

Zmluva o poskytovaní služieb a poskytnutí sublicencie

CRZ Č. 00073/2025-IT0000/25-00

uzatvorená podľa ustanovenia §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) v spojení s ustanoveniami § 72 a nasl. Zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) (ďalej len „zmluva“)

Zmluvné strany

1. Objednávateľ:

Názov: Slovenský pozemkový fond
Sídlo: Búdková 36, 817 15 Bratislava 26
Štatutárny orgán: JUDr. Richard Šmída, generálny riaditeľ
Ing. Rastislav Juhár, námestník generálneho riaditeľa
IČO: 17 335 345
DIČ: 2021007021
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: SK35 8180 0000 0070 0000 1638
Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Po, vložka číslo 35/B

Osoba oprávnená konať za Objednávateľa:

- vo veciach zmluvných

e-mail:

(ďalej len “Objednávateľ”)

a

2. Poskytovateľ:

Obchodné meno: ALCASYS Slovakia, a.s.
Sídlo: Staré grunty 36, 841 04 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva
IČO: 35 879 335
DIČ: 2021805764
IČ DPH: SK2021805764
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu: SK75 0900 0000 0051 7876 5409
Zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 3296/B

Osoby oprávnené konať za Poskytovateľa: - vo veciach zmluvných

e-mail:

(ďalej len “Poskytovateľ”)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu ako „Zmluvné strany“)



Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu na základe verejného obstarávania ako podlimitná zákazka podľa § 108 ods. 2 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Podkladom pre uzatvorenie tejto zmluvy je ponuka Poskytovateľa predložená v rámci Výzvy na predloženie cenovej ponuky na predmet zákazky: „Poskytovanie služieb a sublicencií Call centra“ (ďalej tiež „Výzva na predmet zákazky“).

Článok I. Predmet plnenia

- 1.1. Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa prevádzkovať a spravovať pre Objednávateľa samostatný systém call centra v rozsahu Prílohy č.1 - Cenová ponuka a Prílohy č.2 – Opis predmetu zmluvy.
Presný rozsah funkčných, technických a prevádzkových požiadaviek na požadované služby je uvedený v Prílohe č. 2 zmluvy Opis predmetu zmluvy.
- 1.2. Predmetom tejto zmluvy je aj záväzok Poskytovateľa udeliť Objednávateľovi licenčnú subskripciu na softvérové produkty na obdobie podľa článku IX. tejto zmluvy.
- 1.3. Služby nad rámec zadania špecifikované v prílohe č. 2 budú vykonávané na základe objednávok a po odsúhlasení cenovej ponuky Objednávateľom.
- 1.4. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas dodaný predmet plnenia prevziať a zaplatiť cenu podľa článku V. zmluvy.
- 1.5. Užívateľské práva k realizovaným častiam predmetu plnenia uvedeným v článku I. ods. 1.1. zmluvy prechádzajú na Objednávateľa po ich odovzdaní na základe Protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia a po uhradení ich ceny podľa článku V. zmluvy.

Článok II. Čas plnenia a spôsob plnenia predmetu zmluvy

- 2.1. Poskytovateľ dodá časť predmetu plnenia: zriadenie služby (položka 1. – 8. Prílohy č. 1 – Cenová ponuka) (ďalej len „zriadenie služby“) v lehote do 14 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy.
- 2.2. Preberacie konanie: Zmluvné strany sa zaväzujú vykonať po zriadení služby preberacie konanie, ktorého výsledkom bude predloženie Protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia. Objednávateľ je oprávnený do troch (3) dní od predloženia protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia buď vzniesť písomne pripomienky alebo predmet plnenia prevziať. Vznesené pripomienky vyrieši Poskytovateľ v primeranej lehote najneskôr do 15 dní.
- 2.3. Za účelom preberacieho konania podľa tejto zmluvy zmluvné strany určili týchto zodpovedných zástupcov:



Na strane Objednávateľa:

Na strane Poskytovateľa:

- 2.4. Záručná doba na plnenie podľa bodu 2.1 je jeden (1) rok a začína plynúť dňom podpísania Protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia.
- 2.5. Nedostatky, poruchy alebo vady, zistené Objednávateľom v priebehu záručnej doby Poskytovateľ odstráni v primeranej lehote, najneskôr však do siedmich (7) dní od uplatnenia písomnej reklamácie, a to bezplatne. Ohľadom voľby nárokov z väd platia ustanovenia § 436 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok III. Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán

3.1. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- a) Poskytovateľ má povinnosť konzultovať postup pri inštalácii licencií a sublicencií s Objednávateľom, aby počas implementácie bol systém Call centra nedostupný iba v nevyhnutnej miere.
- b) Poskytovateľ zodpovedá za dodanie všetkých softvérových produktov bez právnych väd. Poskytovateľ vo všetkých prípadoch zodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb Objednávateľom v dôsledku riadneho používania softvérových produktov, ku ktorým udelil alebo zaistil Objednávateľovi oprávnenie (sublicenciu) podľa tejto zmluvy. Ak uplatní k softvérovým produktom právo akákoľvek tretia osoba, zaväzuje sa Poskytovateľ nahradiť Objednávateľovi všetky straty takto preukázateľne spôsobené, ako aj náklady vynaložené na obranu práv Objednávateľa do 30 dní od doručenia výzvy na zaplatenie strát a nákladov.
- c) Poskytovateľ alebo jeho zamestnanci či iné spolupracujúce osoby sa môžu dostať do styku s dôvernými informáciami, vrátane osobných údajov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie“) respektíve zákona č. 18/2018 Z. z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane OÚ“). Hoci z tejto zmluvy nijako nevyplýva povinnosť Poskytovateľa systematicky spracúvať osobné údaje a Poskytovateľ tak nie je sprostredkovateľom osobných údajov v zmysle článku 4 bodu 8) Nariadenia, obe strany majú záujem zmluvne zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti a ochranu dôverných informácií, vrátane osobných údajov, ktoré môžu byť Poskytovateľovi sprístupnené zo strany Objednávateľa v rámci vzájomnej spolupráce strán.

3.2 Práva a povinnosti Objednávateľa

- a) Objednávateľ nesmie vykonávať akékoľvek zásahy do poskytnutých softvérových produktov, nezlučiteľné s predmetom a účelom tejto zmluvy, bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.



- b) Objednávateľ umožní Poskytovateľovi a jeho zamestnancom prístup k vlastnému programovému vybaveniu v rozsahu potrebnom pre riadne plnenie zmluvných povinností Poskytovateľa, a to vrátane pripojenia do privátnej siete.
- c) Objednávateľ má právo kontroly pri vykonávaní predmetu plnenia, a to v ktoromkoľvek štádiu rozpracovanosti implementácie softvérových produktov alebo kedykoľvek počas poskytovania služieb podpory a údržby.
- d) Objednávateľ neumožní, aby licencie a sublicencie alebo ich časť mohla používať tretia osoba.

Článok IV. Miesto plnenia

- 4.1 Miestom plnenia je sídlo Objednávateľa. Poskytovateľ bude pri plnení zmluvy vykonávať potrebné činnosti v mieste plnenia, niektoré softvérové inštalácie bude vykonávať aj formou vzdialeného prístupu k príslušným serverom Objednávateľa.

Článok V. Cena a platobné podmienky

- 5.1. Cena za predmet plnenia je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 5.2. Cena za poskytovanie služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – Cenová ponuka .
- 5.3. Cena za poskytované služby bude fakturovaná mesačne paušálnou sumou 4.105,- EUR bez DPH, k cene bude účtovaná DPH v rámci platných predpisov. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru k poslednému dňu príslušného mesiaca. Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 5.4. Cena za zriadenie služby je vo výške 11.480,- Eur bez DPH, k cene bude účtovaná DPH v rámci platných predpisov. Cena za zriadenie služby bude uhradená Objednávateľom po podpísaní akceptačného protokolu, ktorý potvrdzuje pripravenosť systému na produkčnú prevádzku na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného Poskytovateľom. Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude akceptačný protokol. Splatnosť daňového dokladu je 30 dní od doručenia.
- 5.5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať okrem ceny za poskytnuté služby podľa bodu 5.3. tohto článku aj služby nad rámec zadania, ku ktorým prišlo v príslušnom mesiaci. Jednotková cena za služby nad rámec zadania je stanovená v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – Cenová ponuka, ako časť služby nad rámec zadania a automatizácia, robotizácia zadania. Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude cenová ponuka zhotovená Poskytovateľom a schválená Objednávateľom.
- 5.6. Cena sa považuje za uhradenú momentom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.



