zo strany Poskytovateľa jednostranne odvolať alebo zrušiť, a to ani po ukončení trvania tejto Zmluvy.

## **Článok X.**

### **Trvanie Zmluvy**

- 10.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do 31.12.2028 do 24:00 hod..
- 10.2. Túto Zmluvu je možné ukončiť dohodou Zmluvných strán, odstúpením od Zmluvy alebo výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán.

- 10.3. Uplynutím doby trvania Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré môžu trvať aj po jej uplynutí, najmä, nie však výlučne, právo na náhradu škody, právo na zmluvnú pokutu a zodpovednosť za škodu.
- 10.4. Objednávateľ, okrem dôvodov na odstúpenie podľa ObZ, môže od tejto Zmluvy odstúpiť z nasledujúcich dôvodov na strane Poskytovateľa:
- a) plnenie Predmetu Zmluvy kvalitatívne/kvantitatívne nezodpovedá tejto Zmluve, jej prílohám alebo príslušným všeobecne záväzným právnym predpisom,
  - b) Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom,
  - c) Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy iným než podstatným spôsobom a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej lehote na nápravu poskytnutej Objednávateľom,
  - d) opakované porušenie (ktorým sa rozumie 3. a každé ďalšie porušenie) povinností zakotvených v ostatných ustanoveniach tejto Zmluvy; pre predídanie pochybnostiam sa stanovuje, že pri trvajúcom porušení sa každý jednotlivý (aj začatý) deň trvania porušenia považuje za samostatné porušenie,
  - e) dôvody uvedené v § 19 ZVO,
  - f) ďalšie dôvody výslovne uvedené v tejto Zmluve.
- 10.5. Poskytovateľ berie na vedomie, že v prípade, pokiaľ sa naňho vzťahuje povinnosť v zmysle zákona o RPVS, právoplatné rozhodnutie o vyčiarknutí Poskytovateľa, prípadne jeho subdodávateľa z RPVS alebo uložený zákaz účasti Poskytovateľa, prípadne jeho subdodávateľa vo verejnom obstarávaní podľa § 182 ods. 3 písm. b) a g) ZVO, zakladá dôvod na ukončenie tejto Zmluvy odstúpením v zmysle § 15 ods. 1 zákona o RPVS.
- 10.6. Poskytovateľ, okrem dôvodov na odstúpenie podľa ObZ, môže od tejto Zmluvy odstúpiť z nasledujúcich dôvodov na strane Objednávateľa:
- a) Objednávateľ je v omeškaní s plnením si svojich peňažných záväzkov podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 (tridsať) pracovných dní,
  - b) Objednávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom,
  - c) Objednávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy iným než podstatným spôsobom a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej primeranej lehote na nápravu poskytnutej Poskytovateľom.
- 10.7. Podstatným porušením tejto Zmluvy sa rozumie najmä:
- a) porušenie záväzku Zmluvných strán, ktoré sa za podstatné považuje v zmysle všeobecne záväzných právných predpisov,
  - b) porušenie záväzku Poskytovateľa plniť Predmet Zmluvy riadne a včas, ak aj napriek písomnej výzve Objednávateľa nedôjde k náprave ani v náhradnej lehote 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy Poskytovateľovi,
  - c) ak strana porušujúca túto Zmluvu vedela v čase uzatvorenia Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Zmluvy,
  - d) porušenie požiadavky na dostupnosť služby podľa prílohy č. 1 Zmluvy, a to min. trikrát.
- 10.8. Bez ohľadu na vôľu Zmluvných strán, k ukončeniu tejto Zmluvy dôjde:
- a) dňom právoplatnosti rozhodnutia príslušného súdu, ktorým súd vyhlási konkurz na majetok Poskytovateľa,
  - b) dňom právoplatnosti rozhodnutia príslušného súdu, ktorým súd zamietne návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok Poskytovateľa pre nedostatok majetku,
  - c) dňom právoplatnosti rozhodnutia príslušného súdu, ktorým súd povolí reštrukturalizáciu Poskytovateľa,
  - d) Poskytovateľ ako obchodná spoločnosť bude zrušený bez likvidácie alebo Poskytovateľ ako obchodná spoločnosť vstúpi do likvidácie,
  - e) zánikom Poskytovateľa bez právneho nástupcu.
- 10.9. Objednávateľ je oprávnený túto Zmluvu písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 2 mesiace, začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď Poskytovateľovi doručená.
- 10.10. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej strane.

