

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB EXTERNÉHO CALL CENTRA č. ZML-3-1/2021-900

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v platnom znení
(ďalej len „**zmluva**“)

Obchodné meno: **Štatistický úrad Slovenskej republiky**
Sídlo: Miletičova 551/3, 824 67 Bratislava
IČO: 00 166 197
Konajúci štatutár: Ing. Alexander Ballek, predseda
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu (IBAN): SK46 8180 0000 0070 0007 2444

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **PARADIGMA, s.r.o.**
Sídlo: Javorová 2137/6, 931 01 Šamorín
IČO: 36662330
IČ DPH: SK2022231750
Registrácia: OR Okresný súd Trnava, oddiel Sro, vložka 18871/T
Konajúci štatutár: Ing. Antonín Pospíšil
(ďalej len „**Dodávateľ**“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Dodávateľ aj ako „**zmluvné strany**“)

Článok I

Úvodné ustanovenia a predmet plnenia

- 1.1. V rámci sčítania obyvateľov, domov a bytov 2021 (ďalej len „**SODB 2021**“) sa pod záštitou Objednávateľa s výpomocou samospráv bude v termíne od 01.06.2020 do 12.02.2021 realizovať sčítanie domov a bytov prostredníctvom jednotlivých obcí a miest a v termíne od 15.02.2021 do 31.03.2021 bude prebiehať sčítanie obyvateľov. Projekt SODB 2021 je unikátny, keďže sčítanie bude prebiehať výhradne elektronicky. Vzhľadom na nový koncept SODB 2021 sa bude uprednostňovať samosčítanie, čo predpokladá zvýšený záujem verejnosti o vysvetlenie metodických problémov. Túto úlohu bude plniť externé call centrum. Jeho druhou úlohou bude evidovať požiadavky na mobilného asistenta zo strany obyvateľov, ktorí sa nemôžu alebo nechcú sčítať sami alebo na kontaktnom mieste.
- 1.2. Objednávateľ je vyhlasovateľom verejného obstarávania s názvom „**SLUŽBY EXTERNÉHO CALL CENTRA AKO PODPORA PRE PROJEKT SČÍTANIA OBYVATEĽOV, DOMOV A BYTOV SODB 2021**“. Na základe výsledkov tohto verejného obstarávania Objednávateľ uzatvára túto zmluvu s úspešným uchádzačom, ktorého ponuka bola vyhodnotená ako najvýhodnejšia a stala sa víťaznou.
- 1.3. Za podmienok vymedzených touto zmluvou sa Dodávateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi služby špecifikované v bode 1.4 tejto zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby zaplatiť cenu dojednanú v čl. XV tejto zmluvy.
- 1.4. Predmetom plnenia je:

- 1.4.1. poskytnutie služieb externého call centra pre účely *SODB 2021* v období od 15.02.2021 do 31.03.2021, zahŕňajúce zrealizovanie (obslúženie) hovorov v počte maximálne 350 000
 - 1.4.2. poskytnutie služby presmerovania hovorov na interné call centrum Objednávateľa v období od 15.02.2021 do 31.03.2021, po zrealizovaní (obslúžení) hovorov v počte 350 000 a
 - 1.4.3. poskytnutie služby zaškolenia pracovníkov interného call centra Objednávateľa v oblasti telefonických komunikačných zručností, a to v rozsahu, kvalite a za podmienok uvedených v tejto zmluve a jej prílohách.
- 1.5. Dodávateľ je povinný dodať predmet plnenia definovaný v bode 1.4 tejto zmluvy pre a v prospech Objednávateľa, a to vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť.
 - 1.6. Dodávateľ vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
 - 1.7. Dodávateľ ďalej vyhlasuje, že on aj jeho subdodávateľa, ak ich Dodávateľ využije, majú ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy platný zápis v Registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o RPVS**“).

Článok II Špecifikácia služieb externého call centra

- 2.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že v rámci poskytovania služieb externého call centra zabezpečí:
 - 2.1.1. prevádzkovanie HOTLINE linky v zmysle čl. IV tejto zmluvy a
 - 2.1.2. prevádzkovanie REZERVAČNEJ linky v zmysle čl. V tejto zmluvy.
- 2.2. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb externého call centra bude dôsledne rešpektovať požiadavky zakotvené v tejto zmluve a jej prílohách, najmä požiadavky na:
 - zabezpečenie telefónneho čísla v zmysle čl. VI tejto zmluvy;
 - technologické zabezpečenie externého call centra v zmysle čl. VII tejto zmluvy;
 - personálne zabezpečenie externého call centra v zmysle čl. VIII tejto zmluvy;
 - zabezpečenie dostupnosti služieb externého call centra v zmysle čl. IX tejto zmluvy;
 - nahrávanie a archiváciu hovorov v zmysle čl. X tejto zmluvy;
 - online reporting v zmysle čl. XI tejto zmluvy;
 - vypracovanie analytickej správy v zmysle čl. XII tejto zmluvy;
 - dodržiavanie komunikačných štandardov uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy;
 - zachovanie mlčanlivosti v zmysle prílohy č. 2 tejto zmluvy.
- 2.3. Zmluvné strany sa dohodli, že služby externého call centra budú vždy zahŕňať aj:
 - 2.3.1. všetky aktivity, plnenia, funkcie a vedľajšie služby potrebné pre riadne poskytovanie služieb externého call centra, vrátane tých, ktoré bývajú bežne súčasťou rovnakých alebo obdobných služieb;
 - 2.3.2. všetku podporu a asistenciu od Dodávateľa pre riadne poskytnutie služieb externého call centra.

Článok III Poskytovanie služieb externého call centra

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby externého call centra v dobe od 15.02.2021 do 31.03.2021 (ďalej len „**Doba poskytovania služieb**“).

- 3.2. Dodávateľ bude poskytovať služby externého call centra z prevádzok nachádzajúcich sa na území Slovenskej republiky. Zoznam prevádzok, z ktorých budú služby externého call centra poskytované, je Dodávateľ povinný oznámiť Objednávateľovi najneskôr do 1.2.2021. Akékoľvek zmeny v zozname prevádzok je Dodávateľ povinný oznámiť Objednávateľovi najneskôr do 3 pracovných dní od vzniku týchto zmien.
- 3.3. Dodávateľ je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb externého call centra v slovenskom jazyku.
- 3.4. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovanie služieb externého call centra v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZoOOÚ**“). Na účely spracúvania osobných údajov Dodávateľom pre Objednávateľa je Dodávateľ najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa (pričom postačuje forma e-mailu) povinný uzatvoriť s Objednávateľom zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa ustanovení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 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 údajov) a podľa ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorej návrh mu bude predložený Objednávateľom.
- 3.5. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní služieb externého call centra v súlade s požiadavkami a inštrukciami Objednávateľa a na základe informácií poskytnutých mu Objednávateľom.
- 3.6. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní služieb externého call centra podľa svojich najlepších schopností, včasne, efektívne, spoľahlivo, odborne a profesionálne, používajúc pritom takú úroveň starostlivosti, zručnosti, predvídavosti, opatrnosti a zdravého úsudku, ktorú by bolo možné požadovať od skúseného dodávateľa.

Článok IV

Prevádzkovanie HOTLINE linky

- 4.1. Účelom HOTLINE linky je podpora pre obyvateľov SR, ktorí sa chcú sčítať sami, t. j. bez podpory asistenta sčítania.
- 4.2. Dodávateľ je povinný zabezpečiť prevádzku HOTLINE linky po dobu poskytovania služieb každý deň v týždni (t. j. od pondelka do nedele) v čase 08:00-20:00 hod.
- 4.3. Úlohou Dodávateľa je najmä:
 - 4.3.1. prijímanie prichádzajúcich telefonických hovorov a poskytovanie potrebných informácií (potrebnej podpory) pri vypĺňaní elektronických formulárov, metodická pomoc a navigácia pri vypĺňaní elektronických formulárov, vysvetlenie definícií, obsahu a štruktúry údajov zisťovaných elektronickými formulármi v elektronických dotazníkoch a poskytovanie všeobecných informácií o SODB 2021;
 - 4.3.2. zaznamenanie údajov o konkrétnom hovore pre štatistické údaje v rozsahu podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 4.4. V prípade, ak Dodávateľ nebude môcť v jednotlivých prípadoch poskytnúť pomoc (podporu) v zmysle bodu 4.3.1 tejto zmluvy z dôvodu, že určité otázky neboli poskytnuté a zodpovedané zo strany Objednávateľa, Dodávateľ na konci každého dňa, najneskôr do 21:00 hod., poskytne

prostredníctvom online reportingu podľa bodu 11.1 tejto zmluvy zoznam predmetných otázok Objednávateľovi a ten tieto otázky Dodávateľovi zodpovie najneskôr do 24 hodín.

Článok V

Prevádzkovanie REZERVAČNEJ linky

- 5.1. Účelom REZERVAČNEJ linky je podpora pre obyvateľov SR, ktorí sa chcú sčítať prostredníctvom mobilných asistentov sčítania.
- 5.2. Dodávateľ je povinný zabezpečiť prevádzku REZERVAČNEJ linky po dobu poskytovania služieb každý deň v týždni (t. j. od pondelka do nedele) v čase 08:00-20:00 hod.
- 5.3. Úlohou Dodávateľa je najmä:
 - 5.3.1. prijímanie prichádzajúcich telefonických hovorov a zaznamenanie požiadavky volajúceho na sčítanie prostredníctvom mobilného asistenta sčítania, vrátane zapísania kontaktných údajov volajúceho do ES SODB 2021, a to v rozsahu: meno, priezvisko, adresa a telefonický kontakt;
 - 5.3.2. zaznamenanie údajov o konkrétnom hovore pre štatistické údaje v rozsahu podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 5.4. Pod ES SODB 2021 sa rozumie elektronický systém pre SODB 2021 prevádzkovaný Objednávateľom. Webovú aplikáciu ES SODB 2021 Objednávateľ sprístupní Dodávateľovi prostredníctvom internetu najneskôr do 5.2.2021.
- 5.5. Dodávateľ vyhlasuje, že si je vedomý skutočnosti, že nenadobúda žiadne práva duševného vlastníctva k ES SODB 2021, k žiadnym databázam alebo súčastiam informačného systému Objednávateľa, ku ktorým bude mať počas plnenia tejto zmluvy prístup, okrem práva prístupu a užívania za účelom riadneho poskytovania služieb podľa tejto zmluvy.

