

Servisná zmluva na podporu kontaktného centra

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

Objednávateľ:

Názov : Centrum právnej pomoci

Adresa sídla: Župné námestie 12, 810 00 Bratislava

Korešpondenčná adresa: Župné námestie 12, P.O.Box 75/A, 810 00 Bratislava

Právna forma: štátna rozpočtová organizácia

Zastúpený: JUDr. Anna Peťovská, PhD., riaditeľka

IČO: 30798841

DIČ: 2022122641

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN: SK70 8180 0000 0070 0024 5448

(ďalej len „objednávateľ“)

Poskytovateľ:

Názov: SOITRON, s.r.o.

Sídlo: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava

Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

Zastúpený: Ing. Marián Skákala, výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti

IČO: 35 955 678

DIČ: 2022066937

IČ DPH: SK2022066937

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.

IBAN: SK40 1100 0000 0026 2583 2658

(ďalej len „poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu aj ako „Zmluvné strany“, alebo jednotlivo aj ako „Zmluvná strana“)

PREAMBULA

Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v súlade so zákonom č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení na predmet zákazky, ktorým je dodávka komplexnej podpory pre prevádzku kontaktného centra objednávateľa, ktoré slúži na poskytovanie právnej pomoci občanom SR (ďalej len „predmet zmluvy“).

Na základe vyhodnotenia ponúk vo verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a preloženú cenovú ponuku poskytovateľa v súlade s platnými právnymi predpismi sa zmluvné strany dohodli uzatvoriť túto zmluvu.

Poskytovateľ prehlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto zmluve a zároveň je oprávnený túto zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky, ktoré zo zmluvy vyplývajú.

Objednávateľ prehlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto zmluve a zároveň je oprávnený túto zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky, ktoré zo zmluvy vyplývajú.

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Definície základných pojmov obsiahnutých v článku II zmluvy slúžia na špecifikáciu záväzkov podľa tejto zmluvy.
2. Táto zmluva slúži na špecifikáciu podmienok a rozsahu poskytovania komplexnej podpory kontaktného centra (Call centra Centra právnej pomoci) na základe požiadaviek existujúceho projektu na poskytovanie právnej pomoci občanom Slovenskej republiky.
3. Ustanovenia zmluvy sa primerane vzťahujú na poskytovanie servisných služieb, t.j. komplexnej podpory kontaktného centra podľa tejto zmluvy a jej príloh.
4. Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli, že poskytovateľ bude poskytovať komplexnú podporu kontaktného centra v zmysle tejto zmluvy a jej príloh, ktorú tvorí opis predmetu zákazky, ktorý špecifikuje požadovanú podporu pre kontaktné centrum. V prípade absencie niektorej z náležitostí podpory kontaktného centra v zmluve alebo opise zákazky, je ďalší postup na písomnej dohode objednávateľa s poskytovateľom.

Článok II

Definícia základných pojmov

1. Komplexná podpora kontaktného centra zahŕňa služby servisnej podpory riešenia (podpora softvéru, hardvéru, administrácia podpory, atď.).
2. Požiadavkou sa rozumie každá požiadavka objednávateľa na poskytnutie komplexnej podpory kontaktného centra v rozsahu tejto zmluvy a jej príloh, a to najmä nahlásenie incidentu.
3. Incident je objednávatelom hlásený akýkoľvek nesúlad medzi skutočnosťou a zdokumentovanou funkčnosťou kontaktného centra. Rozumie sa tým predovšetkým stav, ktorý znemožňuje alebo zhoršuje používanie kontaktného centra alebo jeho časti, alebo je

obmedzená funkčnosť alebo je funkčnosť v rozpore s dokumentáciou. Bližšia špecifikácia incidentov, reakčnej doby a doby neutralizácie incidentov je upravená v článku V zmluvy.

4. Nástroj pre nahlasovanie incidentov je softvérová aplikácia slúžiaca na vytváranie a evidenciu všetkých hlásených tiketov, ako aj na sledovanie ich životného cyklu. Súčasťou poskytovaných služieb je aj zabezpečenie generovania pravidelných systémových úloh ako napr. plánované profalytické kontroly. Objednávateľ prostredníctvom tohto nástroja nahlasuje incidenty a spravuje aj problem manažment.