- 10.11. Odstúpenie od Zmluvy bez ohľadu na Zmluvnú stranu, ktorá od Zmluvy odstúpila, sa netýka práva na zaplatenie zmluvnej pokuty, práva na náhradu škody spôsobenej porušením zmluvnej povinnosti, zodpovednosti za vady a plynutia záručnej doby.
- 10.12. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy musí byť písomné a odôvodnené a druhej Zmluvnej strane doručené, inak je neplatné. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú i v prípade, ak druhá Zmluvná strana odmietne prevziať zásielku s oznámením o odstúpení od Zmluvy alebo ak druhá Zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmari doručenie oznámenia o odstúpení od Zmluvy alebo ak poštový podnik vráti zásielku s oznámením o odstúpení od Zmluvy ako nedoručiteľnú alebo ak poštový podnik vráti zásielku s oznámením o odstúpení od Zmluvy ako neprevzatú v odbernej lehote.

### **Článok XI. Doručovanie**

- 11.1. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie ktoré sa požadujú na základe Zmluvy, sa vyhotovia v písomnej podobe.
- 11.2. Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 11.3. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Zmluvou sa považuje za doručенú druhej Zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a) elektronickej pošty (e-mail) nasledujúci pracovný deň po jej odoslaní, a to aj vtedy, ak sa adresát o jej obsahu nedozvedel. Uvedené neplatí, ak je odosielateľovi doručená automatická správa o nemožnosti adresáta oboznámiť sa so správou. Pre potreby doručovania prostredníctvom elektronickej pošty sa použije e-mailová adresa Zmluvnej strany uvedená v záhlaví tejto Zmluvy alebo e-mailová adresa, prostredníctvom ktorej prebiehala vzájomná komunikácia,
  - b) pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi. V prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene s potvrdením o doručení písomnosti (ďalej len „doručenka“) na adresu sídla Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. Písomnosť sa považuje za doručenú potvrdením prijatia písomnosti adresátom na doručenke. Ak nemožno doručiť písomnosť na adresu sídla Zmluvnej strany, písomnosť sa považuje dňom vrátenia nedoručenej zásielky za doručenú, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Ak adresát písomnosti bezdôvodne odoprie prijať doručovanú písomnosť považuje sa písomnosť za doručenú dňom, keď prijatie písomnosti bolo odopreté. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý je na zásielke zamestnancom pošty preukázateľne vyznačená poznámka „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa takáto poznámka zakladá na pravde. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese sídla Zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste v čase doručenia zdržuje.
- 11.4. Zmluvné strany sú povinné minimálne raz denne kontrolovať kontaktné e-mailové adresy.
- 11.5. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne si oznamovať akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v tejto Zmluve.

### **Článok XII. Záverečné ustanovenia**

- 12.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami všetkých Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 12.2. Zmluva je vyhotovená v troch (3) vyhotoveniach. Objednávateľ obdrží dva (2) rovnopisy tejto Zmluvy, a Poskytovateľ jeden (1) rovnopis.