- 5.7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia § 71 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
- 5.8. Objednávateľ si vyhradzuje právo pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť faktúru, ktorá je nesprávna, neúplná alebo nebude mať náležitosti podľa ods. 0. tohto článku zmluvy. Poskytovateľ je povinný faktúru opraviť alebo vystaviť novú. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a doručením opravenej (alebo novej) faktúry začína plynúť nová lehota na jej úhradu.

Článok VI.

Právne následky porušenia zmluvy a nároky z vád

- 6.1. Akékoľvek následky porušenia tejto zmluvy a nároky z vád poskytovaných služieb sa spravujú Prílohou č. 3 – Dostupnosť servisnej, technickej podpory a kategorizácia vád.
- 6.2. V prípade nepodstatného porušenia tejto zmluvy postupujú zmluvné strany v zmysle Prílohy č. 3 – Dostupnosť servisnej, technickej podpory a kategorizácia vád..
- 6.3. V prípade podstatného porušenia tejto zmluvy postupujú zmluvné strany primárne v súlade s Prílohou č. 3 – Dostupnosť servisnej, technickej podpory a kategorizácia vád. V prípade, že pôjde o také podstatné porušenie zmluvy, na ktoré nebude možné aplikovať postup uvedený v Prílohe č. 3, môže ktorákoľvek zmluvná strana odstúpiť od tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre prípad odstúpenia dohodli, že žiadna zo zmluvných strán nie je povinná vrátiť plnenie poskytnuté počas plnenia tejto zmluvy, ak bolo poskytnuté v súlade s touto zmluvou.
- 6.4. Za podstatné porušenie tejto zmluvy na strane Objednávateľa sa považuje viacnásobné omeškanie s úhradou ceny za poskytované služby viac ako 60 dní odo dňa jej splatnosti.
- 6.5. Za podstatné porušenie zmluvy na strane Poskytovateľa sa považuje:
- Nedodanie predmetu plnenia v zmysle špecifikácie v bode 1.1.,
 - Neodstránenie pripomienok v Protokole o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia v lehote podľa čl. II. bod 2.2.,
 - Porušenie záväzku podľa čl. III. bod 3.1. písm. b).

Článok VII.

Pravidlá použitia subdodávateľov

- 7.1. Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Zmluvu aj prostredníctvom tretích osôb (ďalej len „Subdodávateľ“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/plnenia vykonanej/vykonaného na základe zmluvy o subdodávke. Pre zamedzenie pochybností, ak nie je Stranami dohodnuté inak, v prípade využitia Subdodávateľa Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby Zmluvu plnil sám.
- 7.2. Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
- 7.3. Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajú



- vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr štyri (4) dni pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 7.4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do troch (3) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 7.5. Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 4, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Zmluve.
- 7.6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávatelia a subdodávatelia, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorým v súvislosti s touto Zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra partnerov verejného sektora (ďalej len „Register“) v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z., boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Zmluvy zapísaní do Registra.
- 7.7. Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do troch (3) pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých jeho známych Subdodávateľov, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z. a podieľajú sa ako Subdodávatelia na dodaní plnení a/alebo služieb podľa tejto Zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.

Článok VIII.

Sankcie

- 8.1. V prípade, ak Poskytovateľ poruší svoju zmluvnú povinnosť tým, že bude v omeškaní s plnením v zmysle bodu 2.1. tejto zmluvy s výnimkou dôvodov na strane Objednávateľa, je povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny zriadenia služby za každý (aj začatý) deň omeškania.
- 8.2. V prípade, ak Objednávateľ poruší svoju zmluvnú povinnosť tým, že bude v omeškaní so zaplatením fakturovanej sumy podľa tejto Zmluvy, je povinný uhradiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03 % z nezaplatenej čiastky za každý (aj začatý) deň omeškania.
- 8.3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu podľa čl. II bodu 2.5., Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR za každý deň omeškania.
- 8.4. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s odstraňovaním väd v lehotách podľa Prílohy č. 3 Dostupnosť servisnej, technickej podpory a kategorizácia väd, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR za každé jednotlivé omeškanie.