Článok III

Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas za podmienok uvedených v tejto zmluve a jej prílohách k poskytovaniu komplexnej podpory kontaktného centra.

2. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnutie komplexnej podpory kontaktného centra uhradiť poskytovateľovi cenu špecifikovanú v článku IV tejto zmluvy.

Článok IV

Cena a platobné podmienky

1. Spôsob výpočtu ceny bol určený dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Celková cena za komplexnú podporu kontaktného centra podľa tejto zmluvy je zmluvnými stranami dohodnutá vo výške 21.360,00 EUR bez DPH, t.j. 26.272,80 EUR s DPH (slovom: dvadsaťšesťtisícdeväťdesiatdva eur a osemdesiat centov) ročne. Cenová ponuka je uvedená v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

2. Objednávateľ bude cenu za poskytnutie licencie podľa tejto zmluvy platiť mesačne ako mesačný poplatok vo výške 1.000,00 EUR bez DPH, t.j. 1.230,00 EUR s DPH (slovom: jedentisícdeväťdesiat eur) mesačne. Právo poskytovateľa vystaviť faktúru na úhradu paušálneho mesačného poplatku podľa tohto bodu vzniká uplynutím kalendárneho mesiaca, za ktorý sa vystavuje.

3. Objednávateľ bude hardvérovú podporu kontaktného centra a správu SW podľa tejto zmluvy platiť mesačne ako mesačný poplatok vo výške 780,00 EUR bez DPH, t.j. 959,40 EUR s DPH (slovom: deväťstopäťdesiatdeväť eur a štyridsať centov) mesačne. Právo poskytovateľa vystaviť faktúru na úhradu mesačného poplatku podľa tohto bodu vzniká uplynutím kalendárneho mesiaca, za ktorý sa vystavuje.

4. Objednávateľ uhradí poskytovateľovi za zriadenie/inštaláciu technologického riešenia, ak ho bude potrebné zo strany poskytovateľa vykonať, jednorazový poplatok vo výške 0,00 EUR bez DPH, t.j. 0,00 EUR s DPH (slovom: nula). Právo poskytovateľa vystaviť faktúru za zriadenie/inštaláciu technologického riešenia podľa tohto bodu vzniká po jeho dodaní.

5. Splatnosť vystavených faktúr je zmluvnými stranami dohodnutá na 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi.

6. Každá faktúra musí obsahovať všetky podstatné náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať všetky podstatné náležitosti určené podľa predchádzajúcej vety alebo bude neúplná či nesprávna, objednávateľ má právo faktúru vrátiť poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie, a to do 5 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením novej opravenej faktúry objednávateľovi.

Článok V

Postup pri riešení požiadaviek

1. Poskytovateľ zabezpečí pre objednávateľa nástroj pre nahlasovanie incidentov, ktorý zabezpečí vytváranie a evidenciu všetkých hlásených tiketov a sledovanie ich životných cyklov. Súčasne zabezpečuje generovanie pravidelných taskov ako napr. profylaktika, v tomto prípade je úlohou služby aj vytváranie taskov, vzniknutých z monitoringu. Ak objednávateľ požaduje vytvárať incidenty prostredníctvom e-mailov, poskytovateľ mu umožní používať túto formu hlásenia tiketov, pričom následne pracovníci poskytovateľa zabezpečia vytvorenie tiketu na základe emailu objednávateľa.

2. Poverená osoba objednávateľa oznámi požiadavku e-mailom alebo prostredníctvom nástroja pre nahlasovanie incidentov. V prípade nefunkčnosti nástroja pre nahlasovanie incidentov sa použije e-mail alebo telefonický kontakt. Nástroj pre nahlasovanie incidentov vygeneruje identifikačné číslo požiadavky.

Akákoľvek budúca komunikácia medzi poskytovateľom a objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky.