Článok VI

Zabezpečenie telefónneho čísla

- 6.1. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre účely projektu SODB 2021 „prémiové“ geografické telefónne číslo s predvoľbou 02 (Bratislava).
- 6.2. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o konkrétnom tvare telefónneho čísla v zmysle bodu 6.1 tejto zmluvy najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 6.3. Dodávateľ je povinný využívať telefónne číslo podľa bodu 6.1 tejto zmluvy výhradne (exkluzívne) pre Objednávateľa v rámci poskytovania služieb externého call centra počas Doby poskytovania služieb.

Článok VII

Technologické zabezpečenie externého call centra

- 7.1. Dodávateľ sa zaväzuje implementovať automatické prehrávanie hlasových správ (Interactive Voice Response) (ďalej len „**IVR**“) minimálne v nasledujúcom rozsahu:
- 7.1.1. Hlasová správa počas prevádzkovej doby HOTLINE linky a REZERVAČNEJ linky - samotná hlasová správa bude obsahovať aj informáciu o spracovaní osobných údajov v zmysle ZoOOÚ a informáciu o nahrávaní hovorov a bude umožňovať distribúciu hovorov podľa jednotlivých volieb v IVR;
 - 7.1.2. Hlasová správa mimo prevádzkovej doby HOTLINE linky a REZERVAČNEJ linky - samotná hlasová správa bude obsahovať aj informáciu o spracovaní osobných údajov v zmysle ZoOOÚ a možnosť na základe stlačenia voľby 1 (jeden) zadať žiadosť volajúceho o spätné kontaktovanie;
 - 7.1.3. IVR musí byť schopné prehrávať hlasové správy pre volajúcich čakajúcich na voľného operátora.
- 7.2. Dodávateľ je povinný využívať technológiu, ktorá umožňuje nahrávanie a archivovanie hovorov.
- 7.3. Za účelom poskytovania služieb externého call centra bez výpadkov je Dodávateľ povinný počas celej Doby poskytovania služieb:
- 7.3.1. zabezpečiť a udržiavať záložný zdroj, ktorý zabezpečí poskytovanie služieb externého call centra aj v prípade prerušenia distribúcie elektriny;
 - 7.3.2. mať minimálne dvoch poskytovateľov hlasových a dátových služieb geograficky oddelených v rôznych lokalitách na území SR tak, aby v prípade výpadku jedného z nich boli linky presmerované na druhého poskytovateľa.
- 7.4. Dodávateľ je povinný mať nastavené systémy, konektivitu a interné procesy prostredníctvom technológie externého call centra, ktorá je schopná prijímať a distribuovať hovory v požadovanom rozsahu minimálne 200 súbežných hovorov.
- 7.5. Splnenie požiadaviek technologického zabezpečenia externého call centra je predpokladom pre riadne začatie poskytovania služieb externého call centra. Splnenie požiadaviek technologického zabezpečenia externého call centra si potvrdia zmluvné strany podpísaním technického protokolu v znení akceptovateľnom pre Objednávateľa najneskôr do 1.2.2021.
- 7.6. Objednávateľ má právo kedykoľvek kontrolovať v prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa, či sú splnené požiadavky technologického zabezpečenia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto čl. VII, pričom Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi na tento účel maximálnu súčinnosť, najmä umožniť mu na jeho písomnú (alebo e-mailovú) žiadosť doručенú Dodávateľovi aspoň 3 pracovné dni vopred vstup do príslušnej prevádzky Dodávateľa.

Článok VIII

Personálne zabezpečenie externého call centra

- 8.1. Dodávateľ je povinný zabezpečiť 1 (jedného) manažéra call centra. Tento manažér musí mať minimálne:
- a) 3-ročné skúsenosti s riadením call centra zaoberajúceho sa spracovaním prichádzajúcich hovorov v pozícii manažéra call centra, resp. v ekvivalentnej pozícii zodpovednej za prevádzku a riadenie call centra a

- b) 1 praktická skúsenosť/projekt, ktorého predmetom bolo poskytovanie služby call centra zaoberajúcim sa spracovaním prichádzajúcich hovorov, pričom expert vystupoval v pozícii hlavného manažéra call centra o veľkosti min. 50 telefonických operátorov, ktorí pod vedením experta počas jedného mesiaca realizovali spracovávanie prichádzajúcich hovorov.
- 8.2. Dodávateľ je povinný zabezpečiť riadenie telefonických operátorov prostredníctvom 5 riadiacich pracovníkov (supervízorov). Každý supervízor musí mať minimálne:
- a) 3-ročné skúsenosti s prácou v call centre zaoberajúcom sa spracovaním prichádzajúcich hovorov a
 - b) 1-ročné skúsenosti v pozícii supervízora s riadením telefonických operátorov pri projektoch v oblasti spracovania prichádzajúcich hovorov a
 - c) 1 praktickú skúsenosť/projekt, ktorého predmetom bolo poskytovanie služby call centra zaoberajúceho sa spracovaním prichádzajúcich hovorov, pričom vystupoval v pozícii supervízora call centra.
- 8.3. Dodávateľ nemôže využiť jednu osobu na plnenie funkcie manažéra a funkcie supervízora externého call centra súčasne.
- 8.4. Dodávateľ je povinný zabezpečiť potrebné kapacity certifikovaných telefonických operátorov tak, aby bolo v každom jednotlivom dni na HOTLINE linke a REZERVAČNEJ linke k dispozícii celkovo aspoň 50 telefonických operátorov (tak, aby bola v každom jednotlivom dni naplnená kapacita minimálne 600 odpracovaných človekohodín) spĺňajúcich požiadavky uvedené v bode 8.5 tejto zmluvy.
- 8.5. Všetci telefonickí operátori, prostredníctvom ktorých bude Dodávateľ poskytovať služby HOTLINE a REZERVAČNEJ linky, musia na náklady Dodávateľa absolvovať vstupné školenie a úspešne zvládnuť certifikačný test zameraný na obsah informácií, ktoré majú byť poskytované prostredníctvom externého call centra na základe tejto zmluvy.
- 8.6. Dĺžka školenia sa odhaduje na 1 pracovný deň. Objednávateľ je povinný v súčinnosti s Dodávateľom zabezpečiť školenie a certifikačný test telefonických operátorov Dodávateľa v dostatočnom predstihu pred začatím plynutia Doby poskytovania služieb, najneskôr do 1.2.2021, pričom táto povinnosť Objednávateľa sa považuje za splnenú, ak Objednávateľ v uvedenej lehote poskytne Dodávateľovi minimálne 5 rôznych termínov školenia a vykonania certifikačného testu telefonických operátorov Dodávateľa, v každom jednotlivom termíne pre minimálne 20 telefonických operátorov. Objednávateľ je taktiež povinný najneskôr do 1.2.2021 odovzdať Dodávateľovi všetky potrebné dokumenty a poskytnúť všetky potrebné informácie požadované pre riadne a včasné poskytovanie služieb externého call centra, ak pre poskytnutie niektorého dokumentu alebo niektorej informácie nie je v tejto zmluve dojednaná osobitná lehota. Dodávateľ je na žiadosť a podľa pokynov Objednávateľa povinný zabezpečiť preškolenie telefonických operátorov a aktualizáciu dokumentov dodaných mu na účely poskytovania služieb externého call centra, ak v priebehu Doby poskytovania služieb nastanú nové skutočnosti vo vzťahu k sčítaniu obyvateľov, alebo ak Objednávateľ usúdi, že z otázok obyvateľov SR vyplýva veľa nejasností.
- 8.7. Splnenie požiadaviek personálneho zabezpečenia externého call centra je predpokladom pre riadne začatie poskytovania služieb externého call centra; Dodávateľ je povinný splniť požiadavky personálneho zabezpečenia v zmysle bodov 8.1 až 8.5 tejto zmluvy pred začatím plynutia Doby poskytovania služieb. Dodávateľ je najneskôr do 1.2.2021 povinný preukázať Objednávateľovi, že má k dispozícii minimálne 50 certifikovaných telefonických operátorov, zodpovedajúci počet supervízorov v zmysle bodu 8.2 tejto zmluvy a manažéra v zmysle bodu 8.1 tejto zmluvy a že tieto osoby spĺňajú požadované kvalifikačné predpoklady.

- 8.8. Objednávateľ má právo kedykoľvek kontrolovať v prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa, či sú splnené požiadavky personálneho zabezpečenia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto čl. VIII, pričom Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi na tento účel maximálnu súčinnosť, najmä umožniť mu na jeho písomnú (alebo e-mailovú) žiadosť doručенú Dodávateľovi aspoň 3 pracovné dni vopred vstup do príslušnej prevádzky Dodávateľa.
- 8.9. Dodávateľ je povinný použiť na poskytovanie služieb externého call centra manažéra a supervízorov (ďalej spolu len „**klúčovi experti**“) uvedených v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 8.10. Dodávateľ je oprávnený zmeniť kľúčového experta iba po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa, pričom nový kľúčový expert musí spĺňať zodpovedajúce požiadavky uvedené v bodoch 8.1 a 8.2 tejto zmluvy.
- 8.11. Za účelom zmeny v osobe kľúčového experta je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi žiadosť o zmenu obsahujúcu identifikačné údaje navrhovaného kľúčového experta, pričom k žiadosti je Dodávateľ povinný priložiť potvrdenia preukazujúce splnenie zodpovedajúcich požiadaviek uvedených v bodoch 8.1 a 8.2 tejto zmluvy. Ak bude Objednávateľovi predložená kompletná žiadosť o zmenu kľúčového experta, Objednávateľ je povinný vyjadriť sa k nej najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej doručenia, inak sa má za to, že s navrhovanou zmenou súhlasí.
- 8.12. V prípade udelenia súhlasu Objednávateľa so zmenou kľúčového experta je Dodávateľ povinný uzavrieť s Objednávateľom dodatok k tejto zmluve, ktorým dôjde k aktualizácii prílohy č. 3 tejto zmluvy, a to najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia návrhu na uzatvorenie dodatku zo strany Objednávateľa.