- 8.5. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti podľa čl. III. bod 3.1. písm. b) Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR za každý deň omeškania.
- 8.6. Uplatnením zmluvnej pokuty zo strany Objednávateľa nie je dotknutý nárok na náhradu škody spôsobenú porušením zmluvnej povinnosti.

Článok IX. Trvanie zmluvy, výpoveď zmluvy

- 9.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 24 mesiacov odo dňa účinnosti tejto zmluvy.
- 9.2. Ukončenie zmluvy:
- a) uplynutím doby na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) odstúpením od zmluvy,
 - d) výpoveďou zo strany Objednávateľa bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 9.3. Odstúpiť od zmluvy je možné iba z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností uvedených v tejto zmluve alebo výlučne z dôvodov stanovených v zákone.

Článok X. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej zmluvnej strany, jej klientov, organizácie prevádzky a iných činností, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením predmetu zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva, a že nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení účinnosti tejto zmluvy.
- 10.2. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci plnenia svojich záväzkov podľa tejto zmluvy konať výlučne v súlade so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti (ďalej len „ZKB“), ako aj v súlade s vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení a vykonávajú jednotlivé ustanovenia ZKB. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci plnenia záväzkov podľa tejto zmluvy a výlučne vo vzťahu ku predmetu tejto zmluvy prijímať a realizovať bezpečnostné opatrenia a to najmä:
- a) sa zaväzuje dodržiavať všetky bezpečnostné politiky Objednávateľa a vyjadruje súhlas s nimi, pričom Objednávateľ sa zaväzuje o nich Poskytovateľa bezodkladne informovať,
 - b) sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Objednávateľom na základe tejto zmluvy,



- c) sa zaväzuje pri plnení tejto zmluvy dodržiavať a prijímať potrebné bezpečnostné opatrenia v súlade so ZKB,
 - d) zaväzuje sa dodržiavať všetky bezpečnostné opatrenia Objednávateľa, ktoré má tento v súlade so ZKB určené svojimi internými predpismi a vyjadruje súhlas s nimi, pričom Objednávateľ sa zaväzuje o nich Poskytovateľa bezodkladne informovať,
 - e) sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať Objednávateľa o každom kybernetickom bezpečnostnom incidente a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa,
 - f) sa zaväzuje, že bude Objednávateľa bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré počas plnenia tejto zmluvy získal, pokiaľ by tieto mohli mať čo i len potenciálny vplyv na kybernetickú bezpečnosť Objednávateľa. Tieto informácie a skutočnosti bude hlásiť oprávnenej osobe Objednávateľa,
 - g) sa zaväzuje, že bude Objednávateľa bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré počas plnenia tejto zmluvy získal, pokiaľ by tieto mohli mať čo i len potenciálny vplyv na túto zmluvu a jej plnenie. Tieto informácie a skutočnosti bude hlásiť oprávnenej osobe Objednávateľa,
 - h) sa zaväzuje, že ak si nesplní svoj záväzok uvedený v predchádzajúcich bodoch riadne a včas, zodpovedá Poskytovateľovi za vzniknutú škodu,
 - i) potvrdzuje, že v prípade ak porušenie záväzkov zo strany Poskytovateľa opísaných v tomto bode 10.2. predstavuje podstatné porušenie zmluvy, má Objednávateľ právo na odstúpenie od tejto zmluvy,
 - j) sa zaväzuje po ukončení tohto zmluvného vzťahu vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup.
- 10.3. Ak budú informácie poskytnuté zmluvnými stranami, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie podľa tejto zmluvy, obsahovať údaje podliehajúce režimu osobitnej ochrany podľa zákona o ochrane OÚ, je táto zmluvná strana povinná zabezpečiť splnenie všetkých ohlasovacích povinností, ktoré citovaný zákon vyžaduje a obstaráť predpísané súhlasy subjektov osobných údajov odovzdaných na spracovanie. Tejto povinnosti sa zmluvná strana nemôže zbaviť. Za predpokladu, že si zmluvná strana splní svoje povinnosti, zmluvná strana zodpovedá za to, že spracovávanie osobných údajov v zmysle uvedeného zákona, sa bude na účely plnenia zmluvy uskutočňovať v súlade so zákonom o ochrane OÚ, ak bol o takej povahe poskytnutých informácií vopred informovaný.
- 10.4. Objednávateľ svojim podpisom potvrdzuje, že poskytol Poskytovateľovi všetky informácie potrebné na realizáciu predmetu zmluvy, ako aj informácie o všetkých podmienkach a záväzkoch súvisiacich s predmetom zmluvy a internými predpismi Objednávateľa.
- 10.5. Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.
- 10.6. Zmluva môže byť menená len formou písomného dodatku, odsúhlaseného všetkými zmluvnými stranami.