3. Pri nahlasovaní incidentov sa incidenty členia do štyroch priorít v závislosti od parametrov Impact a Urgency podľa tabuľky výpočtu priority:

impact	high	3	2	1
	medium	4	3	2
	low	4	4	3

low	medium	high
-----	--------	------

Urgency

Vyriešenie incidentu v danej prioritě je definované ako vyriešenie závady alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia, alebo obchádzanie incidentu, alebo návod na obchádzanie incidentu alebo prevedenie incidentu do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému kontaktného centra.

4. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že proces riešenia incidentov je nasledovný:

4.1. Evidencia incidentu:

Incident je zaregistrovaný v nástroji na správu tiketov vrátane presného času nahlásenia, popisu problému, kontaktnej osoby a pridelenej priority podľa dopadu a naliehavosti.

4.2. Prevzatie incidentu (TTO – Time to Own):

Poskytovateľ je povinný incident prevziať a začať jeho riešenie najneskôr do 4 hodín od jeho nahlásenia, bez ohľadu na prioritu.

4.3. Priradenie technika a klasifikácia:

Incident je priradený zodpovednému pracovníkovi poskytovateľa. Zároveň sa overí správnosť pridelennej priority a typ incidentu (napr. porucha, výpadok, chyba aplikácie a pod.).

4.4. Riešenie incidentu (TTR – Time to Resolve):

Poskytovateľ zabezpečí odstránenie incidentu v lehote stanovenej podľa jeho priority:

- Priorita 1 – do nasledujúceho pracovného dňa (NBD),
- Priorita 2 – do 2 pracovných dní (2BD),
- Priorita 3 – do 3 pracovných dní (3BD),
- Priorita 4 – do 4 pracovných dní (4BD).

4.5. Informovanie objednávateľa:

Poskytovateľ je informovaný o priebehu riešenia incidentu, a po jeho odstránení je výslovne upovedomený o uzavretí incidentu a vykonaných krokoch, ak objednávateľ riešenie požiadavky neakceptuje, najneskôr do 5 dní zašle svoje pripomienky a výhrady prostredníctvom nástroja pre riešenie incidentov poskytovateľovi, pričom poskytovateľ je povinný uvedené pripomienky a návrhy v ďalšom riešení požiadavky zohľadniť.

Ak objednávateľ neakceptuje vyriešenie požiadavky a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia, považuje sa riešenie požiadavky za akceptované.

4.6. Uzavretie incidentu:

Po potvrdení vyriešenia zo strany objednávateľa (alebo po uplynutí dohodnutej doby bez reakcie), je incident formálne uzavretý v systéme. Všetky vyriešené požiadavky objednávateľa musia byť potvrdené objednávateľom v nástroji pre nahlasovanie incidentov. Splnenie každej požiadavky bude potvrdené v rozsahu jej riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia.

4.7. Eskalácia incidentov:

Ak poskytovateľ nezabezpečí vyriešenie incidentu v lehote uvedenej v bode 4.4. tohto článku, alebo ak ide o incident, ktorý má závažný vplyv na funkčnosť alebo dostupnosť kontaktného centra, spúšťa sa proces eskalácie s cieľom urýchleného riešenia.

Proces eskalácie prebieha v nasledovných úrovniach:

- prvá úroveň eskalácie: incident je bezodkladne prerokovaný technickým pracovníkom poskytovateľa so svojím nadriadeným (technickým vedúcim) a objednávateľ je informovaný o dôvodoch omeškania a o navrhovanom ďalšom postupe;
- druhá úroveň eskalácie: ak nedôjde k náprave do 1 pracovného dňa od začiatku od prvej úrovne eskalácie je incident prerokovaný zodpovednými kontaktnými osobami oboch zmluvných strán, pričom poskytovateľ predloží návrh na dočasné riešenie (napr. náhradné riešenie, obchádzka- workaroud) a nový termín na definitívne vyriešenie;
- tretia úroveň eskalácie: v prípade opakovanej nedostupnosti služby alebo nevyriešenia incidentu do 3 pracovných dní od jeho nahlásenia, je incident prerokovaný aj na úrovni štatutárnych alebo poverených zástupcov oboch zmluvných strán; v rámci tejto úrovne eskalácie incidentov môže objednávateľ uplatniť svoje nároky podľa článku VIII. tejto zmluvy, ako aj navrhnúť revíziu postupov riešenia incidentov.