- 12.3. Zmluvu možno dopĺňať alebo meniť iba formou písomných dodatkov k Zmluve v súlade s ustanovením § 18 ZVO, ktoré budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 12.4. Neplatnosť, neúčinnosť alebo neaplikovateľnosť niektorého ustanovenia tejto Zmluvy nespôsobuje neplatnosť, neúčinnosť alebo neaplikovateľnosť tejto Zmluvy ako celku. V prípade neplatnosti, neúčinnosti alebo neaplikovateľnosti niektorého ustanovenia tejto Zmluvy sú Zmluvné strany povinné vyvinúť všetku súčinnosť, ktorú od nich možno spravodlivo požadovať, aby neplatné, neúčinné alebo neaplikovateľné ustanovenie tejto Zmluvy nahradili novým ustanovením v súlade s účelom tejto Zmluvy. V prípade, ak bude všeobecne záväzný právny predpis citovaný v tejto Zmluve zrušený a nahradený iným všeobecne záväzným právnym predpisom, odkazy tejto Zmluvy na pôvodný právny predpis sa budú považovať za odkazy na právny predpis, ktorý ho nahradil.
- 12.5. Všetky spory medzi Zmluvnými stranami, vrátane sporov o plnenie, či neplnenie, platnosť, neplatnosť, účinnosť, neúčinnosť, výklad a určenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, bude rozhodovať vecne príslušný všeobecný súd v mieste sídla Objednávateľa.
- 12.6. Objednávateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy na tretiu osobu. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy na tretiu osobu bez písomného súhlasu Objednávateľa.
- 12.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nebola žiadnym spôsobom obmedzená, táto Zmluva nebola uzatvorená v tiesni, za nápadne nevýhodných podmienok ani v omyle. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, text tejto Zmluvy je určitým a zrozumiteľným vyjadrením ich vážnej a slobodnej vôle. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu pred podpísaním prečítali, v celom rozsahu jej porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom k nej pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

**Prílohy:**

Príloha č. 1: Opis Predmetu Zmluvy

Príloha č. 2: Návrh na plnenie kritérií

Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 4: Zoznam osôb zodpovedných za plnenie Zmluvy

Príloha č. 5: Manuál telefonической podpory

Príloha č. 6: Štandardy telefonической komunikácie

Príloha č. 7: Zoznam znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie – neuplatňuje sa

za Poskytovateľa, v Bratislave dňa

.....  
Ing. Antonín Pospíšil  
konateľ

za Objednávateľa, v Bratislave dňa

.....  
Ing. Juraj Nyulassy  
predseda predstavenstva.....  
Ing. Boris Dračka  
člen predstavenstva

**Príloha č. 1:** Opis predmetu Zmluvy (totožné s Opisom predmetu zákazky vo verejnom obstarávaní)

Verejný obstarávateľ má zabezpečené služby kontaktného centra do konca roka 2024, a teda od 1.1.2025 bude využívať služby Poskytovateľa externého kontaktného centra, ktorý vzíde z nového verejného obstarávania. Pôjde primárne o služby telefonickej podpory občanov súvisiacej s nahlásaním porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov verejného osvetlenia, v menšej miere poškodenia optickej infraštruktúry, poskytovanie informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa, nahlasovanie havarijných situácií a následné informovanie poruchovej služby. Komunikácia s občanmi na tento účel musí byť zabezpečená prostredníctvom telefonátu non-stop (24 h/7 dní v týždni/365 dní do roka).

Predpokladaný počet prichádzajúcich hovorov a ich rozpad po hodinách tvorí prílohu č. 7 súťažných podkladov.

Pracovníci kontaktného centra musia nahlasované podnety zaznamenávať do informačného systému verejného obstarávateľa podľa manuálu, ktorý im na tento účel poskytne verejný obstarávateľ pred spustením testovacej prevádzky. Pracovníci kontaktného centra budú zároveň nie len zbierať podnety, ale aj poskytovať informácie o stave ich vybavenia, prípadne iné informácie požadované verejným obstarávateľom.

**Nahlasovanie porúch a problémov:**

Pracovníci kontaktného centra prijímajú telefonické hlásenia občanov týkajúce sa porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov, poškodenia optickej infraštruktúry, prípadne iných technických problémov spojených s činnosťou verejného obstarávateľa.

Po prijatí hovoru pracovník overí potrebné informácie od občana (napr. presnú lokalitu poruchy, druh problému, kontakt na občana) a zadá tieto informácie do informačného systému verejného obstarávateľa podľa poskytnutého manuálu. Každý podnet musí byť zaznamenaný do systému.

**Poskytovanie informácií:**

Okrem prijímania hlásení o poruchách budú pracovníci kontaktného centra poskytovať občanom informácie o aktuálnej situácii a činnostiach súvisiacich s verejným osvetlením, metropolitnými optickými sieťami a inými verejnými službami.

