

Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie

uzavretá podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami:
(ďalej len „zmluva“)

Objednávateľ: Slovenská pošta, a. s.
Sídlo: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica
V zastúpení: Mgr. Vladislav Kupka, generálny riaditeľ
Ing. Melinda Burdanová, riaditeľka úseku obchodu
obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a. s. podľa podpisového poriadku OS-03 v platnom znení
Bankové spojenie: 365.bank, a. s.
IBAN: SK97 6500 0000 0030 0113 0011
SWIFT/BIC: POBNSKBA
IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č. 803/S

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: **ALCASYS Slovakia, a. s.**
Sídlo: Staré grunty 36, P.O. Box 41, 841 04 Bratislava
V zastúpení: Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a. s.
IBAN: SK75 0900 0000 0051 7876 5409
SWIFT/BIC: GIBASKBX
IČO: 35 879 335
DIČ: 2021805764
IČ DPH: SK2021805764
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 3296/B
(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

Článok I.

Predmet zmluvy

- 1 Predmetom zmluvy je poskytnutie služby Call centra pre Objednávateľa a call-centrového vybavenia (licencie a hardvérového vybavenia) pre celkovo 23 Operátorských miest Objednávateľa, pričom počet Operátorských miest sa na základe požiadavky Objednávateľa môže v priebehu platnosti zmluvy znížiť alebo zvýšiť max. do počtu 40 operátorských miest), (ďalej len ako „Systém“).

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	1/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- 2 Predmetom tejto zmluvy je ďalej zabezpečenie priebežných školení pre akýchkoľvek nových alebo súčasných operátorov Systému (ak o potrebe rozhodne Objednávateľ) týkajúcich sa funkcionality a využívania Systému (v mieste sídla Objednávateľa, alebo v sídle Poskytovateľa, a to podľa výberu Objednávateľa v závislosti od efektivity).
- 3 Podrobná špecifikácia predmetu zmluvy je uvedená v Prílohe č. 1 tejto zmluvy – Opis predmetu zákazky a Technická špecifikácia.
- 4 Poskytovateľ sa zaväzuje, okrem služieb uvedených v bodoch 1 až 3 tohto článku zmluvy, aj na zabezpečenie nasledovných služieb v súlade s ďalšími ustanoveniami tejto zmluvy:
 - vykonanie inštalácie systému a všetkých jeho súčastí,
 - zabezpečenie servisu v prípade výpadku alebo akéhokoľvek technického problému všetkých súčastí systému,
 - podpora počas prevádzky v rozsahu - školenia supervízora/ov jedenkrát ročne, konzultácie a konfiguračné zmeny a úpravy Systému v rozsahu 4 hodín mesačne (v prípade rozhodnutia Objednávateľa),
 - určenie technického zamestnanca Objednávateľa, ktorý bude počas doby platnosti tejto zmluvy k dispozícii Poskytovateľovi pre prípad riešenia akýchkoľvek otázok týkajúcich sa fungovania systému.
- 5 Poskytovateľ zabezpečí prípravnú fázu pred nadobudnutím účinnosti zmluvy, súvisiacu s technickým nastavením, testovaním, zaškolením personálu za účelom plynulého prechodu poskytnutia služby v zmysle tejto zmluvy k dátumu 1.2.2025.
- 6 Poskytovateľ sa zaväzuje v posledný deň platnosti tejto zmluvy odovzdať Objednávateľovi všetky archivované údaje zo Systému vrátane historických dát, kontaktných dát, konfiguračných dát, reportingových dát a recordingových dát a pod., pričom sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi licenčnú podporu potrebnú pre prehrávanie a prehliadanie archivovaných údajov po dobu nasledujúcich štyroch (4) rokov po ukončení zmluvy. Cena za odovzdané dáta a licenčnú podporu v zmysle predchádzajúcej vety je už zahrnutá v odmene uvedenej v Článku IV. tejto zmluvy.