Poskytovateľ je povinný viesť záznamy o všetkých eskalačných krokoch a tieto sprístupniť na požiadanie objednávateľovi.

Článok VI

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ zabezpečí informovanie o stave riešenia požiadaviek kontaktné osoby objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do nástroja pre riešenie incidentov, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

2. Objednávateľ je povinný spolupracovať s poskytovateľom na odstránení incidentu a poskytnúť požadovanú súčinnosť poverenou osobou objednávateľa.

3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:

a) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení objednávateľa, ktoré poskytovateľ potrebuje pre účely poskytnutia komplexnej podpory kontaktného centra podľa tejto zmluvy,

b) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy pre pracovisko poskytovateľa s dosahom na dátové centrá objednávateľa prostredníctvom sieťového pripojenia v súlade s podmienkami určenými objednávateľom,

c) písomného definovania poverenej osoby objednávateľa pre účely plnenia tejto zmluvy.

4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadaviek na komplexnú podporu kontaktného centra podľa tejto zmluvy a sú na poskytnutie takejto služby nevyhnutné a požaduje ich poskytovateľ.

Článok VII

Dôvernosť informácií

1. Poskytovateľ sa voči objednávateľovi zaväzuje, že:

1.1. všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópie dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, elektronickej alebo akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe jemu odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom ním získané od objednávateľa (ďalej len „dôverné informácie“), bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou alebo odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenia zmluvy, nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to počas ani po ukončení zmluvy;

1.2. zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov a to aj po ukončení zmluvy. Poskytovateľ je povinný na základe požiadaviek objednávateľa predložiť bezodkladne objednávateľovi podpísané vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety, ktoré budú mať prístup k dôverným informáciám;

1.3. v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení urobených alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku zmluvy nahradí objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.

2. Všetky podklady poskytnuté poskytovateľovi a evidované údaje, vrátane dôverných informácií musia byť po ukončení zmluvy bez vyzvania odovzdané objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.

3. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

4. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení tejto zmluvy poskytovateľom môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto zmluvy ustanovenia zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27.apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „Nariadenia GDPR“). Zmluvné strany do 10 (desať) pracovných dní odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.

Článok VIII

Sankcie

1. Ak je poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím služieb podpory prevádzky podľa tejto zmluvy je objednávateľ oprávnený za každé jednotlivé porušenie požadovať za každú aj začaté hodinu omeškania s poskytnutím týchto služieb (najmä nedodržanie garancie časov pre jednotlivé priority incidentov) zmluvnú pokutu vo výške 0,03% z paušálnej čiastky bez DPH za kalendárny mesiac poskytovania komplexnej podpory kontaktného centra určenej podľa bodu 2 článku IV tejto zmluvy až do jej plnej výšky s DPH.

2. Ak poskytovateľ nedodrží niektorú zo svojich povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy a z prílohy č. 1 k tejto zmluve je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 100 Eur za každé jedno porušenie povinnosti osobitne a za každý, aj začatý deň omeškania.

4. Uplatnením nárokov objednávateľa a na zmluvnú pokutu nie sú dotknuté jeho nároky na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu. Poskytovateľ je povinný uplatnenú zmluvnú pokutu objednávateľovi bezodkladne uhradiť.

Článok IX

Ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva zanikne:

- a) uplynutím doby jej trvania,
- d) písomnou dohodou zmluvných strán,
- e) písomným odstúpením od zmluvy niektorou zmluvnou stranou.

2. V prípade zániku zmluvy dohodou zmluvných strán zmluva zaniká dňom uvedeným v tejto dohode. Zmluvné strany v dohode o ukončení upravujú všetky vzájomné nároky, ktoré vznikli na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou.