Pracovníci tiež budú poskytovať spätnú väzbu občanom o stave vybavenia ich podnetov (napr. informovať o tom, či bola porucha odstránená alebo kedy je plánovaná oprava, napr. káblové poruchy).

**Riešenie havarijných situácií:**

Pracovníci kontaktného centra budú povinní okamžite reagovať na hlásenia o havarijných situáciách (napr. nefunkčné verejné osvetlenie na križovatkách, poškodenie stožiarov v dôsledku havárie, poškodenie rozvádzačov verejného osvetlenia alebo kritické poškodenie optických sietí). V týchto prípadoch budú pracovníci kontaktného centra okamžite kontaktovať poruchovú službu alebo inú príslušnú zložku zodpovednú za riešenie havarijného stavu a informovať ich o probléme. Pri havarijných situáciách, ktoré si vyžadujú okamžitú intervenciu, bude operátor komunikovať so zodpovednými kontaktnými osobami, aby zabezpečil promptné riešenie situácie.

**Forma komunikácie:**

Komunikácia s občanmi bude prebiehať formou telefonických hovorov, pričom pracovníci musia byť schopní nielen prijímať hlásenia, ale aj poskytovať informácie, ktoré sú z informačného systému verejného obstarávateľa dostupné a smerovať občanov k riešeniu problémov (napr. lokalizácia konkrétnych stĺpov verejného osvetlenia na základe číselných označení).

**Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo požadovať aj inú formu komunikácie ako telefonický hovor (napr. v prípade spätého informovania občana o stave vybavenia podnetu formou SMS správy, e-mailom a pod.). V takom prípade bude táto forma komunikácie poskytovaná za tých istých cenových podmienok ako telefonický hovor, t. j. cena uvedená v návrhu na plnenie kritérií sa vzťahuje na interakciu.**

**Priklad: Pri paušále, v ktorom bude zahrnutých 300 hovorov (interakcií), ak počas mesiaca Poskytovateľ prijme 250 hovorov a odošle 100 SMS správ, verejný obstarávateľ zaplatí sumu mesačného paušálu a za 50 interakcií nad rámec tohto paušálu bude účtovať poplatok podľa**

nastavených pravidiel pre hovory nad rámec paušálu. Požiadavku na poskytovanie služieb kontaktného centra inou formou ako telefonickým hovorom zašle verejný obstarávateľ Poskytovateľovi min. 30 dní pred začiatkom poskytovania služieb danou formou, pokiaľ sa s Poskytovateľom nedohodnú na inom termíne. V požiadavke budú bližšie definované konkrétne podmienky poskytovania takejto formy komunikácie.

Verejný obstarávateľ umožňuje poskytovať služby kontaktného centra počas nočnej prevádzky (22:00 – 6:00 hod.) aj iným spôsobom ako prostredníctvom pracovníkov kontaktného centra prijímajúcich hovory (napr. automatizovaným systémom, ktorý zaznamená podnet volajúceho). V takom prípade však musí zabezpečiť, aby nahlásené podnety v nočnej prevádzke boli zaznamenané do informačného systému verejného obstarávateľa najneskôr do 9:00 hod. nasledujúceho dňa (hovory prijaté od 22:00 do 24:00 hod.), resp. toho istého dňa (platí pre hovory prijaté od 0:00 do 6:00 hod.). V prípade, ak však volajúci nahlasuje havarijnú situáciu aj počas nočnej prevádzky, Poskytovateľ musí zabezpečiť, aby bola bezodkladne kontaktovaná poruchová služba alebo iná príslušná zložka zodpovedná za riešenie havarijného stavu a informovať ich o probléme.

V prípade požiadavky zo strany verejného obstarávateľa budú občania spätne informovaní o stave svojich podaní a podnetov. V prípade takejto požiadavky bude **spätne informovanie občanov poskytované za tých istých cenových podmienok ako telefonický hovor, t. j. cena uvedená v návrhu na plnenie kritérií sa vzťahuje na interakciu (aj spätne informovanie je považované za interakciu).** V požiadavke na spätnú interakciu verejný obstarávateľ uvedie ďalšie podrobnosti, najmä formu spätnej interakcie.