Článok IX

Zabezpečenie dostupnosti služieb externého call centra (SLA)

- 9.1. Dodávateľ garantuje Objednávateľovi technologickú dostupnosť služieb externého call centra na úrovni minimálne 99,9 %. Povolená hranica technologickej nedostupnosti služieb externého call centra predstavuje celkovo maximálne 85 minút za celú Dobu poskytovania služieb.
- 9.2. Dodávateľ ďalej Objednávateľovi garantuje dostupnosť telefonických operátorov nad úrovňou 90 % tak, že z celkového počtu prichádzajúcich hovorov distribuovaných na telefonických operátorov v každom jednotlivom dni počas Doby poskytovania služieb musí byť minimálne 90 % hovorov zodvihnutých. Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 15 sekúnd.
- 9.3. Na účely zabezpečenia technologickej dostupnosti služieb externého call centra v zmysle bodu 9.1 tejto zmluvy je Dodávateľ povinný pravidelne najmä:
- kontrolovať funkčnosť technológie využívanej na poskytovanie služieb externého call centra,
 - vykonávať testovanie technológie využívanej na poskytovanie služieb externého call centra za účelom odhalenia skrytých závad,
 - vyhodnocovať zistené poruchy technológie využívanej na poskytovanie služieb externého call centra,
 - bezodkladne odstraňovať zistené poruchy technológie využívanej na poskytovanie služieb externého call centra.
- 9.4. Dodávateľ je povinný bezodkladne (najneskôr do 2 hodín od nástupu danej skutočnosti) Objednávateľovi oznamovať, a to telefonicky aj e-mailom na kontakty Objednávateľa uvedené v bode 17.3 tejto zmluvy, technologickú nedostupnosť služieb externého call centra a jej

predpokladané trvanie, ako aj akékoľvek iné skutočnosti, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť poskytovanie služieb externého call centra a/alebo ohroziť oprávnený záujem Objednávateľa a je povinný iniciatívne dávať návrhy na odvrátenie tejto hrozby. Dodávateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením uvedených povinností.

- 9.5. Dodávateľ je povinný spracovávať údaje o dostupnosti služieb externého call centra v zmysle tohto čl. IX v rámci online reportingu podľa čl. XI tejto zmluvy.

Článok X

Nahrávanie a archivácia hovorov

- 10.1. Dodávateľ je povinný zabezpečiť nahrávanie a archiváciu všetkých prichádzajúcich hovorov na HOTLINE a REZERVAČNÝCH linkách prostredníctvom nahrávacej technológie, ktorá je schopná nahráť a uchovať minimálne 99,95 % hovorov uskutočnených na HOTLINE a REZERVAČNÝCH v linkách.
- 10.2. Dodávateľ je povinný ukladať hovory nahrané v zmysle bodu 10.1 tejto zmluvy v tvare: dátum hovoru,_čas hovoru,_dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách), telefónne číslo volajúceho,_ID telefónneho operátora,_typ hovoru,_voľba IVR.
- 10.3. Zvukové záznamy hovorov musia byť uložené vo formáte .mp3 a minimálne v kvalite 8kbps, 24000Hz, mono.
- 10.4. Dodávateľ je pri nahrávaní a archivácii hovorov v zmysle tohto čl. X povinný rešpektovať relevantné právne predpisy vrátane ZoOOÚ.
- 10.5. Dodávateľ je povinný umožniť Objednávateľovi neobmedzený priamy (online) prístup ku všetkým archivovaným hovorom.
- 10.6. Dodávateľ zodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie alebo zničenie zvukových záznamov a dát, ktorých zabezpečenie sa predpokladá v tomto čl. X.
- 10.7. Dodávateľ sa zaväzuje, že na výzvu Objednávateľa bezodkladne preukázateľne zničí všetky zvukové záznamy hovorov vytvorené v rámci poskytovania služieb externého call centra (ak to nebude v rozpore s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky) a ich zničenie Objednávateľovi riadne preukáže.

Článok XI

Online reporting

- 11.1. Dodávateľ je povinný vytvoriť online reporting obsahujúci minimálne nasledujúce údaje:
- počet hovorov vstúpených do ústredne,
 - počet hovorov distribuovaných na telefonických operátorov,
 - počet zodvihnutých hovorov,
 - technologická dostupnosť služieb externého call centra v zmysle bodu 9.1 tejto zmluvy (reporting incidentov a ich trvania),
 - dostupnosť telefonických operátorov v zmysle bodu 9.2 tejto zmluvy (určená pomerom počtu zodvihnutých hovorov k počtu hovorov distribuovaných na telefonických operátorov),
 - priemerná dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách),
 - priemerná dĺžka After Call Work (ACW),
 - priemerná dĺžka Waiting time,

- zoznam nových otázok za určitý deň v zmysle bodu 4.4 tejto zmluvy.
- 11.2. Dodávateľ je povinný zabezpečiť neobmedzený priamy (online) prístup Objednávateľa a ním určených osôb k online reportingu podľa bodu 11.1 tejto zmluvy, a to tak, že Objednávateľovi poskytne neobmedzený počet online prístupov do Dodávateľom využíwanej softvérovej aplikácie pre reporting.
- 11.3. Online reporting je Dodávateľ povinný zabezpečiť tak, aby údaje uvedené v bode 11.1 tejto zmluvy mohol Objednávateľ filtrovať:
- 11.3.1. podľa jednotlivej služby (HOTLINE alebo REZERVAČNÁ linka),
 - 11.3.2. podľa časového hľadiska s rozpadom na vybrané dni a hodiny,
 - 11.3.3. podľa jedného alebo viacerých hľadísk súbežne, pričom online reporting musí podľa zvolených kritérií ihneď prepočítať údaje uvedené v bode 11.1 tejto zmluvy.

Článok XII

Vypracovanie analytickej správy

- 12.1. Dodávateľ je najneskôr do 20.4.2021 povinný vypracovať analytickú správu o projekte SODB 2021, ktorá bude obsahovať minimálne zhrnutie projektu SODB 2021 z pohľadu externého call centra a návrhy a odporúčania pre nasledujúce sčítania.

Článok XIII

Poskytovanie služby presmerovania hovorov na interné call centrum Objednávateľa

- 13.1. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť počas Doby poskytovania služieb, po zrealizovaní (obslúžení) hovorov v počte 350 000, presmerovanie hovorov z externého call centra na interné call centrum Objednávateľa (overflow), a to tak, že súčasťou riešenia bude aj rozdelenie volaní podľa voľby volajúceho (IVR - Interactive Voice Response), pričom dostupné budú 2 voľby v rámci IVR, avšak ich počet bude zmenený, ak o to Objednávateľ kedykoľvek počas Doby poskytovania služieb požiada.
- 13.2. Riešenie musí umožniť presmerovanie hovorov, ktoré prekročia zazmluvnený počet hovorov na obsluženie externým call centrom (350 000), na interné call centrum Objednávateľa tak, že pre každú IVR voľbu bude priradené samostatné cieľové číslo, pričom pri presmerovaní bude zachované číslo volajúceho.
- 13.3. Pre ukončenie presmerovaných volaní poskytne Objednávateľ samostatné dátové a hlasové pripojenie. Dátové pripojenie bude odovzdané v peeringovom centre SIX s privátnym adresným rozsahom (adresný rozsah bude poskytnutý pri realizácii služby). Komunikácia bude prebiehať po tomto prepojení, nie po verejnom internete. Hlasové pripojenie bude realizované cez technológiu VoIP so signalizáciou SIP. Pre prenos volajúceho a volaného čísla bude použitý formát E.164 (plný medzinárodný tvar čísla bez úvodných núl).
- 13.4. Hlasové pripojenie bude spĺňať nasledujúce minimálne požiadavky:
- Signalizácia: TLS,TCP,UDP,
 - Podpora kodekov: G.711A, G.729,
 - DTMF: RFC2833,
 - Bezpečnosť: SRTP, TLS (SIPS).
- 13.5. Riešenie musí podporovať kapacitu minimálne 200 súbežných volaní. Kapacita 200 súbežných volaní je požadovaná bez ohľadu na to, či bude volanie obslužené externým call centrom alebo

bude presmerované na interné call centrum Objednávateľa, t. j. aby sa mohlo súčasne dovolať minimálne 200 volajúcich.

Článok XIV

Poskytovanie služby zaškolenia pracovníkov interného call centra Objednávateľa

- 14.1. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť školenia v oblasti telefonických komunikačných zručností pre potreby zaškolenia pracovníkov interného call centra Objednávateľa.
- 14.2. Dodávateľ je povinný zaškoliť celkovo 150 pracovníkov interného call centra Objednávateľa v lokalitách Bratislava, Banská Bystrica a Košice, pričom v každej lokalite bude zaškolených 50 osôb, a to v dvoch skupinách po 25 osôb v rozsahu jedného celodenného školenia pre každú skupinu.
- 14.3. Predmetom celodenného školenia bude zaškolenie v oblasti telefonických komunikačných zručností s cieľom dosiahnuť u školených osôb minimálne úroveň podľa komunikačných štandardov uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 14.4. Školenia budú celodenné, presný čas realizácie a presný obsah školenia bude upresnený po vzájomnej konzultácii zmluvných strán, ak sa však zmluvné strany nedohodnú inak, školenia musia byť zrealizované najneskôr do 12.02.2021.