3. Ak sa porušenie zmluvnej povinnosti zmluvnou stranou považuje v zmysle ustanovení tejto zmluvy alebo podľa § 345 Obchodného zákonníka za podstatné porušenie zmluvy, môže oprávnená strana od zmluvy odstúpiť okamžite, pokiaľ to oznámi písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o porušení dozvedela. Za podstatné porušenie povinností podľa tejto zmluvy sa považuje porušenie povinností poskytovateľa upravených v bode 1 čl. III a bodoch 1.1 a 1.2. čl. VII tejto zmluvy.

4. Ak oprávnená strana oznámi druhej zmluvnej strane, že na splnení zmluvných povinností naďalej trvá alebo nevyužije právo od zmluvy odstúpiť, môže odstúpiť od zmluvy len spôsobom pre nepodstatné porušenie zmluvy v zmysle § 346 Obchodného zákonníka.

5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak objednávateľ neuhradí faktúru ani v dodatočnej lehote (určenej poskytovateľom) po uplynutí lehoty uvedenej v článku IV tejto zmluvy.

6. Odstúpením od zmluvy zmluva zaniká dňom doručenia prejavu vôle odstupujúcej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou.

7. V prípade, že dôjde k zániku zmluvy pred uplynutím doby jej platnosti a účinnosti podľa čl. XI bod 1. tejto zmluvy, sú zmluvné strany povinné ku dňu zániku zmluvného vzťahu vzájomne si vysporiadať všetky pohľadávky a záväzky.

Čl. X

Subdodávateľia

1. Na poskytovanie plnení v zmysle tejto zmluvy a prílohy č. 1 má poskytovateľ za podmienok dohodnutých v bode 2-5 tohto článku, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť objednávateľa za plnenie zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 zák. č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov a poskytovateľ je povinný odovzdávať objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.

2. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu:

- a) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov,
- b) adresa pobytu alebo sídlo,
- c) IČO alebo dátum narodenia,

d) podiel plnenia v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy ako príloha č. 3.

3. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť oprávnenej osobe objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.

4. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 2 tohto článku. Akúkoľvek zmenu subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu prílohy č. 3, musí poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany objednávateľa.

5. Porušenie povinností vyplývajúcich z bodov 2, 3 a 4 tohto článku sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, t.j. odo dňa nadobudnutia jej účinnosti na 2 roky.

2. Práva a povinnosti neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

3. Ak by niektoré ustanovenia zmluvy mali byť neplatnými alebo neúčinnými, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že namiesto neplatných a neúčinných ustanovení zmluvy sa použijú platné ustanovenia, ktoré sú obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu zmluvy.

4. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto zmluvy môžu byť zmluvnými stranami vykonané iba písomne, číslovanými dodatkami podpísanými štatutárnym orgánom alebo splnomocneným alebo povereným zástupcom štatutárneho orgánu objednávateľa a štatutárnym orgánom alebo povereným zástupcom štatutárneho orgánu poskytovateľa.

5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky prípadné spory vyplývajúce z tejto zmluvy budú riešiť prednostne rokovaním o nožnej dohode, inak na miestne a vecne príslušnom všeobecnom súde.

6. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach, z ktorých dve (2) vyhotovenia obdrží poskytovateľ a dve (2) vyhotovenia obdrží objednávateľ.

7. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia objednávateľom v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.

8. Zmluvné strany prehlasujú, že sa s obsahom zmluvy oboznámili, túto uzavreli slobodne a vážne, nie v tiesni a nie za nápadne nevýhodných podmienok, že sa zhoduje s prejavom ich vôle a svoj súhlas s obsahom zmluvy potvrdzujú svojim vlastnoručným podpisom.

9. Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria jej prílohy:

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2 – Cenová ponuka

Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov

.....

Objednávateľ

.....

Poskytovateľ

Príloha č. 1 - Opis predmetu zákazky

Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je zabezpečenie komplexnej podpory pre prevádzku kontaktného centra Centra právnej pomoci (ďalej len „CPP“), ktoré slúži na poskytovanie právnej pomoci občanom Slovenskej republiky.