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo meniť počet interakcií v rámci mesačného paušálu, a to jeho znížením/zvýšením vždy min. o 50 interakcií. V takomto prípade verejný obstarávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi túto zmenu spolu s novým požadovaným počtom interakcií zahrnutých v mesačnom paušály, a to minimálne 30 kalendárnych dní pred dňom požadovanej zmeny. V takom prípade sa cena za paušálny mesačný poplatok zvýši/zníži o 5% za každých 50 interakcií.

**Predpokladané obdobie poskytnutia služby kontaktného centra:** max. 48 mesiacov, od 1.1.2025 od 00:00 hod. do 31.12.2028 do 24:00 hod.

#### **Podporné komunikačné a informačné služby občanom:**

- Poskytovanie informácií o prevádzke verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, prípadne iných informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa na území mesta Bratislava;
- Pomoc a poradenstvo ohľadne porúch verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, prípadne iných informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa na území mesta Bratislava v správe verejného obstarávateľa;
- Pomoc občanom pri lokalizácii a označovaní stĺpov verejného osvetlenia/iných zariadení;
- Zaznamenávanie podnetov o obmedzení alebo výpadku služieb verejného osvetlenia, prijímanie hlásení o poruchách verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, elektro nabíjačiek a pod.;
- Zaznamenávanie sťažností, reklamácií a podnetov občanov a ich riešenie alebo postúpenie verejnému obstarávateľovi v súlade s pravidlami stanovenými v Manuáli;
- V prípade, že operátori kontaktného centra nebudú schopní vyriešiť problém v rámci stanoveného času, bude podnet eskalovaný vedúcemu pracovníkovi Poskytovateľa, ktorý následne kontaktuje príslušnú kontaktnú osobu verejného obstarávateľa.

#### **Telefonická linka:**

- Poskytovateľ zabezpečí prevádzku linky kontaktného centra počas jej prevádzkovej doby a spracovanie jednotlivých hovorov prostredníctvom operátorov;
- Poskytovateľ zabezpečí potrebnú súčinnosť verejnému obstarávateľovi a technologické zabezpečenie požadovanej služby s ohľadom na povahu obstarávanej služby;
- Poskytovateľ zabezpečí dostatočne personálne kapacity aj na zvládnutie väčšieho rozsahu prichádzajúcich hovorov, ktoré môžu prichádzať v krátkych časových úsekoch;

- Občania kontaktujú verejného obstarávateľa na jeho telefónnom čísle, pričom hovory občanov budú presmerované na telefónnu linku kontaktného centra. Presmerovanie hovorov zabezpečí verejný obstarávateľ. Obdobne budú riešené aj spätné hovory občanov (t. j. občanovi sa zobrazí tel. č. verejného obstarávateľa);
- V prípade technických problémov alebo výpadkov bude Poskytovateľ zabezpečovať záložné riešenia pre plynulú prevádzku kontaktného centra. Technické požiadavky na kontaktné centrum zahŕňajú spoľahlivosť infraštruktúry s minimálne 99,5% dostupnosťou systému.

**Prevádzkový čas:**

Telefonické služby/nahlasovanie porúch – 24 hodín denne/7 dní v týždni/365 dní v roku.

Linka bude nepretržite dostupná pre nahlasovanie porúch, havarijných situácií a poskytovanie informácií týkajúcich sa činností verejného obstarávateľa.

**Jazyk:**

- Služby občanom sú poskytované v slovenskom a anglickom jazyku. Komunikačný jazyk kontaktného centra a verejného obstarávateľa je slovenský jazyk (okrem prípadu, ak riešenie požiadavky zákazníka vyžaduje použitie anglického jazyka).
- Operátori kontaktného centra musia mať znalosť slovenského jazyka na úrovni rodného jazyka a anglického jazyka minimálne na úrovni B2 podľa CEFR (Spoločný európsky referenčný rámec pre jazyky).

**Komunikačné kanály:**

Verejný obstarávateľ a Poskytovateľ služieb budú spolu komunikovať prostredníctvom tiketového systému, e-mailom, telefonicky alebo osobne.