Článok XV

Cena a platobné podmienky

- 15.1. Cena za predmet plnenia definovaný v bode 1.4 tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán nasledovne:
 - 15.1.1. paušálna cena za poskytovanie služieb externého call centra podľa čl. II až XII tejto zmluvy počas celej Doby poskytovania služieb, v ktorej je zahrnuté aj zrealizovanie (obslúženie) hovorov v počte 100 000 (slovom: stotisíc): **[278 991,67] EUR bez DPH** (slovom: [dvestosedemdesiatosemtisícdeväťstodevätidesiatjeden eur šesťdesiatšesťdesiat centov] eur bez DPH);
 - 15.1.2. cena za každý hovor navyše oproti počtu hovorov zahrnutých v paušálnej cene podľa bodu 15.1.1 tejto zmluvy, maximálne však za 250 000 hovorov zrealizovaných nad rámec hovorov zahrnutých v paušálnej cene podľa bodu 15.1.1 tejto zmluvy: **[0] EUR bez DPH** (slovom: [nula] eur bez DPH) **za jeden (1) hovor, celkovo maximálne [0] EUR bez DPH** (slovom: [nula] eur bez DPH);
 - 15.1.3. paušálna cena za poskytovanie služby presmerovania hovorov na interné call centrum Objednávateľa podľa čl. XIII tejto zmluvy počas celej Doby poskytovania služieb, po zrealizovaní (obslúžení) hovorov v počte 350 000: **[0] EUR bez DPH** (slovom: [nula] eur bez DPH);
 - 15.1.4. paušálna cena za poskytnutie služby zaškolenia pracovníkov interného call centra Objednávateľa podľa čl. XIV tejto zmluvy: **[0] EUR bez DPH** (slovom: [nula] eur bez DPH).
- 15.2. Pre predídanie akýmkoľvek pochybnostiam sa stanovuje, že nárok Dodávateľa na úhradu ceny podľa bodu 15.1.3 nevznikne, ak nedôjde k prekročeniu zazmluvneného počtu 350 000 hovorov

na obsluhu externým call centrom, a teda nevznikne potreba poskytovania služby presmerovania hovorov na interné call centrum Objednávateľa podľa čl. XIII tejto zmluvy.

- 15.3. V dohodnutej cene nie je zahrnutá právnymi predpismi stanovená daň z pridanej hodnoty. Táto bude k cene vyúčtovaná v zmysle platných právnych predpisov v čase fakturácie ceny.
- 15.4. Cena bude uhradená na základe faktúry vystavenej Dodávateľom.
- 15.5. Dodávateľ má právo vystaviť faktúru na cenu za služby poskytnuté na základe tejto zmluvy po uplynutí Doby poskytovania služieb. Prílohou faktúry na úhradu ceny za hovor podľa bodu 15.1.2 tejto zmluvy bude Dodávateľom potvrdený výstup z reportingu dokladujúci celkový počet hovorov zrealizovaných za Dobu poskytovania služieb.
- 15.6. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní od dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Cena sa považuje za uhradenú odpísaním peňažných prostriedkov z účtu Objednávateľa.
- 15.7. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti vyžadované platnými právnymi predpismi, alebo ak údaje vo faktúre nebudú uvedené v súlade s platnými právnymi predpismi a v súlade s podmienkami dojednanými v tejto zmluve, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť Dodávateľovi bez zaplataenia. V takom prípade začne lehota splatnosti faktúry plynúť až dňom doručenia opravenej (novej) faktúry spĺňajúcej požiadavky platných právnych predpisov a požiadavky tejto zmluvy.
- 15.8. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa stanovuje, že Dodávateľovi za plnenie tejto zmluvy nevzniknú žiadne ďalšie peňažné nároky nad rámec nárokov uvedených v predchádzajúcich bodoch tohto čl. XV a že cena dojednaná v bode 15.1 tejto zmluvy zahŕňa všetky náklady, ktoré Dodávateľ nevyhnutne a účelne vynaloží na plnenie jeho povinností podľa tejto zmluvy.

Článok XVI

Sankcie

- 16.1. V prípade neposkytnutia niektorej zo služieb (vrátane všetkých súvisiacich a vedľajších plnení) podľa tejto zmluvy riadne a včas má Objednávateľ voči Dodávateľovi nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 500,00 EUR za každý (aj začatý) deň omeškania, ak pre niektoré porušenie nie je v bodoch 16.2-16.4 tejto zmluvy dojednaná osobitná zmluvná pokuta. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.
- 16.2. V prípade porušenia niektorej z povinností podľa bodov 3.2, 6.2, 7.6, 8.8, 8.12, 10.5, 11.2 a 18.8 tejto zmluvy má Objednávateľ voči Dodávateľovi nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 200,00 EUR za každé samostatné porušenie; pre predídienie pochybnostiam sa stanovuje, že pri trvajúcim porušení sa každý jednotlivý (aj začatý) deň trvania porušenia považuje za samostatné porušenie. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.
- 16.3. V prípade prekročenia povolenej hranice technologickej nedostupnosti služieb externého call centra v zmysle bodu 9.1 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každú aj začatú hodinu technologickej nedostupnosti služieb externého call centra. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.
- 16.4. V prípade nedodržania dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 9.2 tejto zmluvy má Objednávateľ nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,00 EUR za každé takéto

porušenie, pričom dostupnosť telefonických operátorov sa bude posudzovať za každý deň poskytovania služieb externého call centra samostatne. Zmluvná pokuta je splatná v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Dodávateľovi.

- 16.5. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu spôsobenej škody ani výška tohto nároku.

Článok XVII Doručovanie

- 17.1. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek písomnosť týkajúca sa tejto zmluvy musí mať písomnú formu (za písomnú formu sa nepovažuje fax alebo e-mail, ak táto zmluva výslovne neustanovuje inak) a musí byť doručená zmluvnej strane, ktorá je adresátom, osobne, poštou ako doporučená zásielka alebo prostredníctvom všeobecne uznávanej kuriérskej služby, a to na adresu sídla zmluvnej strany, ktorá je adresátom.
- 17.2. Písomnosť sa bude považovať za doručenú:
- 17.2.1. dňom jej skutočného doručenia; alebo
 - 17.2.2. dňom, kedy adresát odmietne písomnosť prevziať; alebo
 - 17.2.3. dňom, kedy dôjde k pokusu o doručenie v súlade s touto zmluvou a doručenie bude zmarené z dôvodov na strane adresáta (napríklad adresa neexistuje alebo adresát je neznámy na tejto adrese).
- 17.3. Bez toho, aby tým boli dotknuté body 17.1 a 17.2 tejto zmluvy, bežné oznámenie alebo žiadosť alebo iná bežná informácia v súvislosti s touto zmluvou môžu byť doručené e-mailom na nižšie uvedenú adresu zmluvnej strany, ktorá je adresátom, alebo na akúkoľvek inú adresu, ktorá bude neskôr oznámená príslušnou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súlade s týmto článkom XVII:

Objednávateľ:

E-mail: csilla.kissova@statistics.sk
Tel. kontakt: 0903 398 594

Dodávateľ:

E-mail: m.furmanek@paradigmacc.sk
Tel. kontakt: +421 914 703 167

- 17.4. Akákoľvek e-mailová správa v zmysle uvedeného sa považuje za doručenú dňom prijatia do e-mailovej schránky príjemcu, ak je prijatá do 15:00 hod. príslušného pracovného dňa, inak sa považuje za doručenú až nasledujúci pracovný deň.
- 17.5. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa stanovuje, že žiadne oznámenie týkajúce sa porušenia tejto zmluvy, výzva na plnenie akejkoľvek povinnosti alebo odstúpenie od tejto zmluvy sa nepovažujú za bežné.
- 17.6. V prípade, ak táto zmluva v niektorom jej ustanovení osobitne zakotvuje možnosť e-mailového doručovania, uplatnia sa ustanovenia bodu 17.3 a 17.4 tejto zmluvy, ak nie je výslovne uvedené inak.

Článok XVIII Subdodávateľia

- 18.1. Dodávateľ môže zabezpečiť časť plnenia predmetu tejto zmluvy prostredníctvom tretích osôb (ďalej len „**subdodávateľia**“). Dodávateľ garantuje spôsobilosť subdodávateľov pre plnenie

predmetu tejto zmluvy. Dodávateľ zodpovedá za celé a riadne plnenie tejto zmluvy počas celého trvania zmluvného vzťahu s Objednávateľom, a to bez ohľadu na to, či Dodávateľ použil subdodávky alebo nie, v akom rozsahu a za akých podmienok. Objednávateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť voči subdodávateľom Dodávateľa.

- 18.2. Dodávateľ je oprávnený uzatvoriť zmluvu len so subdodávateľom, ktorý najneskôr ku dňu uzatvorenia takej zmluvy bude mať platný zápis v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o RPVS. Podmienku podľa predchádzajúcej vety musí subdodávateľ spĺňať počas celého trvania zmluvy.
- 18.3. Dodávateľ vyhlasuje, že pri plnení tejto zmluvy bude využívať kapacity, resp. zdroje výlučne subdodávateľov uvedených v prílohe č. 4 tejto zmluvy.
- 18.4. Dodávateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi (alebo niektorom z nich).
- 18.5. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby každý existujúci aj nový subdodávateľ bol vybraný tak, aby spĺňal podmienky vyžadované od subdodávateľov v rámci verejného obstarávania označeného v bode 1.2 tejto zmluvy, pričom splnenie týchto podmienok je Dodávateľ povinný kedykoľvek na žiadosť Objednávateľa bezodkladne preukázať. V prípade, ak by nový alebo ktorýkoľvek existujúci subdodávateľ nespĺňal alebo prestal spĺňať podmienky vyžadované od subdodávateľa v rámci verejného obstarávania, je Objednávateľ oprávnený rozhodnúť o nepoužití daného subdodávateľa, pričom Dodávateľ je povinný riadiť sa takým rozhodnutím Objednávateľa a je povinný bezodkladne zabezpečiť jeho náhradu na vlastné náklady.
- 18.6. Dodávateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.
- 18.7. Za účelom zmeny v osobe subdodávateľa je Dodávateľ povinný doručiť Objednávateľovi žiadosť o zmenu obsahujúcu identifikačné údaje nového subdodávateľa a ďalšie údaje v zmysle prílohy č. 4 tejto zmluvy, pričom k žiadosti je Dodávateľ povinný priložiť potvrdenia preukazujúce splnenie požiadaviek vyžadovaných od subdodávateľov v rámci verejného obstarávania označeného v bode 1.2 tejto zmluvy. Ak bude Objednávateľovi predložená kompletná žiadosť o zmenu subdodávateľa, Objednávateľ je povinný vyjadriť sa k nej najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej doručenia, inak sa má za to, že s navrhovanou zmenou súhlasí.
- 18.8. V prípade udelenia súhlasu Objednávateľa so zmenou subdodávateľa je Dodávateľ povinný uzavrieť s Objednávateľom dodatok k tejto zmluve, ktorým dôjde k aktualizácii prílohy č. 4 tejto zmluvy, a to najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia návrhu na uzatvorenie dodatku zo strany Objednávateľa.

Článok XIX

Trvanie zmluvy

- 19.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do splnenia povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 19.2. Túto zmluvu možno ukončiť:
 - 19.2.1. dohodou zmluvných strán alebo
 - 19.2.2. odstúpením od zmluvy.

- 19.3. Na odstúpenie od zmluvy sa vzťahujú ustanovenia § 344-351 Obchodného zákonníka, pričom na tieto účely sa za podstatné porušenie tejto zmluvy zo strany Dodávateľa považuje najmä, nie však výlučne:
- a) porušenie ktorejkoľvek povinnosti zakotvenej v bode 3.2, 6.2, 7.6, 8.8, 8.12, 9.4, 10.5, 11.2 a 18.8 tejto zmluvy,
 - b) ak Dodávateľ nesplní riadne a včas požiadavky technologického zabezpečenia kontaktného centra (čl. VII tejto zmluvy) alebo ich splnenie nepreukáže riadne a včas Objednávateľovi, alebo ak budú kedykoľvek preukázateľne zistené rozpory medzi požiadavkami technologického zabezpečenia kontaktného centra a skutočným stavom na prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa,
 - c) ak Dodávateľ nesplní riadne a včas požiadavky personálneho zabezpečenia kontaktného centra (čl. VIII tejto zmluvy) alebo ich splnenie nepreukáže riadne a včas Objednávateľovi, alebo ak budú kedykoľvek preukázateľne zistené rozpory medzi požiadavkami personálneho zabezpečenia kontaktného centra a skutočným stavom na prevádzke (prevádzkach) Dodávateľa,
 - d) prekročenie povolenej hranice technologickej nedostupnosti Služieb v zmysle bodu 9.1 tejto zmluvy,
 - e) nedodržanie dostupnosti telefonických operátorov podľa bodu 9.2 tejto zmluvy,
 - f) opakované porušenie (ktorým sa rozumie 3. a každé ďalšie porušenie) povinností zakotvených v ostatných ustanoveniach tejto Zmluvy; pre predídanie pochybnostiam sa stanovuje, že pri trvajúcim porušení sa každý jednotlivý (aj začatý) deň trvania porušenia považuje za samostatné porušenie.
- 19.4. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak Dodávateľ nebol v čase uzavretia tejto zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora, alebo ak bude Dodávateľ vymazaný z registra partnerov verejného sektora.

Článok XX

Záverečné ustanovenia

- 20.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť na tretiu osobu akúkoľvek pohľadávku, ktorá mu voči Objednávateľovi vznikne na základe tejto zmluvy alebo na základe porušenia tejto zmluvy zo strany Objednávateľa.
- 20.2. Zmluvné strany podpisom tejto zmluvy prejavujú súhlas s jej obsahom a prehlasujú, že obsah zmluvy im je zrozumiteľný a zmluvu neuzatvárajú v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok.
- 20.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákona o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 20.4. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží tri vyhotovenia a Dodávateľ obdrží jedno vyhotovenie.
- 20.5. Zmeny a dodatky k tejto zmluve musia mať písomnú formu a musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
- 20.6. Ak sa niektoré z ustanovení tejto zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného

odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto zmluvy zmluvné strany sledovali.

- 20.7. Vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú upravené touto zmluvou, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov SR.
- 20.8. Táto zmluva bola oboma zmluvnými stranami prečítaná a na znak súhlasu s jej obsahom podpísaná.
- 20.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nižšie uvedené prílohy. V prípade rozporu medzi znením tejto zmluvy a Opisom predmetu zákazky podľa prílohy č. 5, má prednosť Opis predmetu zákazky; v prípade rozporu medzi znením tejto zmluvy a znením niektorej z iných príloh má prednosť znenie tejto zmluvy.

Prílohy:

- Príloha č. 1: Komunikačné štandardy
Príloha č. 2: Dohoda o zachovaní mlčanlivosti
Príloha č. 3: Zoznam kľúčových expertov
Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov
Príloha č. 5: Opis predmetu zákazky
Príloha č. 6: Návrh na plnenie kritérií

Objednávateľ:

Dodávateľ:

V Bratislave, dňa:

V Bratislave, dňa:

Štatistický úrad Slovenskej republiky
Ing. Alexander Ballek, predseda

Paradigma, s.r.o.
Ing. Antonín Pospíšil

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb externého call centra

KOMUNIKAČNÉ ŠTANDARDY

Dodávateľ je počas poskytovania služieb externého call centra povinný zabezpečiť dodržiavanie nasledujúcich komunikačných štandardov:

- Privítanie - pozdrav a predstavenie telefonického operátora menom a priezviskom;
- Identifikácia požiadavky volajúceho: analyzovanie požiadavky volajúceho a jej identifikácia, kladenie cielených otázok (ak je potrebné), identifikácia volajúceho a zistenie potrebných informácií (ak si to situácia vyžaduje);
- Vyriešenie požiadavky - na základe identifikácie požiadavky volajúceho zodpovedanie tejto požiadavky ideálne v rámci prvého telefonátu;
- Komunikácia - empatické vedenie rozhovoru, používanie spisovného a zrozumiteľného jazyka, neskákanie do reči, plynulé tempo reči a prispôsobenie sa komunikácii a reči volajúceho;
- Záver hovoru - sumarizácia hovoru, priestor na prípadné otázky volajúceho, rozlúčenie a pozdrav.

Objednávateľ má právo dodržiavanie vyššie uvedených štandardov kontrolovať a hodnotiť, pričom Dodávateľ je povinný poskytnúť mu na tento účel plnú súčinnosť, vrátane umožnenia vstupu do príslušnej prevádzky Dodávateľa na základe písomnej (alebo e-mailovej) žiadosti Objednávateľa doručenej Dodávateľovi aspoň 3 pracovné dni vopred.

Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb externého call centra

DOHODA O ZACHOVANÍ MLČANLIVOSTI

Dodávateľ sa zaväzuje zachovať dôvernosť informácií a dokumentov poskytnutých mu Objednávateľom alebo tretími osobami (najmä osobami volajúcimi na linky externého call centra) na účely plnenia tejto zmluvy alebo v súvislosti s jej plnením (ďalej len „**Dôverné informácie**“) a chrániť ich pred vyzradením alebo zverejnením.

Dodávateľ je povinný:

- zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách po neobmedzenú dobu, a to aj po prípadnom zániku tejto zmluvy,
- nesprístupniť Dôverné informácie tretím osobám resp. nezverejniť Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, ak ďalej nie je uvedené inak,
- nepoužiť Dôverné informácie na iný účel než na plnenie tejto zmluvy,
- nepoužiť Dôverné informácie spôsobom, ktorý by poškodzoval Objednávateľa,
- informovať Objednávateľa o porušení povinnosti mlčanlivosti, utajenia alebo ochrany Dôverných informácií a o vykonaných opatreniach na odstránenie následkov porušenia tejto povinnosti bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení dozvedel,
- odstrániť resp. v maximálnej možnej miere minimalizovať následky porušenia povinnosti mlčanlivosti, utajenia alebo ochrany Dôverných informácií bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení dozvedel.

Vo vzťahu k Dôverným informáciám je Dodávateľ povinný postupovať so starostlivosťou minimálne v takom štandarde, aký poskytuje ochrane svojich vlastných súkromných a dôverných informácií.

Povinnosťou mlčanlivosti minimálne v rozsahu vyššie uvedeného je Dodávateľ povinný zaviazať všetky osoby, ktoré použije pri plnení tejto zmluvy, pričom bude zodpovedný za akékoľvek porušenie mlčanlivosti týmito osobami.

Bez ohľadu na vyššie uvedené je Dodávateľ oprávnený sprístupniť Dôverné informácie, ak tieto informácie požaduje v súlade s platnými právnymi predpismi štátny orgán, regulačný orgán, súd, rozhodca alebo rozhodcovský súd alebo ich sprístupnenie vyžaduje zákon. Pred takýmto sprístupnením Dôverných informácií je Dodávateľ povinný (i) informovať Objednávateľa o detailoch/podrobnostiach nariadeného alebo požadovaného poskytnutia Dôverných informácií za predpokladu, že to príslušné právne predpisy a okolnosti, za ktorých sa sprístupnenie Dôverných informácií uskutočňuje, pripúšťajú, a (ii) poskytnúť Objednávateľovi na základe jeho žiadosti potrebnú súčinnosť pri obrane a limitácii rozsahu takéhoto zverejnenia a zverejniť Dôverné informácie výlučne v požadovanom rozsahu.

Dodávateľ je povinný nahradiť Objednávateľovi v celom rozsahu akúkoľvek škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne v dôsledku porušenia povinnosti Dodávateľa zachovávať mlčanlivosť v zmysle vyššie uvedeného.

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní služieb externého call centra

ZOZNAM KEÚČOVÝCH EXPERTOV

Názov experta	Meno
Kľúčový expert č. 1 manažér call centra	Michal Hübner
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Martina Michelová
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Iveta Lagová
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Mária Funtíková
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Alena Biziková
Kľúčový expert č. 2 - supervízor	Katarína Pusztaiová

Príloha č. 4 k Zmluve o poskytovaní služieb externého call centra

ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV

Obchodný názov	Predmet subdodávky	Rozsah subdodávky (%)	Adresa sídla	IČO, DIČ, IČ DPH	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa		
					meno a priezvisko	adresa pobytu	dátum narodenia

Príloha č. 5 k Zmluve o poskytovaní služieb externého call centra

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

1. Všeobecné východiská

1.1. Popis projektu SODB 2021

Sčítanie obyvateľov, domov a bytov (ďalej aj „SODB“) v roku 2021 je súčasťou celosvetového programu populačných, domových a bytových cenzov, ktorý sa uskutočňuje pod záštitou Európskej únie (ďalej aj „EÚ“) a Organizácie Spojených národov. Členské štáty EÚ majú povinnosť uskutočniť sčítanie v tom istom roku (2021) a zisťovať údaje podľa rovnakých, resp. porovnateľných definícií.