Prevádzka a podpora call centra

Podpora sa poskytuje v režime 9x5 (pondelok až piatok, 8:00 – 17:00) po dobu 24 mesiacov. Služby musia pokrývať:

- Licenčný poplatok pre 12 agentov
- Softvérová a HW podpora vrátane aktualizácií a bezpečnostných záplat
- Incident a problém manažment
- Helpdesk, hotline a technická podpora
- Správa a administrácia systému

Funkcionalita riešenia

Dodané riešenie musí obsahovať nasledovné funkcionality:

- Riešenie môže využívať hardvérové telefóny alebo softvérové telefóny (softfóny) – volanie cez PC alebo webové rozhranie. Dodávateľ má možnosť zvoliť ktorúkoľvek z týchto foriem, alebo ich kombináciu, pričom musí byť zabezpečená plná funkcionalita a používateľský komfort. Preferovaným riešením je využitie softfónov.
- V prípade, že návrh riešenia preferuje používanie HW IP telefóny, pričom by nebola možnosť použitia existujúcich zariadení, je súčasťou cenovej ponuky aj cena nových navrhovaných zariadení
- Prístup aj pre vzdialených agentov
- Možnosť viackanálovej komunikácie: hlas, e-mail, SMS, chat
- Jednotné používateľské rozhranie pre agentov obsahujúce o.i. aj vytáženost' agentov v reálnom čase a základné štatistiky
- Rozšírené používateľské rozhranie pre administrátorov, ktoré obsahuje najmä: rozšírené štatistiky, nastavenia, editácie agentov, reporty, prehrávanie nahrávok hovorov, atď.
- Nahrávanie hovorov a ich archivácia po dobu 36 mesiacov, pričom pri vybraných nahrávkach by bola archivácia 30 dní.
- Prioritizácia hovorov na základe údajov z CRM a prípadne DTMF voľby
- Viacúrovňové IVR a jeho konfigurácia
- Real-time monitoring, wallboardy a reporty
- Pripojenie pomocou SIP liniek
- Vysoká bezpečnosť vrátane VPN, SSL a šifrovanej komunikácie

Integrácie a bezpečnostné požiadavky

System musí umožňovať integráciu s informačnými systémami objednávateľa prostredníctvom API. Musí spĺňať požiadavky GDPR, vrátane:

- Šifrovania komunikácie (napr. TLS, SRTP)
- Prístupu podľa rolí a auditovateľnosti akcií
- Uchovávaní dát podľa platnej legislatívy

Služby a správa systému

Dodávateľ musí zabezpečiť:

- Administráciu podpory (zodpovedná kontaktná osoba, dokumentácia, sledovanie plnenia)
- Nástroj na nahlasovanie incidentov (vrátane e-mailovej integrácie)
- Incident manažment podľa 4 úrovni priority s garanciou TTO/TTR
- Problém manažment
- Reklamačný proces a výmenu zariadení
- Kritické aktualizácie a profylaxiu techniky aspoň raz ročne
- Dokumentáciu a používateľskú príručku k používanému systému a jeho súčasti (HW a SW/aplikácia/web aplikácia)

Technické a obchodné podmienky

- CPP v súčasnosti používa HW IP telefóny Grandstream (model GXP2170) a náhlavné súpravy Jabra (Model ENA002)
- Systém musí mať slovenskú a anglickú lokalizáciu
- Dodané zariadenia musia byť nové, originálne a certifikované
- Požaduje sa záruka minimálne 36 mesiacov

Ďalšie požiadavky

- Garantovaná dostupnosť služieb 99,7%
- V prípade nových zariadení, je Dodávateľ povinný zabezpečiť dopravu tovaru na miesto plnenia a inštaláciu tovaru (jednotlivých zariadení) v mieste plnenia podľa požiadaviek, ktoré mu Objednávateľ upresní (špecifikuje) najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od uzatvorenia zmluvy, a to prostredníctvom kontaktnej osoby Objednávateľa.

Príloha č. 2 - Návrh na plnenie kritéria

Názov predmetu zákazky	Zabezpečenie komplexnej podpory pre prevádzku kontaktného centra Centra právnej pomoci		
Obchodný názov dodávateľa	SOITRON, s.r.o.		
Adresa sídla	Plynárenská 5, 829 75 Bratislava		
IČO	35955678		
Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene uchádzača	Ing. Marián Skákala		
Telefón, E-mail	. +421 2 5822 4111, info@soitron.sk		
Požiadavka	Počet	Cena za jednotku	Cena za mesiac v EUR bez DPH
Cena za poskytnutie licencie	1	1 000,00 €	1 000,00 €
Hardvérová podpora kontaktného centra a správa SW	1	780,00 €	780,00 €
Cena za zriadenie / inštaláciu technologického riešenia*	1		
* uchádzač vyplní v prípade, ak je to relevantné			
Spolu v EUR bez DPH za celý predmet zákazky (24 mesiacov)			42 720,00 €
Výška DPH v EUR			9 825,60 €
Spolu v EUR s DPH za celý predmet zákazky (24 mesiacov)			52 545,60 €
Návrh ceny predloženej v ponuke, ako aj jednotkové ceny, musia byť zaokrúhlené maximálne na dve desatinné miesta a musia byť vyššie ako nula. Cena uvedená uchádzačom obsahuje všetky náklady, ktoré uchádzačovi vzniknú v súvislosti s plnením predmetnej zákazky. *Som – *Nie som platiteľom DPH (nehodiace sa preškrtnite) Dátum:			

Informácie o subdodávateľoch

Názov zákazky: „Zabezpečenie komplexnej podpory pre prevádzku kontaktného centra Centra právnej pomoci“

Identifikácia uchádzača:

Obchodný názov: SOITRON, s.r.o.

Sídlo spoločnosti: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava

IČO: 35 955 678

Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene uchádzača: Ing. Marián Skákala

Zoznam subdodávateľov: ¹ bez subdodávky

Názov a identifikačné údaje subdodávateľa (adresa, IČO):	Podiel zákazky:	Predmet subdodávky:	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia)

V súlade s ustanovením § 41 ods. 1 ZVO verejný obstarávateľ požaduje, aby **uchádzač vo svojej ponuke uviedol** podiel zákazky, ktorý má v úmysle zadať subdodávateľom, navrhovaných subdodávateľov a predmety subdodávok. Dokument obsahujúci tieto informácie sa stane prílohou zmluvy, ktorú verejný obstarávateľ uzavrie s úspešným uchádzačom.

Zároveň musí každý uchádzačom navrhovaný subdodávateľ spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia stanovené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania/resp. vo výzve na predkladanie ponúk, ktoré preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má ako subdodávateľ plniť. **Doklady a informácie preukazujúce splnenie podmienok účasti týkajúceho osobného postavenia jeho subdodávateľov predkladá uchádzač vo svojej ponuke, resp. v čase ohlásenia/zmeny subdodávateľa.**

Verejný obstarávateľ upozorňuje, že v súlade s § 41 ods. 3 ZVO je **úspešný uchádzač** povinný najneskôr **v čase uzatvárania zmluvy** s verejným obstarávateľom uviesť v tejto zmluve údaje

¹ V prípade, že uchádzač nehodlá využiť subdodávky – uvedie „bez subdodávky“

o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Tieto informácie sa neuvádzajú o dodávateľovi tovaru.

Verejný obstarávateľ upozorňuje, že v súlade s § 11 ZVO sa povinnosť byť zapísaný do registra partnerov verejného sektora sa vzťahuje aj na subdodávateľa/subdodávateľov za podmienok podľa Zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

² Podpis uchádzača, jeho štatutárneho orgánu alebo iného zástupcu uchádzača, ktorý je oprávnený konať v mene uchádzača v záväzkových vzťahoch v súlade s dokladom o oprávnení podnikateľ, t. j. podľa toho, kto za uchádzača koná navonok.