**Tiketový systém:**

Strany budú komunikovať prostredníctvom tiketového systému verejného obstarávateľa – ArcGIS, prípadne iných. Tiketový systém zaznamená všetky požiadavky občanov, komunikáciu kontaktného centra s občanmi, reporty kontaktného centra, poskytnutie služieb a iné informácie v zmysle Manuálu.

**Kontaktné osoby verejného obstarávateľa:**

Kontaktné centrum bude kontaktovať kontaktné osoby objednávateľa v prípadoch, kedy nemôže použiť tiketový systém, v akútnych prípadoch, príp. v iných prípadoch stanovených v Manuáli.

Verejný obstarávateľ poskytne úvodné školenie riadiaceho pracovníka. Následné školenia operátorov kontaktného centra a dodržiavanie manuálu zabezpečí Poskytovateľ.

**Kontaktné osoby kontaktného centra:**

Verejný obstarávateľ bude kontaktovať kontaktné osoby Poskytovateľa v prípadoch, kedy nemôže použiť tiketový systém, v akútnych prípadoch, príp. v iných prípadoch stanovených v Manuáli. Poskytovateľ určí minimálne jedného riadiaceho pracovníka, ktorý bude pridelený na plnenie predmetu zákazky, ktorý bude vyškolený verejným obstarávateľom a ktorý bude následne na strane poskytovateľa zodpovedný za zaškoľovanie operátorov kontaktného centra. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť spoločné úvodné školenie s pracovníkmi kontaktného centra za účasti poverenej osoby verejného obstarávateľa.

**Reporty:**

Poskytovateľ predkladá verejnému obstarávateľovi:

- okamžitý report (poskytnutý bezodkladne) – v prípade zaznamenania správy občana o obmedzení alebo výpadku verejného osvetlenia atď.,
- denný report (poskytnutý do konca pracovného času daného dňa) – v prípade zaznamenania sťažností/reklamácií/podnetov občanov, ktoré má v zmysle Manuálu riešiť verejný obstarávateľ,
- mesačný report (poskytnutý do 3. pracovného dňa po uplynutí každého mesiaca) – v prípade ostatných služieb,

- mesačný report bude obsahovať štatistické údaje vrátane počtu prichádzajúcich hovorov, priemernej dĺžky hovorov, počtu reklamácií a podnetov, ako aj dĺžky čakania na spojenie s operátorom.
- Poskytovateľ bude zaznamenávať štatistické vyhodnocovanie riešených otázok (napr. druh podnetu, trvanie vybavenia podnetu, spôsob vybavenia a pod.),
- Vypracovanie denných štatistík prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov minimálne v rozsahu: počet prichádzajúcich hovorov, počet prijatých hovorov, počet zmeškaných hovorov, priemerná dĺžka hovoru, priemerná doba čakania na hovor, SLA, komunikačný jazyk hovoru, čas hovoru,
- Poskytovateľ je povinný zabezpečiť online prístup k týmto štatistikám a umožní stiahnutie a vytlačenie predmetných štatistických údajov prostredníctvom tohto prístupu, a to ešte 60 dní po skončení poskytovania služieb.

Minimálny obsah a formu reportov stanoví Manuál.

#### **Zvukové nahrávky:**

- Ukladanie zvukových nahrávok realizovaných operátorskými miestami kontaktného centra do informačného systému Poskytovateľa,
- Poskytovateľ je povinný zabezpečiť verejnému obstarávateľovi online prístup k nahrávkam hovorov prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre dve kontaktné osoby, najmä z dôvodu kontroly kvality hovorov realizovaných operátormi, možnosti hodnotenia jednotlivých hovorov a poskytnutia spätnej väzby,
- Poskytovateľ sprístupní verejnému obstarávateľovi nahrávku hovoru do 30 minút od ukončenia hovoru. Nahrávka sa archivuje pre potreby verejného obstarávateľa minimálne 14 dní od realizácie hovoru.

#### **Úroveň kvality služieb (SLA):**

- 90% prijatých hovorov v rámci služby kontaktného centra; hovor sa považuje za „prijatý“ aj v prípade, ak operátor uskutoční spätný hovor do 30 minút po volaní občana;
- 85% reakcií kontaktného centra vyhodnotených ako kvalitných zo strany verejného obstarávateľa, t. j. uskutočnených podľa podmienok Manuálu.
- Každý hovor, aj ten ktorý nie je prijatý podľa predchádzajúcich požiadaviek musí byť spätne dovolávaný, t. j. volajúci musí byť kontaktovaný pracovníkom kontaktného centra a jeho podnet musí byť zaznamenaný.