Článok II. Trvanie zmluvy

- 1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na **48 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti**, resp. do vyčerpania finančného limitu **115 920,00 EUR bez DPH** (slovom stopätnásťtisíc deväťstodvadsať), ktorý má Poskytovateľ na tento účel vyčlenený, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.

Článok III. Čas a miesto inštalácie

- 1 Poskytovateľ sa zaväzuje dodať Systém (hardvér, softvér a nainštalovať programové vybavenie) v súlade s podmienkami tejto zmluvy do dvoch (2) týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, resp. do inak obojstranne dohodnutého termínu.
- 2 Miestom dodávky a inštalácie Systému je Zákaznícke centrum Slovenskej pošty, a. s., Komenského 16, Banská Bystrica.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	2/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

Článok IV. Platobné podmienky

- 1 Zmluvné strany sa dohodli na paušálnej odmene pre Poskytovateľa za jedno operátorské miesto mesačne vo výške 105,- EUR bez DPH podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy. K odmene bude účtovaná DPH v zmysle platných právnych predpisov. V uvedenej odmene je zahrnuté aj užívanie potrebného hardvéru.
- 2 V odmene za poskytnutie služby sú už zahrnuté všetky výdavky Poskytovateľa, ktoré v súvislosti s poskytnutím týchto služieb vynaloží, ako aj udelenie licencií, s výnimkou výdavkov na servis v prípade, že výpadok fungovania alebo technické problémy akejkoľvek časti systému sú spôsobené nesprávnym postupom zamestnancov Objednávateľa, najmä použitím v rozpore s manuálom, ktorý je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi odovzdať po vykonaní inštalácie.
- 3 Odmenu spojenú s poskytnutím služby sa Objednávateľ zaväzuje uhrádzať vždy mesačne na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH so splatnosťou tridsať (30) dní odo dňa doručenia Objednávateľovi.
- 4 Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dohodnutú odmenu bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví zmluvy. Dňom úhrady je deň pripísania dohodnutej sumy na bankový účet Poskytovateľa.
- 5 V prípade omeškania zmluvnej strany s úhradou faktúry je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať úrok z omeškania vo výške stanovenej podľa všeobecne - záväzných právnych predpisov SR.
- 6 Elektronická fakturácia

Okrem ustanovení vyššie uvedených bodov sa zmluvné strany dohodli na nasledovných ustanoveniach k elektronickej fakturácii dodaných tovarov a poskytnutých služieb v zmysle tejto zmluvy:

- 6.1 Elektronická faktúra podľa tejto zmluvy je elektronický dokument s náležitosťami stanovenými a požadovanými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, vyhotovený výlučne vo formáte pdf, spolu s prípadnými prílohami, na základe ktorej je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby podľa tejto zmluvy peňažnú sumu uvedenú v Elektronickej faktúre.
- 6.2 E-mailová adresa na doručovanie faktúr je E-mailová adresa Objednávateľa výlučne určená na zasielanie Elektronickej faktúry: elektronickafaktura@slposta.sk. E-mailová adresa na doručovanie faktúr za žiadnych okolností neslúži na doručovanie iných dokumentov ako Elektronickej faktúry, ako sú upomienky, výzvy, zápočty, odsúhlasenie zostatkov a pod., takéto dokumenty zaslané na túto e-mailovú adresu sa nepovažujú za riadne doručené a nebudú Objednávateľom spracované.
- 6.3 Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, aby mu Poskytovateľ v zmysle Zákona o DPH, vyúčtoval tovary a služby podľa tejto zmluvy výlučne formou Elektronickej faktúry tak, že vyhotoví a zašle Elektronickej faktúru na E-mailovú adresu na doručovanie faktúr. Zmluvné strany sa dohodli a berú na vedomie, že papierová faktúra za tovary a služby medzi nimi vyhotovovaná a zasielaná nebude.
- 6.4 Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli, že:
 - jedna (1) Elektronická faktúra vrátane prípadných príloh bude vždy zasielaná jedným (1) samostatným e-mailom na E-mailovú adresu na doručovanie faktúr; pričom dokument musí byť zostavený tak, že prvú stranu dokumentu bude tvoriť faktúra a druhú a následnú stranu môžu tvoriť prílohy k tejto faktúre;