- 10.7. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť nadobudne v súlade s § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 10.8. Zmluvné strany si zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju potvrdzujú svojimi podpismi.

Zoznam príloh:

Príloha č. 1 - Cenová ponuka

Príloha č. 2 – Cenník prác nad rámec zmluvy

Príloha č. 3 – Dostupnosť servisnej, technickej podpory a kategorizácia vád

Príloha č. 4 - Zoznam subdodávateľov a podiel subdodávok

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

.....
Slovenský pozemkový fond

generálny riaditeľ

.....
Slovenský pozemkový fond

námestník generálneho riaditeľa



Príloha č. 1

Cenová ponuka

SW subskripcia CC		Popis	Počet / MJ	Def. MJ	Cena za kus	Cena spolu	Cena spolu za 1 mesiac	Cena spolu za 24 mesiacov
SW Licencie	1	Licencia operátor - inbound voice, chat, e-mail, SIP softphone	4	ks	80,00	n/a	320,00	7 680,00
SW Licencie	2	Licencia supervízor/manažér call centra	2	ks	100,00	n/a	200,00	4 800,00
SW Licencie	3	Pripojenie k telco operátorovi for 30 sessions	15	ks	48,00	n/a	720,00	17 280,00
SW Cena v € (bez DPH)						0	1 240,00	29 760,00
Implementácia	4	Implementácia call centra- základné nastavenie	1	ks	1 600,00	1 600,00	n/a	n/a
Implementácia	5	Implementácia call centra- customizácia	1	ks	2 400,00	2 400,00	n/a	n/a
Implementácia	6	Integrácia s IS	1	ks	2 400,00	2 400,00	n/a	n/a
Implementácia	7	Pripojenie k sieť telco operátora	1	ks	800,00	800,00	n/a	n/a
Implementácia	8	Skolenie agentov a supervízora	1	ks	1 600,00	1 600,00	n/a	n/a
IMPLEMENTÁCIA Cena v € (bez DPH)						8 800,00		
Služby podpory a prevádzky		Popis	Počet / MJ	Def. MJ	Cena za MJ	Cena spolu	Cena spolu za 1 mesiac	Cena spolu za 24 mesiacov
SLA - Support & Maintenance	9	Support CC štandardné požiadavky, 4h reakčný čas / 8h fix (pracovné dni 8:00 - 16:00)	8/5	hod/dni	n/a	n/a	320,00	7 680,00
Cloudové služby	10	Hosting infraštruktúry pre implementáciu call centra v private cloud		Mes	n/a	n/a	125,00	3 000,00
Cena služieb prevádzky a podpory v € (bez DPH)							445,00	10 680,00
Služby nad rámec zadania		Popis	Počet / MJ	Def. MJ	Cena za MD	Cena spolu	Cena spolu za 1 mesiac	Cena spolu za 24 mesiacov
Konfigurácia, customizácia	11	Technický expert pre systém Call centra	1	MD	680,00	680	n/a	n/a
Programovanie, vývoj	12	Špecialista programátor pre integráciu s IS obstarávateľa	1	MD	680,00	680	n/a	n/a
Projektové riadenie	13	Projektový manažér	1	MD	640,00	640	n/a	n/a
Analýza procesov	14	Biznis analytik	1	MD	680,00	680	n/a	n/a
Automatizácia, robotizácia		Popis	Počet / MJ	Def.	Cena za kus	Cena spolu	Cena spolu za 1 mesiac	Cena spolu za 24 mesiacov
SW Licencie	15	Licencia Chatbot (2x Basic use case)	1	ks	460,00	n/a	460,00	11 040,00
SW Licencie	16	Licencia Mailbot (2x Basic use case)	1	ks	760,00	n/a	760,00	18 240,00
SW Licencie	17	Licencia Voicebot (2x Basic use case)	1	ks	1 200,00	n/a	1 200,00	28 800,00
SW Cena v € (bez DPH)						0	2 420,00	58 080,00
Cena za subskripciu a prevádzku / 24 MESIACOV (v € bez DPH)						98 520,00 €		
Cena za implementáciu (v € bez DPH)						11 480,00 €		
Cena SPOLU / 24 MESIACOV (v € bez DPH)						110 000,00 €		
DPH SPOLU (23%)						25 300,00 €		
Cena SPOLU / 24 MESIACOV (v € s DPH)						135 300,00 €		