#### **Technická podpora a zabezpečenie služieb:**

- Poskytovateľ zabezpečí plné technologické vybavenie na prevádzku kontaktného centra vrátane systémov na správu hovorov, ich monitorovanie a záznamy;
- Poskytovateľ musí zabezpečiť záložné systémy a riešenia pre plynulú prevádzku kontaktného centra aj v prípade technických výpadkov;
- Poskytovateľ bude monitorovať kvalitu hovorov a zabezpečí, že verejný obstarávateľ bude mať prístup k nahrávkam pre kontrolu kvality;
- Technická podpora: 24/7 technická podpora bude k dispozícii v prípade technických problémov alebo výpadkov systémov.

#### **Testovacia prevádzka:**

Poskytovateľ zabezpečí prípravnú, pilotnú, fázu pred začiatkom plnenia predmetu zákazky, súvisiacu s technickým nastavením, testovaním, zaškolením personálu za účelom plynulého prechodu poskytnutia služby v zmysle požiadaviek na predmet zákazky. Táto fáza bude v trvaní 1 týždňa pred spustením „ostrej“ prevádzky, po dohode s Poskytovateľom.

Poskytovateľ berie na vedomie, že ním poskytované služby môžu byť predmetom kontroly a hodnotenia spokojnosti občanov zo strany verejného obstarávateľa alebo ním zazmluvneného dodávateľa, či iného subjektu.

**Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update (RFC):**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v informačnom systéme. Tieto zmeny môžu byť vyvolané zmenou legislatívy, zmenou technológie, zmenami v súvislosti s povinnosťami GDPR, zmenami pracovných postupov, zmenami vnútorných alebo vonkajších rozhraní.

Zmenová podpora (RFC) sa týka správy a realizácie požiadaviek na zmenu, ktoré môžu byť klasifikované ako upgrade alebo update:

Upgrade: Zmeny, ktoré zlepšujú funkčnosť systému alebo zavádzajú nové funkcie, vrátane prechodu na novšiu verziu softvéru, aby systém spĺňal aktuálne štandardy a požiadavky.

Update: Menšie zmeny alebo opravy na zabezpečenie správnej funkčnosti systému, opravu chýb alebo prispôsobenie sa legislatívnym a technologickým zmenám.

**Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov**

Na predmete Zmluvy:

☒ sa nebudú podieľať subdodávateľia, celý predmet Zmluvy poskytne Poskytovateľ vlastnými kapacitami

☐ sa budú podieľať nasledovní subdodávateľia:

**Subdodávateľ č. 1**

|                                                                   |  |
|-------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Obchodné meno/názov:</b>                                       |  |
| <b>Sídlo/miesto podnikania:</b>                                   |  |
| <b>IČO:</b>                                                       |  |
| <b>Predmet subdodávok:</b>                                        |  |
| <b>Podiel subdodávok v percentách*:</b>                           |  |
| <b>Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za subdodávateľa:</b> |  |
| <b>Adresa trvalého pobytu:</b>                                    |  |
| <b>Dátum narodenia:</b>                                           |  |

V Bratislave, dňa 21.11.2024

.....  
Ing. Antonín Pospíšil  
Konateľ

Pozn.: V zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní je **subdodávateľom hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s úspešným uchádzačom písomnú odplatnú zmluvu na plnenie určitej časti zákazky.**

\*Percentuálny podiel plnenia subdodávateľom vyjadrený v pomere k celkovej cene v eurách s DPH.

**Príloha č. 4:** Zoznam osôb zodpovedných za plnenie Zmluvy

| <b>P. č.</b> | <b>Meno a priezvisko</b> |
|--------------|--------------------------|
| 1.           | Ing. Antonín Pospíšil    |
| 2.           | Jana Matiašková          |
| 3.           | Daniela Briestenská      |
| 4.           | Emília Tarabíková        |
| 5.           |                          |