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	3/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- každá Elektronická faktúra bude vyhotovená výlučne vo formáte .pdf, pričom .pdf súbor obsahujúci Elektronickú faktúru bude označený za dodržania mennej konvencie tak, že jeho názov bude vo formáte: Faktúra_nnn, kde nnn označuje poradové číslo faktúry (napr. Faktura_001), bez použitia diakritiky;
 - každá prípadná príloha Elektronickej faktúry, ktorú z akéhokoľvek dôvodu nie je možné zaslať s Elektronickou faktúrou v jednom dokumente, bude vyhotovená výlučne vo formáte .pdf, pričom .pdf súbor obsahujúci prílohu Elektronickej faktúru bude označený za dodržania mennej konvencie tak, že jeho názov bude vo formáte: Príloha_nnn_ppp, kde nnn označuje poradové číslo faktúry a ppp označuje poradové číslo prílohy v rámci tejto faktúry (napr. Priloha_001_001), bez použitia diakritiky, v prípade nedodržania mennej konvencie Elektronickej faktúry a prípadných príloh nedôjde k priradeniu prílohy k Elektronickej faktúre;
 - menná konvencia Elektronickej faktúry nemusí byť dodržaná, ak s Elektronickou faktúrou nie sú zaslané žiadne prílohy, resp. ak sú prílohy zaslané s Elektronickou faktúrou v jednom dokumente;
 - veľkosť e-mailovej správy obsahujúcej jednu Elektronickú faktúru s prípadnými prílohami nesmie presiahnuť 20 MB.
- 6.5 Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v listinnej forme, tzn. Poskytovateľ nie je povinný a nebude posilať faktúry v listinnej forme.
- 6.6 Poskytovateľ bude Objednávateľovi zasielať Elektronickú faktúru na E-mailovú adresu na doručovanie faktúr a na jej otvorenie nesmie byť použité žiadne heslo.
- 6.7 Elektronická faktúra sa považuje za doručeníu momentom jej doručenia na E-mailovú adresu na doručovanie faktúr; v prípade pochybností sa Elektronická faktúra považuje za doručeníu uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania Elektronickej faktúry Poskytovateľom.
- 6.8 Objednávateľ do momentu doručenia Elektronickej faktúry nezodpovedá za nedoručenie a/alebo oneskorené doručenie Elektronickej faktúry. Objednávateľ nezodpovedá ani za poškodenie, stratu alebo neúplnosť údajov obsiahnutých v Elektronickej faktúre, ktoré boli spôsobené akoukoľvek poruchou pri komunikácii v rámci siete internetu (napr. následkom nekvalitného pripojenia na sieť internetu, následkom porúch na komunikačnej trase a iné).
- 6.9 Objednávateľ je povinný bezodkladne vopred písomne oznámiť Poskytovateľovi prípadnú zmenu E-mailovej adresy na doručovanie faktúr. Toto písomné oznámenie sa považuje za doručené, len ak bolo doručené na adresu sídla, a to poštou, osobne alebo expresnou kuriérnou službou, alebo e-mailom na kontaktnú E-mailovú adresu. Do dňa doručenia písomného oznámenia o zmene E-mailovej adresy na doručovanie faktúr je Poskytovateľ oprávnený zasielať Objednávateľovi Elektronickú faktúru na dovtedy platnú E-mailovú adresu na doručovanie faktúr.
- 7 Faktúry budú vystavené v Slovenskom jazyku a uhradené v oficiálnej mene Slovenskej republiky, aktuálne platnej ku dňu vystavenia príslušnej faktúry. V prípade zmeny Systému na základe požiadavky Objednávateľa budú prílohou faktúry aj akceptačné protokoly.
- 8 V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa Zákona o DPH, alebo k nej nebudú priložené doklady dohodnuté zmluvnými stranami, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 9 Bankové spojenie Poskytovateľa uvedené na faktúrach musí byť zhodné s jeho bankovým spojením uvedeným v tejto zmluve. Ak je Poskytovateľ platiteľom DPH, je povinný v zmysle platnej legislatívy

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	4/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

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

Článok V. Podmienky inštalácie

- 1 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať inštaláciu Systému podľa požiadaviek Objednávateľa, s odbornou starostlivosťou, inak zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať zmeny alebo úpravy nastavenia zariadení počas trvania tejto zmluvy podľa požiadaviek Objednávateľa, a to v lehote do 2 pracovných dní od doručenia požiadavky Objednávateľa.
- 2 Poskytovateľ je oprávnený v nevyhnutnej miere sa oboznámiť s technickými podmienkami, v ktorých má byť inštalovaný a prevádzkovaný Systém.
- 3 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho záväzku, najmä umožniť Poskytovateľovi za prítomnosti povereného zamestnanca Objednávateľa vstup do priestorov, v ktorých bude inštalovaný systém.
- 4 Poskytovateľ sa zaväzuje prevziať všetky v súčasnosti aktívne operátorské miesta v počte 23 ks bez obmedzenia prevádzky zákaznickeho centra. V prípade, že Poskytovateľ nesplní podmienku poskytnutia služieb bez prerušenia prevádzky a dôjde k prerušeniu poskytovania služieb bude Objednávateľ oprávnený fakturovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 15 000,- €.

Článok VI. Osobitné ustanovenia

- 1 Systém bude odovzdaný a prevzatý na základe písomného protokolu podpísaného oprávnenými osobami Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 2 Požiadavku na zvýšenie alebo zníženie počtu operátorských miest môže zaslať iba oprávnená osoba Objednávateľa na kontaktnú adresu Poskytovateľa poštou alebo elektronicky na e-mailovú adresu: sd@alcasys.eu, pričom Poskytovateľ musí požiadavku potvrdiť.
- 3 V prípade, ak Poskytovateľ z akýchkoľvek dôvodov, s výnimkou dôvodov spočívajúcich vo vyššej moci, nepotvrdí (neakceptuje) požiadavku v lehote do 2 pracovných dní od zaslania požiadavky, a to ani po telefonicknej resp. mailovej urgencii zo strany Objednávateľa, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia požiadavky Poskytovateľovi za deň akceptácie požiadavky.

Oprávnená osoba Objednávateľa, ktorá môže zaslať požiadavku na zvýšenie alebo zníženie počtu operátorských miest je: [REDACTED]

- 4 Poskytovateľ zrealizuje požiadavku na zvýšenie alebo zníženie počtu operátorských miest Call centra Objednávateľa do 10 dní od prijatia požiadavky, alebo pre konkrétnu požiadavku do inak obojstranne dohodnutého termínu, pričom Objednávateľ je povinný platiť odmenu za takto novozriadené koncové zariadenie od nasledujúceho pracovného dňa po dni, v ktorom bola požiadavka na realizáciu koncového zariadenia zrealizovaná.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	5/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- 5 V prípade výskytu incidentu informačnej bezpečnosti sú kontaktnými osobami za:

Objednávateľa:

Poskytovateľa:

Čl. VII.

Servisné dojednania a zodpovednosť za škody

- Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade výpadku fungovania Systému alebo v prípade akéhokoľvek technického problému Systému bez ohľadu na to, ako došlo k výpadku alebo k vzniku technického problému, zabezpečiť reakčný čas v prípade poruchy do 1 hod. s prítomnosťou on-site a odstránenie vady najneskôr do 4 (štyroch) hodín od nahlásenia vady. Poskytovateľ garantuje zabezpečenie plnej funkcionality a bezporuchovosti systému v režime 24/7/365, zabezpečenie technickej podpory v režime 24/7/365, 2 nezávislé plne funkčné Systémy, možnosť online zálohovania dát, redundantné napojenie Poskytovateľa na dátové centrum pre hlasové a dátové služby (optika); v prípade poruchy jednej z trás sú hovory presmerované automaticky na ďalšiu vetvu, garantovanie plnej funkčnosti technológií a dostupnosti služby na úrovni min. 99,7%.
- Nedodržaním stanovenej dostupnosti vzniká Objednávateľovi právo na zľavu za poskytovanú službu vo výške 5% z fakturovanej sumy daného mesiaca. Poskytnutie zľavy nezbučuje Poskytovateľa povinnosti nahradiť alebo opraviť nefunkčnú súčasť systému v čo možno najkratšom čase, alebo obnoviť dostupnosť na požadovanú úroveň.
- Nahlásenie výpadku fungovania Systému alebo akéhokoľvek technického problému a požiadavky na zmeny a úpravy nastavenia Systému bude Objednávateľ realizovať jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) telefonicky na tel. číslo: [REDACTED],
 - b) e-mailom na adresu: sd@alcasys.eu
- Ak bude mať ktorákoľvek súčasť Systému vady, pre ktoré ju nemožno riadne užívať, alebo ktoré také užívanie sťažujú, bude mať Objednávateľ právo, aby sa mu poskytla iná súčasť určená na ten istý účel.
- V prípade, že počas platnosti zmluvy dôjde u zmluvných strán k zmene identifikačných alebo registračných údajov (zmena registrácie DPH, názvu, sídla, bankového spojenia, a pod.) je zmluvná strana, ktorá túto zmenu vykonala povinná oznámiť tieto skutočnosti druhej zmluvnej strane do 10 dní od vykonanej zmeny. V prípade nedodržania tohto ustanovenia zodpovedá v plnom rozsahu za škodu tá zmluvná strana, ktorá túto povinnosť voči druhej zmluvnej strane nedodržala.

Článok VIII.

Ochrana osobných údajov

- Zmluvné strany sa zaväzujú, že osobné údaje 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 (ďalej len „GDPR“) ako aj zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“) a to len za účelom plnenia predmetu zmluvy.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	6/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- 2 Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov vystupuje v pozícii prevádzkovateľa, ktorý spracúva osobné údaje vo vlastnom mene.
- 3 Prevádzkovateľ poveruje Poskytovateľa ako sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov za nasledovných podmienok:
- 3.1 predmet a doba spracúvania osobných údajov: Predmet je stanovený v príslušných ustanoveniach zmluvy. Doba spracúvania osobných údajov je počas platnosti a účinnosti trvania zmluvy,
- 3.2 povaha a účel spracúvania osobných údajov: Sprostredkovateľ je oprávnený osobné údaje spracúvať za účelom splnenia predmetu tejto zmluvy a poskytnutia dohodnutých služieb, najmä komplexné cloudové služby v súlade s ustanoveniami zmluvy,
- 3.3 zoznam alebo rozsah osobných údajov, ktoré sa budú spracúvať: údaje uvedené v elektronickej komunikácii, v SMS a v hlasových nahrávkach,
- 3.4 kategórie dotknutých osôb: zákazníci Objednávateľa,
- 3.5 povinnosti a práva prevádzkovateľa:
- zaviesť štandardnú ochranu osobných údajov, ktorá spočíva v prijatí primeraných technických a organizačných opatrení na zabezpečenie spracúvania osobných údajov len na konkrétny účel, minimalizácie množstva získaných osobných údajov a rozsahu ich spracúvania, doby uchovávania a dostupnosti osobných údajov,
 - poskytnúť dotknutej osobe informácie o prístupe k jej osobným údajom pri ich získavaní v rozsahu:
 - totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa a v príslušných prípadoch zástupcu prevádzkovateľa;
 - kontaktné údaje zodpovednej osoby;
 - účely spracúvania, na ktoré sú osobné údaje určené, ako aj právny základ spracúvania;
 - ak sa spracúvanie zakladá na článku 6 ods. 1 písm. f), oprávnené záujmy, ktoré sleduje prevádzkovateľ alebo tretia strana;
 - príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov, ak existujú;
 - v relevantnom prípade informáciu o tom, že prevádzkovateľ zamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a informácia o existencii alebo neexistencii rozhodnutia Komisie o primeranosti alebo, v prípade prenosov uvedených v čl. 46 alebo 47 či v čl. 49 ods. 1 druhom pododseku GDPR odkaz na primerané alebo vhodné záruky a prostriedky na získanie ich kópie, alebo kde boli poskytnuté.
 - doba uchovávania osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie;
 - existencia práva požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom týkajúcim sa dotknutej osoby a práva na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti spracúvaniu, ako aj práva na prenosnosť údajov;
 - ak je spracúvanie založené na článku 6 ods. 1 písm. a) alebo na článku 9 ods. 2 písm. a), existencia práva kedykoľvek svoj súhlas odvolať bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním;
 - právo podať sťažnosť dozornému orgánu;
 - informácia o tom, či je poskytovanie osobných údajov zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou, alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje, ako aj možné následky neposkytnutia takýchto údajov;

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	7/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 a aspoň v týchto prípadoch zmysluplné informácie o použítom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu.
- dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a tieto informácie:
 - účely spracúvania;
 - kategórie dotknutých osobných údajov;
 - príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä príjemcovia v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie;
 - ak je to možné, predpokladaná doba uchovávania osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie;
 - existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietat' proti takémuto spracúvaniu;
 - právo podať sťažnosť dozornému orgánu;
 - ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;
 - existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použítom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu.
 - ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 týkajúcich sa prenosu.
- viesť záznam o spracovateľských činnostiach, za ktoré je zodpovedný,
- oznámiť úradu porušenie ochrany osobných údajov do 72 hodín po tom, ako sa o ňom dozvedel; to neplatí, ak nie je pravdepodobné, že porušenie ochrany osobných údajov povedie k riziku pre práva fyzickej osoby,
- bez zbytočného odkladu oznámiť dotknutej osobe porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva fyzickej osoby,
- zabezpečiť, aby každá fyzická osoba, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe poverenia prevádzkovateľa (osoby oprávnené spracúvať osobné údaje),
- zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli,
- spracúvaním osobných údajov poveriť len sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR ako aj Zákona a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby.

3.6 povinnosti a práva sprostredkovateľa:

- a) spracúvať osobné údaje len na základe nasledovných pokynov prevádzkovateľa v zmysle článku I. zmluvy,
- b) zabezpečiť, aby každá fyzická osoba, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe poverenia sprostredkovateľa a zároveň, aby sa tieto osoby oprávnené

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	8/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli,

- c) vykonať opatrenia podľa čl. 32 GDPR a § 39 Zákona, v zmysle ktorého je sprostredkovateľ povinný prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, na náklady na vykonanie opatrení, na povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia na zaistenie úrovne bezpečnosti primeranej tomuto riziku (napr. pseudonymizácia a šifrovanie údajov, schopnosť zabezpečiť trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb, schopnosť včas obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu, proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.),
- d) dodržiavať podmienky zapojenia ďalšieho sprostredkovateľa, t.j. nesmie poveriť spracúvaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu prevádzkovateľa alebo všeobecného písomného súhlasu prevádzkovateľa, resp. je povinný vopred informovať prevádzkovateľa o poverení ďalšieho sprostredkovateľa, ak sa poverenie vykonalo na základe všeobecného písomného súhlasu. Ak sprostredkovateľ zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho sprostredkovateľa, tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi v zmluve alebo inom právnom úkone je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v zmluve alebo v inom právnom úkone medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky tohto zákona. Zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie pôvodný sprostredkovateľ, ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov.
- e) po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby. Sprostredkovateľ nesmie neoprávneným spôsobom opravovať, vymazávať alebo obmedzovať spracúvanie údajov, ktoré sú spracúvané podľa zmluvy, pokiaľ to nie je v súlade so zdokumentovanými pokynmi prevádzkovateľa. V prípade, že dotknutá osoba bude v tejto súvislosti kontaktovať priamo sprostredkovateľa, sprostredkovateľ bezodkladne zašle každú takúto žiadosť prevádzkovateľovi.
- f) je povinný oznámiť prevádzkovateľovi porušenie ochrany osobných údajov bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o ňom dozvedel,
- g) po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia prevádzkovateľa osobné údaje vymazať alebo vrátiť prevádzkovateľovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje,
- h) poskytnúť prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ,
- i) ďalej je povinný bez zbytočného odkladu informovať prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom prevádzkovateľa porušuje tento zákon, osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, ktoré sa týkajú ochrany osobných údajov,
- j) viesť záznamy o kategóriách spracovateľských činností, ktoré vykonal v mene prevádzkovateľa v súlade s čl. 30 GDPR a § 37 Zákona,
- k) informovať dotknuté osoby, že spracúvanie osobných údajov vykonáva v mene prevádzkovateľa,