Doteraz sa na Slovensku uskutočňovalo tradičné sčítanie. Štatistický úrad SR zisťoval údaje priamo od obyvateľov, ktorí mali povinnosť, spolu s cudzincami zdržiavajúcimi sa na území nášho štátu, v rozhodujúcom okamihu sčítania vyplniť buď sami (metóda samosčítania), alebo s pomocou sčítacích komisárov sčítacie formuláre. Zámerom pre sčítanie v roku 2021 je maximálne využiť údaje z registrov a administratívnych zdrojov a doplniť ich údajmi získanými od obyvateľov.

V roku 2021 sa na Slovensku teda prvýkrát v histórii uskutoční sčítanie, ktoré bude integrovať údaje získané od obyvateľov, z vybraných administratívnych zdrojov a registrov. Očakáva sa, že integrované sčítanie okrem zníženia administratívnej záťaže obyvateľov zvýši kvalitu údajov a informácií (vo vyčerpávajúcich sčítaniach sa v súčasnosti zvyšuje miera neodpovedania na niektoré otázky), ich efektívnosť (využitie už existujúcich zdrojov údajov) a prispeje k harmonizácii údajov o počte obyvateľov, vzhľadom na jeho využitie pri financovaní obcí – podielové dane).

V roku 2021 sa bude sčítanie realizovať formou plne elektronického zberu. Obyvateľ sa sčíta sám alebo bude sčítaný zákonným zástupcom, prípadne blízkou osobou prostredníctvom online webovej aplikácie alebo mobilnej aplikácie na vlastnom zariadení či zariadení umiestnenom na kontaktnom mieste. Obyvateľ môže tiež využiť službu asistovaného sčítania. Asistent sčítania bude pôsobiť ako stacionárny asistent sčítania na kontaktnom mieste (obec), v zariadeniach (napr. zariadenia sociálnych služieb, zdravotnícke zariadenia) a ako mobilný asistent sčítania vykonávajúci sčítanie obyvateľov v teréne na požiadanie obyvateľa.

Úlohou asistenta je napomôcť vybraným skupinám obyvateľov sčítať sa a to najmä v prípade, keď obyvatelia nie sú z nejakého dôvodu schopní sčítať sa plne elektronicky, alebo nie sú schopní zúčastniť sa sčítania.

Stacionárny asistent pomôže obyvateľovi sčítať sa počas stanovených hodín na kontaktnom mieste. Stacionárny asistent je k dispozícii pre tých obyvateľov, ktorí chcú využiť pre sčítanie kontaktné miesto, alebo je to osoba, ktorá zabezpečuje sčítanie špeciálnych skupín obyvateľstva napr. vo veľkých zariadeniach sociálnych služieb a podobne. Stacionárny asistent buď umožní obyvateľovi na kontaktnom mieste sčítať sa, alebo výlučne na jeho požiadanie a podľa informácií obyvateľa, mu e-formulár vyplní;

Mobilný asistent je poverená osoba, ktorá na požiadanie obyvateľa zabezpečí jeho sčítanie priamo na adrese, ktorú obyvateľ nahlási. Obyvateľ má možnosť sčítať sa pomocou mobilného asistenta:

- vyžiadanim si mobilného asistenta zo zdravotných dôvodov,
- vyžiadanim si mobilného asistenta, lebo je to senior, ktorý nemá prístup k internetu,
- vyžiadanim si mobilného asistenta, lebo je to osoba, ktorá nevie vyplniť e-formulár,
- vyžiadanim si mobilného asistenta z iných dôvodov

1.2. Východiská pre poskytnutie služby externého call centra

Sčítania obyvateľov, domov a bytov 2021 (SODB 2021) pod záštitou Štatistického úradu Slovenskej republiky s výpomocou samospráv bude v termíne od 1. júna 2020 do 12. februára 2021 realizovať sčítanie domov a bytov prostredníctvom jednotlivých obcí a miest a v termíne od 15. februára 2021 do 31. marca 2021 bude prebiehať sčítanie obyvateľov. Projekt SODB 2021 je unikátny, nakoľko sčítanie (oproti predchádzajúcim sčítaniam) bude prebiehať výhradne elektronicky.

Vzhľadom na nový koncept SODB 2021 sa bude uprednostňovať samosčítanie, čo predpokladá zvýšený záujem verejnosti o vysvetlenie metodických problémov. Túto úlohu bude plniť externé call centrum. Jeho druhou úlohou je evidovať požiadavky na mobilného asistenta zo strany obyvateľov, ktorí sa nemôžu/nechcú sčítať sami, alebo sa nemôžu/nechcú sčítať na kontaktnom mieste.

2. Legislatívne požiadavky

2.1. Európska únia

Pre Sčítanie obyvateľov, domov a bytov 2021 je v platnosti nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 763/2008, ktoré bolo záväzným dokumentom na realizáciu sčítania obyvateľov, domov a bytov v roku 2011. Sčítanie obyvateľov, domov a bytov v roku 2021 špecifikujú tieto vykonávacie nariadenia:

- **Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2017/543 z 22. marca 2017, ktorým sa stanovujú pravidlá uplatňovania nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 763/2008 o sčítaní obyvateľov, domov a bytov, pokiaľ ide o technické špecifikácie tém a ich členení**
- **Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2017/712 z 20. apríla 2017, ktorým sa stanovuje referenčný rok a prijíma sa program štatistických údajov a metaúdajov pre sčítanie obyvateľov, domov a bytov podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 763/2008**
- **Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2017/881 z 23. mája 2017, ktorým sa vykonáva nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 763/2008 o sčítaní obyvateľov, domov a bytov, pokiaľ ide o formu a štruktúru správ o kvalite a technický formát na zasielanie údajov, a ktorým sa mení nariadenie (EÚ) č. 1151/2010**
- **Vykonávacie nariadenie komisie (EÚ) 2018/1799 z 21. novembra 2018 o prechodnom priamom štatistickom opatrení zameranom na zverejňovanie vybraných tém sčítania obyvateľov, domov a bytov v roku 2021 geokódovaných na sieť s bunkami s rozlohou bunky 1 km²**

2.2 Slovenská republika

Platné právne predpisy určujú nevyhnutnosť vykonať sčítanie podľa osobitného zákona a ustanoveným vykonávateľom je Štatistický úrad Slovenskej republiky.

Základné východisko je zákon č. 223/2019 Z. z. o sčítaní obyvateľov, domov a bytov v roku 2021 a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zákonom o sčítaní obyvateľov, domov a bytov v roku 2021 sú explicitne stanovené úlohy a zodpovednosť pri vykonávaní SODB 2021.

Zoznam platných legislatívnych noriem, ktorý sa dotýka SODB 2021, je nasledovný:

- **Opatrenie Štatistického úradu Slovenskej republiky č. 403/2019 Z. z. o preukaze asistenta sčítania**
- **Opatrenie Štatistického úradu Slovenskej republiky č. 435/2019 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme identifikácie elektronickej identity obyvateľa a systéme overenia elektronickej identity obyvateľa prostredníctvom jeho autentifikácie**
- **Opatrenie Štatistického úradu Slovenskej republiky č. 440/2019 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technickom zabezpečení poskytovania údajov z administratívnych zdrojov**
- **Opatrenie Štatistického úradu Slovenskej republiky č. 441/2019 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o podmienkach prevádzky kontaktného miesta**
- **Opatrenie Štatistického úradu Slovenskej republiky č. 44/2020 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o charakteristikách a štruktúre zisťovaných údajov o témach podľa zoznamu, podrobnosti o spôsobe zisťovania údajov a vzory sčítacích formulárov na sčítanie obyvateľov a sčítacích formulárov na sčítanie domov a bytov**
- **Opatrenie Štatistického úradu Slovenskej republiky č. 100/2020 Z. z. o poskytovaní dotácií zo štátneho rozpočtu na úhradu nákladov preneseného výkonu štátnej správy pri príprave, priebehu a vykonaní sčítania obyvateľov, domov a bytov v roku 2021, ktoré vzniknú pri sčítaní domov a bytov**

3. PREDMET ZÁKAZKY

Predmetom tejto zákazky je zabezpečenie služieb externého call centra počas doby sčítania obyvateľov (SODB 2021) v období od 15. februára 2021 do 31. marca 2021, a to najmä prevádzkovanie HOTLINE linky a prevádzkovanie REZERVAČNEJ linky, pričom úspešný uchádzač garantuje, že službu bude obsluhovať minimálne 50 certifikovaných operátorov každý jeden deň počas doby sčítania sa obyvateľov, teda od 15.2. do 31.3.2021, pričom v priebehu uvedeného obdobia sa očakáva minimálne 100 000 zrealizovaných hovorov. Predmetom tejto zákazky je aj presmerovanie hovorov na interné call centrum verejného obstarávateľa podľa požiadaviek uvedených v bode 7 a zabezpečenie školení v oblasti telefonických komunikačných zručností pre potreby zaškolenia pracovníkov interného call centra verejného obstarávateľa.

4. POŽIADAVKY NA SLUŽBY EXTERNÉHO CALL CENTRA

V rámci poskytovaných služieb externého call centra sa požaduje:

4.1. Prevádzkovanie HOTLINE linky

Účelom HOTLINE linky bude podpora pre Obyvateľov, ktorí sa budú chcieť „sčítať“ sami (teda bez podpory asistenta sčítania). Úlohou Poskytovateľa bude najmä:

- prijímanie prichádzajúcich telefonických hovorov a poskytovanie potrebných informácií / podpory pri vyplňaní elektronických formulárov, metodická pomoc a navigácia pri vyplňaní elektronických formulárov, vysvetlenie definícií, obsahu a štruktúry údajov zisťovaných elektronickými formulármi v elektronických dotazníkoch, poskytovanie všeobecných informácií. V prípade veľmi špecifických tém - nových otázok, ktoré neboli predtým zodpovedané a poskytnuté Objednávateľom, Poskytovateľ na konci každého dňa poskytne tieto otázky Objednávateľovi a ten ich zodpovie Poskytovateľovi najneskôr do 24 hodín.
- zaznamenanie potrebných údajov o konkrétnom hovore pre štatistické údaje.

4.2. Prevádzkovanie REZERVAČNEJ linky

Účelom REZERVAČNEJ linky bude podpora pre Obyvateľov, ktorí sa budú chcieť „sčítať“ prostredníctvom mobilných asistentov sčítania. Úlohou Poskytovateľa bude najmä:

- prijímanie prichádzajúcich telefonických hovorov, zaznamenanie požiadavky na sčítanie prostredníctvom mobilného asistenta sčítania,
- zaznamenanie potrebných údajov o konkrétnom hovore pre štatistické údaje,
- súčasťou zaznamenania požiadavky na sčítanie prostredníctvom mobilného asistenta sčítania bude zapísanie kontaktných údajov do elektronického systému ES SODB 2021¹ verejného obstarávateľa (ŠUSR)

5. ZÁKLADNÁ CHAREKTERISTIKA SLUŽBY EXTERNÉHO CALL CENTRA

Požaduje sa:

- 5.1. Zabezpečenie „prémiového“ geografického telefónneho čísla s predvoľbou 02 (Bratislava) pre účely projektu SODB 2021.
- 5.2. Technologické zabezpečenie externého call centra v zmysle bodu 6.4.
- 5.3. Prevádzkovanie HOTLINE linky (poskytovanie telefonickej podpory s vyplnením elektronického formulára) od pondelka do nedele v čase od 08:00 hod. do 20:00 hod. v zmysle bodu 4.1.

¹ pod ES SODB 2021 sa rozumie elektronický systém pre SODB 2021, prevádzkovaný verejným obstarávateľom (ŠUSR). Pričom Poskytovateľovi bude sprístupnená webová aplikácia prostredníctvom internetu, do ktorej bude poskytovateľ zapisovať požadované údaje získané od volajúceho, ktorý má záujem o sčítanie sa pomocou mobilného asistenta sčítania.

- 5.4. Prevádzkovanie REZERVAČNEJ linky (telefonické prijatie, spracovanie a rezervácia požiadaviek obyvateľov na sčítanie prostredníctvom mobilných asistentov sčítania) od pondelka do nedele v čase od 08:00 hod. do 20:00 hod. v zmysle bodu 4.2.
- 5.5. Zabezpečenie požadovaných personálnych kapacít na prevádzkovanie liniek v zmysle bodu 6.5.
- 5.6. Nahrávanie a archivácia všetkých prichádzajúcich hovorov na linkách uvedených v bodoch 5.3. a 5.4. v tvare definovanom Objednávateľom. Poskytovateľ zabezpečí pre verejného obstarávateľa (ďalej aj ako „Objednávateľa“) neobmedzený priamy (on-line) prístup ku všetkým archivovaným hovorom.
- 5.7. Vytvorenie on-line reportingu a zabezpečenie neobmedzeného prístupu vybraným osobám Objednávateľa, ako aj zabezpečenie ďalších reportov podľa štruktúry definovanej Objednávateľom a ich zasielanie v požadovanej frekvencii v zmysle bodu 6.9.
 - 5.7.1. V rámci on-line reportingu Objednávateľ požaduje, aby na konci každého dňa Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi nové otázky, ktoré neboli predtým zodpovedané a poskytnuté Objednávateľom. Tento ich zodpovie Poskytovateľovi najneskôr do 24 hodín.
- 5.8. Zabezpečiť poskytovanie predmetných Služieb v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 5.9. Vypracovanie analytickej správy, ktorá bude (minimálne) obsahovať zhrnutie projektu SODB 2021 z pohľadu externého call centra a návrhy a odporúčanie pre nasledujúce sčítania.
- 5.10. V prípade, ak bude veľa nejasností v otázkach obyvateľov, alebo nastanú nové skutočnosti počas doby sčítania obyvateľov, Poskytovateľ zabezpečí podľa pokynov Objednávateľa preškolenie operátorov a aktualizáciu dodaných dokumentov.

6. VŠEOBECNÉ POŽIADAVKY NA SLUŽBY EXTERNÉHO CALL CENTRA

6.1. Miesto prevádzky a jazyk

- 6.1.1. Poskytovateľ bude poskytovať predmetné Služby z prevádzok nachádzajúcich sa na území Slovenskej republiky.
- 6.1.2. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť poskytovanie Služieb v slovenskom jazyku.

6.2. Doba poskytovania Služieb

- 6.2.1. Poskytovateľ bude predmetné služby poskytovať od 15. Februára 2021 do 31. Marca 2021.
- 6.2.2. Poskytovateľ v súčinnosti a podľa dohody s Objednávateľom musí zabezpečiť školenia a certifikačný test telefonických operátorov, a to s dostatočným predstihom pred poskytovaním služby podľa bodu 6.2.1..

6.3. Zabezpečenie telefónneho čísla

- 6.3.1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť „prémiové“ geografické telefónne číslo s predvoľbou 02 (Bratislava).
- 6.3.2. Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o konkrétnom tvare tohto telefónneho čísla najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy o poskytovaní služieb externého call centra (prípadne podľa vzájomnej dohody).
- 6.3.3. Poskytovateľ je povinný využívať predmetné telefónne číslo podľa článku 6.3.1. výhradne (exkluzívne) len pre Objednávateľa v rámci poskytovania predmetných Služieb podpory SODB 2021 počas doby definovanej v bode 6.2.1.

6.4. Technologické zabezpečenie externého call centra

- 6.4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje implementovať IVR (Interactive voice response), teda „automatické prehrávanie hlasových správ“ **minimálne v rozsahu:**
- 6.4.1.1. hlasová správa počas prevádzkovej doby definovanej v bode 5.3. a 5.4. Samotná hlasová správa bude obsahovať aj informáciu o spracovaní osobných údajov v zmysle Zákona č. 18/2018 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a informáciu o nahrávaní hovorov, umožňovať distribúciu hovorov podľa jednotlivých volieb v IVR.
 - 6.4.1.2. IVR musí byť schopné prehrávať hlasové správy pre zákazníkov čakajúcich na voľného operátora.
- 6.4.2. Poskytovateľ je povinný používať technológiu, ktorá umožňuje nahrávanie a archivovanie hovorov.
- 6.4.3. Za účelom poskytovania Služieb bez výpadkov je Poskytovateľ povinný zabezpečiť a udržiavať počas Doby poskytovania služieb:
- a. záložný zdroj, ktorý zabezpečí poskytovanie Služieb aj v prípade prerušenia distribúcie elektriny,
 - b. mať minimálne dvoch poskytovateľov hlasových a dátových služieb geograficky oddelených v rôznych lokalitách na území SR (aby v prípade výpadku jedného z nich, boli linky presmerované na druhého).
- 6.4.4. Poskytovateľ je povinný mať nastavené systémy, konektivitu a interné procesy prostredníctvom technológie externého call centra, ktorá je schopná prijímať a distribuovať hovory v požadovanom rozsahu minimálne 200 súbežných hovorov.

6.5. Požadované personálne kapacity

- 6.5.1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť riadenie telefonických operátorov prostredníctvom riadiacich pracovníkov (supervízorov) v potrebnom počte s tým, že na maximálne 10 telefonických operátorov Poskytovateľ zabezpečí jednu osobu v pozícii riadiaceho pracovníka (supervízora). Riadiaci pracovník supervízor musí mať minimálne 1 (jeden) ročné skúsenosti s riadením telefonických operátorov pri projektoch v oblasti spracovania prichádzajúcich hovorov. V prípade ak by výsledný počet podľa tohto vzorca nepripadol na celé číslo, zaokrúhľuje sa smerom nahor (Príklad: pri 33 telefonických operátoroch treba mať 4 supervízorov).
- 6.5.2. Zabezpečiť potrebné kapacity certifikovaných telefonických operátorov, teda aby bolo v jednom dni na linkách, uvedených v bode 5.3. a 5.4., minimálne 50 telefonických operátorov (tak aby bola v danom dni naplnená kapacita odpracovaných minimálne 600 človekohodín) a aby boli naplnené podmienky definované v bode 6.4.
- 6.5.3. Objednávateľ má právo si kedykoľvek skontrolovať v prevádzke / prevádzkach Poskytovateľa, či sú na projekte potrebné kapacity, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje mu poskytnúť maximálnu súčinnosť
- 6.5.4. Poskytovateľ je povinný pred začatím doby poskytovania služby uvedenej v bode 6.2.1. mať k dispozícii minimálne 50 certifikovaných telefonických operátorov, zodpovedajúci počet supervízorov a manažéra a je povinný preukázať, že tieto osoby spĺňajú požadované kvalifikačné predpoklady, pričom nie je oprávnený zmeniť manažéra bez súhlasu Objednávateľa. Splnenie tejto podmienky je predpokladom na riadne začatie poskytovania služby.

6.6. SLA EXTERNÉHO CALL CENTRA

- 6.6.1. Poskytovateľ garantuje Technologickú dostupnosť na úrovni 99,9 %. Počas doby poskytovania služieb predstavuje povolená hranica nedostupnosti technológie maximálne 85 minút za celú dobu poskytovania služieb v zmysle bodu 6.2.1..
- 6.6.2. Poskytovateľ je povinný dodržiavať Dostupnosť služieb externého call centra (ďalej aj „Dostupnosť“) nad úrovňou 90 % počas obdobia definovanom v bode 6.2.1.
Pod Dostupnosťou sa rozumie, že z celkového počtu prichádzajúcich hovorov, distribuovaných na telefonických operátorov, musí byť minimálne 90 % zodvihnutých hovorov. Do výpočtu nebudú brané hovory, ktoré budú ukončené volajúcim počas čakania na spojenie s operátorom s dĺžkou čakania kratšou ako 15 sekúnd.

6.7. Školenia a certifikácia telefonických operátorov Poskytovateľa

- 6.7.1. Služby uvedené v bode 5.3. a 5.4. môžu realizovať len takí telefonickí operátori, ktorí absolvovali vstupné školenie a úspešne zvládli certifikačný test zameraný na obsah poskytovaných informácií.
- 6.7.2. Dĺžka školenia sa odhaduje na 1 pracovný deň.
- 6.7.3. Poskytovateľ je povinný mať pred začatím doby poskytovania služby uvedenej v bode 6.2.1. minimálne 50 telefonických operátorov, ktorí úspešne absolvovali školenie a urobili certifikačný test.
- 6.7.4. Objednávateľ je povinný v súčinnosti s Poskytovateľom zabezpečiť v zmysle bodu 6.2.2 školenia a certifikačný test telefonických operátorov v dostatočnom predstihu, ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri nastavovaní projektu a včasného odovzdávania potrebných podkladov pre Poskytovateľa potrebných na riadne poskytnutie služby.

6.8. Nahrávanie a archivácia hovorov

- 6.8.1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť nahrávanie všetkých prichádzajúcich hovorov v súlade s príslušnými právnymi predpismi prostredníctvom nahrávacej technológie, ktorá je schopná nahráť a uchovať minimálne 99,95 % uskutočnených hovorov na linky uvedené v bodoch 5.3. a 5.4.
- 6.8.2. Poskytovateľ je povinný ukladať tieto hovory v tvare: dátum hovoru_čas hovoru_dĺžka hovoru (vyjadrená v sekundách)_telefónne číslo volajúceho_ID Operátora_typ hovoru_voľba IVR.
- 6.8.3. Zvukový záznam musí byť uložený vo formáte .mp3 a minimálne v kvalite 8kbps, 24000Hz, mono.
- 6.8.4. Poskytovateľ je povinný umožniť Objednávateľovi neobmedzený priamy (on-line) prístup ku všetkým archivovaným hovorom.

6.9. Reportovanie Služieb

- 6.9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť on- line reporting a zabezpečiť neobmedzený prístup vybraným osobám Objednávateľa.
On- line reporting bude obsahovať (minimálne) tieto údaje:
- Počet hovorov vstúpených do ústredne
 - Počet hovorov distribuovaných na telefonických operátorov
 - Počet zodvihnutých hovorov
 - Dostupnosť (pomer medzi počtom zodvihnutých hovorov a distribuovaných hovorov na telefonických operátorov)
 - Priemerná dĺžka hovoru
 - Priemerná dĺžka After Call Work (ACW)
 - Priemerná dĺžka Waiting time
- 6.9.2. Údaje uvedené v bode 6.9.1. bude Objednávateľ môcť filtrovať podľa:
- jednotlivé služby uvedenej v bode 5.3. a 5.4.

- časového hľadiska s rozpadom na vybrané dni a hodiny.
- 6.9.3. Údaje bude možné filtrovať z jedného, ale aj viacerých hľadísk súbežne a on-line reporting musí podľa zvolených kritérií ihneď prepočítať údaje uvedené v bode 6.9.1.

6.10. Komunikačné štandardy

Počas poskytovania predmetných Služieb je Poskytovateľ povinný zabezpečiť požadované komunikačné štandardy a Objednávateľ má právo tieto štandardy kontrolovať a hodnotiť:

- Privítanie - pozdrav a predstavenie telefonického operátora menom a priezviskom.
- Identifikácia požiadavky volajúceho: analyzovanie požiadavky volajúceho a jej identifikácia, kladenie cielených otázok (ak je potrebné) a identifikácia volajúceho a zistenie potrebných informácií (ak si to situácia vyžaduje).
- Vyriešenie požiadavky - na základe identifikácie požiadavky zodpovedanie tejto požiadavky ideálne v rámci prvého telefonátu.
- Komunikácia - empatické vedenie rozhovoru, používanie spisovného a zrozumiteľného jazyka, neskákanie do rečí, využívať plynulosť a tempo reči a prispôsobenie sa komunikácií a reči volajúceho.
- Záver hovoru - sumarizácia hovoru, priestor na prípadné otázky pre volajúceho, rozlúčenie a pozdrav.

7. SLUŽBA PRESMEROVANIA HOVOROV NA INTERNÉ CALL CENTRUM ŠU SR

Požaduje sa v období od 15.2.2021 do 31.3.2021, po zrealizovaní (obslúžení) hovorov v počte 350 000 (100.000 hovorov v rámci paušálu a 250.000 hovorov navyše oproti paušálu), zabezpečiť presmerovanie hovorov z externého call centra na interné call centrum (overflow) pričom ako súčasť riešenia sa požaduje aj rozdelenie volaní podľa voľby volajúceho (IVR - Interactive voice response). Požadované sú 2 voľby v rámci IVR, ale ich počet sa môže počas realizácie zmeniť.

Riešenie musí umožniť prepojenie volaní, ktoré prekročia limit zazmluvneného počtu obslužených hovorov externým call centrom na interné call centrum verejného obstarávateľa tak, že pre každú IVR voľbu bude samostatné cieľové číslo, tak aby zadávateľ vedel určiť, akú voľbu volajúci zvolil podľa toho, na ktoré číslo volanie prišlo. Pri presmerovaní je potrebné zachovať číslo volajúceho.

Pre ukončenie presmerovaných volaní poskytne verejný obstarávateľ samostatné dátové a hlasové pripojenie. Dátové pripojenie bude odovzdané v peeringovom centre SIX s privátnym adresným rozsahom (adresný rozsah bude poskytnutý pri realizácii). Komunikácia bude prebiehať po tomto prepojení, nie po verejnom internete. Hlasové pripojenie bude realizované cez technológiu VoIP so signalizáciou SIP. Pre prenos volajúceho a volaného čísla bude použitý formát E.164 (plný medzinárodný tvar čísla bez úvodných núl).

Minimálne požiadavky pre hlasové pripojenie:

- Signalizácia: TLS, TCP, UDP
- Podpora kodekov: G.711A, G.729
- DTMF: RFC2833
- Bezpečnosť: SRTP, TLS (SIPS)

Celkové riešenie musí podporovať kapacitu minimálne 200 súbežných volaní. Kapacita 200 súbežných volaní je požadovaná bez ohľadu na to, či bude volanie obslužené na ústredni uchádzača, alebo bude prepojené na interné call centrum verejného obstarávateľa, tak aby sa mohlo súčasne dovolať minimálne 200 volajúcich.

8. ZAŠKOLENIE PRACOVNÍKOV INTERNÉHO CALL CENTRA ŠU SR

Požaduje sa zabezpečenie školení v oblasti telefonických komunikačných zručností pre potreby zaškolenia pracovníkov interného call centra verejného obstarávateľa.

Požaduje sa vyškolenie celkovo 150 osôb a to po 50 osôb v lokalitách Bratislava, Banská Bystrica a Košice. V každej lokalite bude teda zaškolených 50 osôb a to v dvoch skupinách po 25 osôb v rozsahu jedného celodenného školenia.

Predmetom celodenného školenia bude zaškolenie v oblasti telefonických komunikačných zručností s cieľom dosiahnuť u zaškolovaných osôb minimálne úroveň podľa nasledovných komunikačných štandardov:

- **Privítanie** - pozdrav a predstavenie telefonického operátora meno a priezviskom.
- **Identifikácia požiadavky volajúceho:** analyzovanie požiadavky volajúceho a jej identifikácia, kladenie cielených otázok (ak je potrebné) a identifikácia volajúceho a zistenie potrebných informácií (ak si to situácia vyžaduje).
- **Vyriešenie požiadavky** - na základe identifikácie požiadavky zodpovedanie tejto požiadavky ideálne v rámci prvého telefonátu.
- **Komunikácia** - empatické vedenie rozhovoru, používanie spisovného a zrozumiteľného jazyka, neskákanie do rečí, využívať plynulosť a tempo reči a prispôsobenie sa komunikácií a reči volajúceho.
- **Záver hovoru** - sumarizácia hovoru, priestor na prípadné otázky pre volajúceho, rozlúčenie a pozdrav.

Školenia budú celodenné a presný čas realizácie a presný obsah školenia bude upresnený po vzájomnej konzultácii.

Príloha č. 6 k Zmluve o poskytovaní služieb externého call centra

NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIÍ



ŠTATISTICKÝ
ÚRAD
SLOVENSKEJ
REPUBLIKY

NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIÍ

PRÍLOHA Č. 7

Uchádzač / skupina dodávateľov	PARADIGMA, S.R.O.		
Kritérium na vyhodnotenie ponúk	NAJNIŽŠIA CENA		
Je uchádzač platiteľom DPH?	ÁNO	NIE	
Kritérium na vyhodnotenie ponúk	Navrhovaná cena v EUR bez DPH	DPH V EUR	Navrhovaná cena v EUR s DPH
Celková cena za poskytnutie požadovaného predmetu zákazky	278 991,67 €	55 798,33 €	334 790 €

SLUŽBA	Cena za kus v Eur bez DPH	Počet kusov	Cena spolu v Eur bez DPH	Cena spolu v Eur s DPH
PAUŠÁLNA ODMENA* za poskytnutie služieb externého kontaktného centra v zmysle týchto Súťažných podkladov a Zmluvy o poskytovaní služieb kontaktného centra počas obdobia od 15.2.2021 do 31.3.2021. Súčasťou tejto paušálnej odmeny je aj realizovanie 100 000 hovorov	278 991,67 €	1	278 991,67 €	334 790 €
ODMENA ZA KAŽDÝ HOVOR* navyše oproti Paušálnej odmene v prípade ak počas obdobia od 15.2.2021 do 31.3.2021 príde viac hovorov ako je zahrnutých v paušálnej odmene (teda viac ako 100 000 hovorov). Uvedený počet kusov predstavuje rámcový počet hovorov nad Paušálny počet hovorov 100 000	0 €	250 000	0 €	0 €
SLUŽBA PRESMEROVANIA HOVOROV NA INTERNÉ CALL CENTRUM ŠU SR	0 €	1	0 €	0 €
ZAŠKOLENIE PRACOVNÍKOV INTERNÉHO CALL CENTRA ŠU SR	0 €	1	0 €	0 €
CELKOVÁ CENA	-	-		

* Verejný obstarávateľ odhaduje priemernú dĺžku potrebnú na vybavenie 1 hovoru 3 minúty AHT. Pod pojmom AHT sa rozumie : Average Handling Time, teda priemerný čas potrebný na vybavenie jedného hovoru. Výpočet AHT sa rovná súčtu Talking Time (TT) + After Call Work (ACW)

V Žiline, dňa 30.11.2020

.....
Antonín Pospíšil, konateľ
podpis¹

¹ Doklad musí byť podpísaný uchádzačom, jeho štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu alebo iným zástupcom uchádzača, ktorý je oprávnený konať v mene uchádzača v obchodných záväzkových vzťahoch.

Súťažné podklady : „Služby externého call centra ako podpora pre projekt sčítania obyvateľov, domov a bytov“