Príloha č.2

Opis predmetu zmluvy (samostatná príloha)



Dostupnosť servisnej, technickej podpory a kategorizácia väd

1. Paušálny servis

a. L3 servis/support – vendor maintenance/subscription na software tretích strán

- Maintenance a Subscription pre SW tretích strán (zoznam software je uvedený v Prílohe č.1 – Cenová ponuka)
 - Dostupnosť helpdesku a možnosť otvárať servisné požiadavky u dodávateľa/vendorsa a podpora supportného teamu vendora (riešiť servisné požiadavky u vendora bude dodávateľ servisných služieb v mene zákazníka)
 - Dostupnosť opravných verzií/patch/service packs
 - Dostupnosť upgrade verzií
 - Informovanie a dostupnosť up-date verzií SW
 - Informovanie a dostupnosť upgrade verzií SW

b. Servisná a technická starostlivosť

Servisná starostlivosť v rozsahu :

- nahlasovanie požiadaviek v režime 24 x 7, riešenie kritickým problémom v súlade s Prílohou č.2 – Opis predmetu zmluvy
- Tel. hotline dodávateľa pre nahlasovanie požiadaviek v režime 24 x 7, v súlade s Prílohou č. 2 – Opis predmetu zmluvy
- Starostlivosť o softvér tretích strán
 - Poskytovanie a nasadzovanie opravných verzií/patch/service packs podľa doporučení výrobcu
 - Informovanie o up-date verziách (nových patch) a ich poskytovaní a nasadzovanie
 - Informovanie o upgrade verzií (nových verzií) a ich poskytovaní (nasadzovanie upgrade verzií je predmetom plateného zmenového konania CR)
- Incident management – Remote
 - Diaľková analýza a diagnostika incidentov
 - Diaľkové obnovenie prevádzky a vyriešenie komunikačných problémov
 - Spustenie on-site diagnostiky, ak je potrebné
- profylaxia v definovanom rozsahu
 - systémy CC (Call centrum)
 - 2 x ročne
 - Minimálny rozsah
 - kontrola logov SW
 - kontrola databáz
 - kontrola zálohovania databáz



- kontrola verzií software a opatchovanie podľa doporučení výrobcu
- výstupná sumárna správa z profylaxie s odporučeniami na potrebné úpravy, upgrady
- business continuity testy – 1 x ročne (plánované výpadky lokalít v mimopracovnej dobe/víkend)
- Dostupnosť služieb (požiadavka na SLA)
 - dostupnosť systému na ústredí 99,8%
 - Service Level management - detailné evidovanie taskov (prijatie, pridelenie, stav, riešenie, uzatvorenie) a vyhodnocovanie dodržiavania požiadaviek SLA

Definícia dostupnosti systémov

Požadovanú dostupnosť systémov musí dodávateľ služby garantovať nasledovne

Systém	Dostupnosť (%)	Prevádzková doba	Maximálny jednorázový výpadok (H)
Call centrum (CC)	99,8	5 x 8	4 (voice) 4 (ostatné media)

Dostupnosť systému bude počítaná podľa nasledovného vzorca:

$$\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k n_i t_i}{N_d T_d}\right) \cdot 100 [\%]$$

n_i = počet jednotiek: užívateľov / zariadení / pracovných staníc, týkajúcich sa i-tého incidentu

t_i = doba trvania i-tého incidentu

k = počet incidentov za sledované obdobie (mesiac)