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	9/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

- l) informovať dotknuté osoby, že môžu kontaktovať zodpovednú osobu prevádzkovateľa v súvislosti so všetkými otázkami týkajúcimi sa spracúvania ich osobných údajov a uplatňovania ich práv podľa GDPR na korešpondenčnej adrese: Slovenská pošta, a. s., Odbor ochrany údajov, Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, resp. na mailovej adrese: zodpovedna.osoba@slposta.sk.
- 4 Sprostredkovateľ môže preukázať splnenie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a Zákona a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby, schváleným kódexom správania podľa čl. 40 GDPR a § 85 Zákona alebo certifikátom podľa čl. 42 GDPR a § 86 Zákona.
- 5 Ak sprostredkovateľ poruší GDPR a Zákon tým, že sám určí prostriedky a účel spracúvania osobných údajov, považuje sa v súvislosti s daným spracúvaním za prevádzkovateľa.
- 6 Ak prevádzkovateľ v súvislosti s preukázateľným porušením povinností sprostredkovateľa podľa tejto zmluvy dostane pokutu, bude nútený nahradiť vzniknutú škodu či poskytnúť primerané (peňažné) zadosťučinenie, sprostredkovateľ sa zaväzuje odškodniť prevádzkovateľa v plnej výške udelenej pokuty, uloženej náhrady škody či primeraného (peňažného) zadosťučinenia.
- 7 Ak sprostredkovateľ alebo ďalší sprostredkovateľ poruší akékoľvek povinnosti ohľadom ochrany osobných údajov podľa tejto zmluvy, GDPR a Zákona, je sprostredkovateľ povinný zaplatiť prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000 EUR (slovom: päťtisíc Eur) za každé jednotlivé porušenia. Nárok prevádzkovateľa na náhradu škody týmto nie je dotknutý.
- 8 Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu, za podmienok a na účel dojednaný s prevádzkovateľom v tejto zmluve a spôsobom podľa GDPR a Zákona.

Článok IX.

Skončenie poskytovania služby

- 1 Zmluva zaniká po uplynutí jej platnosti v zmysle článku II. tejto Zmluvy.
- 2 Zmluvné strany sa dohodli, že aj pred skončením tejto zmluvy, je možné ju ukončiť jednou z nasledovných možností:
- a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany výslovne súhlasia s takýmto spôsobom skončenia zmluvy.
- 3 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy kedykoľvek, ak bude Systém odovzdaný v stave nespôsobilom na dohodnuté užívanie alebo ak sa stane neskôr, bez toho, aby Objednávateľ porušil svoju povinnosť, nespôsobilým na dohodnuté užívanie, ak sa stane neupotrebitelným alebo ak sa mu odníme taká časť, že by sa tým zmaril účel predmetu poskytnutej služby. Odstúpením sa zmluva zrušuje od okamihu doručenia odstúpenia Poskytovateľovi.
- 4 Poskytovateľ prehlasuje, že sa dôkladne oboznámil s Protikorupčným kódexom Objednávateľa, ktorý je dostupný na www.posta.sk, s jeho znením súhlasí a zaväzuje sa ho dodržiavať, na znak čoho pripája pod znenie zmluvy svoj podpis. V prípade akéhokoľvek porušenia Protikorupčného kódexu Objednávateľa je Objednávateľ oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi.
- 5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade skončenia poskytovania služby akýmkoľvek spôsobom, je Poskytovateľ povinný v deň nasledujúci po dni skončenia poskytovania služby, predmet zmluvy na vlastné náklady odinštalovať a odviezť z prevádzky Objednávateľa. V prípade nesplnenia tejto

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	10/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

povinnosti, nezodpovedá Objednávateľ za škodu, ktorá by mohla na predmete zmluvy vzniknúť a Poskytovateľovi nevzniká nárok na úhradu žiadnych nákladov po dni skončenia platnosti zmluvy.

Čl. X.

Doručovanie písomností

- 1 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené zmluvná strana, ktorá si nesplnila svoju oznamovaciu povinnosť.
- 2 Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručenú momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.
- 3 Ustanoveniami odsekov 1 a 2 tohto článku zmluvy sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (dobropisy, upomienky a pod.), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami všeobecne - záväzných právnych predpisov alebo ustanoveniami tejto zmluvy.

Čl. XI.

Záverečné ustanovenia

- 1 Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto zmluvou sa spravuje Obchodným zákonníkom. Vo veciach neupravených touto zmluvou sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami právnych predpisov.
- 2 Túto zmluvu je možné upravovať, alebo meniť, len formou písomných dodatkov, podpísaných obidvomi zmluvnými stranami s výnimkou zmeny počtu koncových zariadení v zmysle Čl. VI odsek 2 až 5 tejto zmluvy.
- 3 Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) exemplároch, z ktorých jeden (1) dostane Poskytovateľ a tri (3) Objednávateľ.
- 4 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 poštového a /alebo 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.
- 5 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

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	11/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

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 pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. d) ZKB, teda pre oblasť riadenia dodávateľských služieb, akvizície, vývoja a údržby informačných systémov a to najmä:

- a) sa zaväzuje dodržiavať všetky bezpečnostné politiky Objednávateľa uvedené v Prílohe č.5 a vyjadruje s nimi súhlas,
 - 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) sa zaväzuje, že je oprávnený na plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy použiť subdodávateľa iba za dodržania všetkých podmienok uvedených v tejto zmluve a najmä tohto bodu 5 týmto subdodávateľom.
 - e) sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať Objednávateľa o každom kybernetickom bezpečnostnom incidente a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti o 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 osobe uvedenej v čl.VI bode 6 tejto zmluvy.
 - 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 osobe uvedenej v článku VI bode 6 tejto zmluvy.
 - h) sa zaväzuje, že ak si nesplní svoj záväzok uvedený v predchádzajúcich bodoch g) a h) riadne a včas, zodpovedá Poskytovateľovi za vzniknutú škodu.
 - i) potvrdzuje, že porušenie záväzkov zo strany Poskytovateľa opísaných v tomto bode 5 predstavuje podstatné porušenie zmluvy, má Objednávateľ právo na odstúpenie od tejto zmluvy.
 - j) sa zaväzuje po ukončení tohto zmluvného vzťahu odovzdať Objednávateľovi všetky informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup.
 - k) sa zaväzuje po ukončení tohto zmluvného vzťahu udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity služby pre objednávateľa; tento záväzok Poskytovateľa ostáva v platnosti po dobu štyroch (4) rokov po ukončení zmluvného vzťahu.
- 6 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy, ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich, neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s predmetom zmluvy.
- 7 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	12/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*

sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.

8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1 Opis predmetu zákazky a technická špecifikácia

Príloha č. 2 Cenové a platobné podmienky

Príloha č. 3 Podrobný technický popis

Príloha č. 4 Manipulácia s informáciami

Príloha č. 5 Informačno-komunikačná bezpečnosť

Za Objednávateľa:

V Banskej Bystrici dňa.....

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa.....

Mgr. Vladislav Kupka
generálny riaditeľ
Slovenská pošta, a. s.

Ing. Ján Kostka
predseda predstavenstva
ALCASYS Slovakia, a. s.

Ing. Melinda Burdanová
riaditeľka úseku obchodu
Slovenská pošta, a. s.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby a poskytnutí licencie Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a. s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	13/13	číslo v CEEZ: 1458-2024 Klasifikácia informácií: *V*