N_d = celkový počet jednotiek: užívateľov / zariadení / pracovných staníc, kde je poskytovaná služba

T_d = dohodnutá doba, počas ktorej je dostupnosť služby meraná

Definícia kategórií väd / incidentov

Definícia vady / incidentu	Definície kategórií väd / závažnosti poruchy
Kategória A / Kritická	Dodané IS/ICT riešenie nie je funkčné vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody Systém je pre zabezpečenie činnosti objednávateľov nepoužiteľný. Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na zákazníkov. Vada sa vždy považuje za kritickú, ak viac ako 29% trunkov alebo užívateľov je mimo prevádzky alebo ak dáta spracúvané Objednávateľom sú nedostupné.
Kategória B / Závažná	Funkčnosť dodaného IS/ICT riešenia je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na zákazníkov. Vada sa vždy považuje za závažnú, ak 10% až 29 % trunkov alebo užívateľov je mimo prevádzky)
Kategória C / Bežná	Ostatné drobné vady dodaného IS/ICT riešenia, ktoré nespádajú do kategórie väd A a B



	Funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby
--	--

Po nahlásení požiadavky/vady/incidentu sú Poskytovateľom vykonávané požiadavky/opravy nasledovne

Systémy s prevádzkovou dobou 5 x 8 Po-Pi

Kategória vady	RT	FT voice	FT total
A	1 hod	2 hod	8 hod
B	2 hod	4 hod	24 hod
C	1 deň		48 hod

Vysvetlenie :

RT – response time – čas reakcie poskytovateľa od nahlásenia vady/požiadavky zo strany zákazníka

FT voice - fix time voice – čas na obnovu minimálne hlasovej prevádzky od nahlásenia vady zo strany zákazníka

FT total – fix time total – čas na úplné odstránenie vady od nahlásenia vady/požiadavky zo strany zákazníka

2. Servis na vyžiadanie

Prevádzka prináša systémové požiadavky (napríklad bezpečnosť) a funkčné požiadavky (spojené so zavádzaním nových služieb pre klientov, resp. s organizačnými zmenami). Pre ich realizáciu musí poskytovateľ služby vedieť pokrývať na vyžiadanie nasledovné aktivity/služby :

- riešenie požiadaviek na úrovni konfigurácií systémov a užívateľských nastavení, prípadne mimoriadnych požiadaviek na update/upgrade systémov vyvolaných treťou stranou (inými dotknutými systémami, mimoriadnymi security opatreniami ap.)
- podpora business užívateľov – školenia

Vyššie spomenuté služby možno kvantifikovať nasledujúcimi aktivitami :

- Základná správa systému - Inštalácia updatov, bugfixov, security updatov s minoritným dopadom na produkčnú prevádzku
- Pokročilá správa systému - Inštalácie upgradov a migrácií spojených s prechodom na nový hardware, operačné systémy, databázy, ktoré majú zásadný vplyv na produkčné prostredie
- Analýza a návrh - špecifikácia nových prevádzkových požiadaviek užívateľa a technicko-funkčný návrh riešenia pre potreby schválenia zadávateľom)
- Konfigurácia systému - Konfigurovanie nových služieb/agentských skupín/reportov, úpravy aktuálnej konfigurácie
- Softwarový vývoj - vývoj špeciálneho software pre integráciu na iné systémy, vývoj plug- inov do existujúcich aplikácií, vývoj nových aplikácií
- Testovanie - testovanie nových funkčností, ktoré nevie obstarávateľ testovať samostatne; napríklad disaster testy, simulované záťažové testy



Príloha č. 4

Zoznam subdodávateľov a podiel subdodávok

V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 ZVO, Objednávateľ požaduje od Dodávateľa, aby najneskôr v čase uzavretia Zmluvy o dielo uviedol:

1. údaje všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu: obchodné meno, sídlo, IČO, zápis do príslušného obchodného registra
2. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu: meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia
3. uvedenie predmetu subdodávky
4. podiel zákazky zabezpečovaný subdodávateľom.

P. č.	Subdodávateľ	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa	Predmet subdodávky	Podiel subdodávok k hodnote prác vyjadrený sumou
1.				
2.				
3.				

V Bratislave dňa

Meno, priezvisko a podpis oprávnenej osoby uchádzača:

