

83-10-20
1. original

Rámcová dohoda o poskytovaní služieb

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov (ďalej len: „**Obchodný zákonník**“) a § 44 zákona č. 351/2011 Z.z.
o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o elektronických
komunikáciách**“),

medzi

1. Objednávateľom:

Obchodné meno: **Odvoz a likvidácia odpadu a.s. v skratke: OLO a.s.**
Sídlo: Ivanská cesta 22, 821 04 Bratislava
IČO: 00 681 300
DIČ: 2020318256
IČ DPH: SK2020318256
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I,
oddiel: Sa, vložka č.: 482/B
V zastúpení: Ing. Martin Maslák, predseda predstavenstva
Ing. Andrej Rutkovský, člen predstavenstva
Bankové spojenie: ČSOB
Číslo účtu: SK37 7500 0000 0000 2533 2773

(ďalej len: „**Objednávateľ**“)

a

2. Poskytovateľom:

Obchodné meno : **SWAN, a.s.**
Sídlo : Landererova 12, 811 09 Bratislava
IČO : 47 258 314
DIČ : 2120112522
IČ DPH : SK2120112522
Zapísaný : Okresný súd Bratislava I., Oddiel Sa, vložka č.:6198/B
V zastúpení : Lukáš Koller, Riaditeľ divízie korporátneho predaja,
na základe plnomocenstva
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s.
Číslo účtu : SK03 1100 0000 0026 2171 2085

(ďalej len: „**Poskytovateľ**“),

(ďalej spoločne len: „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivu len: „**Zmluvná strana**“),

ako výsledok zrealizovanej zákazky s nízkou hodnotou s názvom: „Dodanie a prevádzkovanie komplexného riešenia VoIP telefónnych služieb“ (ďalej len: „**Verejné obstarávanie**“),

(ďalej len: „**Zmluva**“)

Článok I PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto Zmluvy je stanovenie základných práv a povinností Zmluvných strán pri dodaní a prevádzkovaní komplexného riešenia VoIP telefónnych služieb: (ďalej len „**Služby**“) a záväzok Objednávateľa platiť za tieto Služby odmenu dohodnutú v Článku II tejto Zmluvy.
2. Poskytovateľ je povinný v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, za podmienok v nej stanovených poskytovať Objednávateľovi Služby v rozsahu a špecifikácii uvedenej v Prilohe č. 1 tejto Zmluvy Technická špecifikácia a Objednávateľ je povinný riadne a včas poskytnuté Služby prevziať a zaplatiť za ne dohodnutú cenu.

3. Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy zabezpečí Služby a činnosti podľa tejto Zmluvy podľa pokynov a požiadaviek Objednávateľa.
4. Účelom tejto Zmluvy je stanoviť práva a povinnosti zmluvných strán a štandardné podmienky obchodného vzťahu medzi Zmluvnými stranami, ktoré sa budú aplikovať na jednotlivé čiastkové zmluvy, ktoré budú zmluvné strany uzatvárať výhradne na žiadosť Objednávateľa vo forme objednávok vystavených objednávatelom (ďalej len „Objednávka“) a potvrdených Poskytovateľom (každá z takýchto obojstranne potvrdených Objednávok (ďalej len „Jednotlivá zmluva“). Ustanovenia tejto zmluvy sa budú aplikovať na Jednotlivú zmluvu v rozsahu, v akom konkrétna Jednotlivá zmluva jednotlivé práva a povinnosti Zmluvných strán neupraví inak.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva je rámcovou dohodou a ustanovenia tejto Zmluvy nemožno vykladať ako povinnosť Objednávateľa objednať si Služby od Poskytovateľa. Predmetom fakturácie budú len skutočne poskytnuté Služby.

Článok II ODMENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Zmluvné strany sa v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov dohodli na cenách za Služby uvedených v Prílohe č. 2 Návrh na plnenie kritérií – Cenová ponuka tejto Zmluvy (ďalej len „Cena“). V cenách určených podľa Prílohy č. 2, teda mesačnom poplatku a poplatku za Služby nad rámec mesačného poplatku, sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy tak, aby boli garantované všetky požiadavky Objednávateľa v zmysle Zmluvy a Verejného obstarávania.
2. V prípade regulácie niektorej z cien za Služby poskytované podľa tejto Zmluvy zo strany štátom na to oprávneného príslušného orgánu alebo orgánom Európskej únie je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi fakturovať regulovanú cenu Služby alebo nižšiu cenu Služby, ako je regulovaná cena. Ak by regulovaná cena Služby bola odlišná od Ceny uvedenej v tejto Zmluve, je Poskytovateľ najneskôr desať (10) pracovných dní pred začiatkom fakturačného obdobia v ktorom bude fakturovaná odlišná cena Služby v porovnaní s cenou určenou v Zmluve primerane oznámiť kontaktnej osobe Objednávateľa vo veciach zmluvných zmenu Ceny. Za primerané oznámenie sa považuje minimálne elektronickou poštou zaslané oznámenie kontaktnej osobe Objednávateľa, v ktorom bude prehľadným spôsobom určená presná regulovaná cena Služby. Poskytovateľ je povinný postupovať spôsobom uvedeným v tomto bode Zmluvy pri každom znížení ceny ním poskytovaných Služieb. Ak Poskytovateľ nepristúpi k zníženiu ceny Služieb pre Objednávateľa podľa tohto bodu, je Objednávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.
3. Odmenu podľa tejto Zmluvy uhradí Objednávateľ po doručení faktúry vystavenej Poskytovateľom. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru za každý mesiac, v ktorom boli Služby zo strany Poskytovateľa poskytnuté, a to vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby podľa tejto Zmluvy vykonávané.
4. Poskytovateľ doručí faktúru Objednávateľovi do desiatich (10) dní od uplynutia kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté, alebo po uzatvorení tejto Zmluvy podpíše súhlas s elektronickým zasielaním a prijímaním faktúr v súlade s § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o DPH“).
5. Faktúra bude obsahovať všetky náležitosti podľa Zákona o DPH a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a podľa tejto Zmluvy. Prílohou faktúry vždy bude prehľad realizovaných Služieb za fakturovaný mesiac spolu s dĺžkou trvania a dňom, kedy boli Služby poskytnuté v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

6. Lehota splatnosti faktúry je šesťdesiat (60) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
7. V prípade, ak faktúra neobsahuje všetky náležitosti podľa zákona o DPH alebo tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi a požiadať ho o odstránenie nedostatkov a o vystavenie novej faktúry. V takomto prípade nová šesťdesiat (60) dňová lehota splatnosti začína plynúť v deň, kedy bola opravená faktúra doručená Objednávateľovi.
8. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom, kedy bude z bankového účtu Objednávateľa poukázaná príslušná platba v prospech účtu Poskytovateľa.
9. Faktúra môže byť Objednávateľovi zasielaná aj elektronicky, ak Poskytovateľ uzavrel s Objednávateľom osobitnú zmluvu o elektronickom prijímaní faktúr alebo súhlas s elektronickým zasielaním faktúr. V takomto prípade sa na doručovanie faktúr budú vzťahovať ustanovenia takejto zmluvy alebo súhlasu.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený započítať si svoju pohľadávku po lehote splatnosti aj bez súhlasu Poskytovateľa oproti akejkoľvek splatnej pohľadávke Poskytovateľa voči Objednávateľovi. O započítaní pohľadávky je Objednávateľ povinný písomne informovať Poskytovateľa.
11. Poskytovateľ prehlasuje, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy neuplatňuje osobitnú úpravu uplatňovania dane z pridanej hodnoty na základe prijatia platby za dodanie tovaru alebo služby v zmysle § 68d zákona o DPH.
12. V prípade, ak sa Poskytovateľ rozhodne začať uplatňovať vyššie uvedenú úpravu v zmysle § 68d zákona o DPH, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne písomne informovať Objednávateľa. Rovnako je Poskytovateľ uplatňujúci úpravu v zmysle § 68d zákona o DPH povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa o skončení uplatňovania tejto úpravy.
13. V prípade, ak v dôsledku nesprávneho uplatnenia dane z pridanej hodnoty Objednávateľom vyplývajúceho z neposkytnutia informácií o uplatňovaní osobitnej úpravy v zmysle § 68d zákona o DPH Poskytovateľom bude Objednávateľovi dodatočne uložená pokuta alebo akákoľvek ďalšia sankcia správcom dane v zmysle platných právnych predpisov, je Poskytovateľ povinný tieto uhradiť Objednávateľovi.
14. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak bude zaradený do zoznamu osôb vedenom Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky v zmysle § 69 ods. 15 zákona o DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie z úradnej moci v zmysle § 81 zákona o DPH, bude o tejto skutočnosti okamžite informovať Objednávateľa. V tomto prípade, alebo v prípade, ak Objednávateľ zistí skutočnosti podľa predchádzajúcej vety sám, Poskytovateľ vyjadruje svoj súhlas s tým, aby Objednávateľ uhradil Poskytovateľovi iba základ dane a čiastka DPH bude:
 - a) uhradená priamo miestne a vecne príslušnému daňovému úradu podľa sídla Poskytovateľa na základe výzvy daňového úradu, pričom o tejto skutočnosti bude Poskytovateľ bez zbytočného odkladu informovaný, alebo
 - b) uhradená Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu potom, čo preukáže potvrdenie z miestne a vecne príslušného daňového úradu o neexistencii daňových nedoplatkov.

Článok III PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne si poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť pri vzájomnej spolupráci realizovanej podľa tejto Zmluvy.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať Služby na základe tejto Zmluvy a písomných Objednávok Objednávateľa, v ktorých bude stanovený požadovaný druh plnenia a termín plnenia. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že na Služby poskytované v rámci mesačného poplatku podľa tejto Zmluvy nie je potrebné vyhotoviť Objednávku. Objednávateľ vyhotoví a doručí Objednávku Poskytovateľovi v prípade, ak bude požadovať poskytnutie dodatočných Služieb podľa Prílohy č.1 tejto Zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli na elektronickom prijímaní a doručovaní Objednávok, pričom osobami zodpovednými za doručovanie a prijímanie objednávok sú kontaktné osoby podľa čl. VIII tejto Zmluvy.
4. Objednávateľ zašle elektronicky Objednávku Poskytovateľovi s určením termínu a rozsahu Služieb kontaktnej osobe podľa článku VIII tejto Zmluvy alebo osobe, ktorá bude neskôr, v súlade s touto Zmluvou preukázateľne oznámená ako nová kontaktná osoba.
5. Poskytovateľ je povinný do jedného (1) pracovného dňa písomne potvrdiť prijatie Objednávky a to tak, že Objednávateľom podpísanú Objednávku vytlačí a označí dátumom prijatia, odtlačkom pečiatky a podpisom, následne zašle takto potvrdenú Objednávku elektronicky na e-mailovú adresu kontaktnej osoby Objednávateľa podľa tohto článku alebo iným spôsobom podľa dohody Zmluvných strán. Doručením potvrdenej Objednávky je uzatvorená Jednotlivá zmluva.
6. Poskytovateľ nie je oprávnený odmietnuť potvrdenie Objednávky, ak táto bola zaslaná v zmysle tejto Zmluvy. Potvrdením Objednávky sa poskytovateľ zaväzuje vykonať Služby v termíne a v rozsahu danom Objednávkou, za podmienok dojednaných v tejto Zmluve/ Jednotlivej zmluve
7. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, podklady a dokumenty potrebné pre riadne vykonávanie Služieb podľa článku I tejto Zmluvy,
 - b) dávať Poskytovateľovi pokyny potrebné pre vykonávanie Služieb podľa článku I tejto Zmluvy,
 - c) zaplatiť dohodnutú odmenu za poskytnuté služby riadne a včas.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) postupovať pri zabezpečení Služieb podľa článku I tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, podľa pokynov Objednávateľa, v súlade s jeho záujmami a v súlade s platnými právnymi predpismi,
 - b) neodchýliť sa od pokynov Objednávateľa,
 - c) bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa v prípade nemožnosti ďalšieho vykonávania Služieb podľa tejto Zmluvy.
9. Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetky potrebné súhlasy, povolenia a licencie, ktoré sú potrebné v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov na poskytnutie Služieb a/alebo, že si o tieto súhlasy požiadal pred uzatvorením tejto Zmluvy a boli mu udelené. V prípade, ak sa preukáže opak, zodpovedá za náhradu škody spôsobenú Objednávateľovi.
10. Poskytovateľ nie je viazaný pokynmi Objednávateľa, pokiaľ sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi. V takomto prípade je povinný na túto skutočnosť včas Objednávateľa upozorniť.

Článok IV PODMIENKY DODANIA

1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prvé pripojenie k sieťi v lehote do 31.07.2020.

2. Poskytovateľ je povinný bezodkladne najneskôr do piatich (5) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy zriadiť a dodať Objednávateľovi Služby v zmysle Technickej špecifikácie, ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy. Všetky náklady za prípadnú portáciu/ prenos telefónnych čísel Objednávateľa znáša Poskytovateľ na vlastné náklady.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky úkony Poskytovateľa budú v súčinnosti s Objednávateľom vykonané tak, aby došlo k plynulému prechodu poskytovania služieb od súčasného poskytovateľa služieb k poskytovaniu Služieb Poskytovateľom. Dátum ukončenia poskytovania služieb súčasným poskytovateľom služieb je 31.07.2020.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že vplyvom technického pokroku je Poskytovateľ povinný poskytované Služby v zmysle tejto Zmluvy doplniť, resp. nahradiť o nové, technicky vyspelejšie Služby, a to za rovnakú alebo nižšiu cenu, ako je cena za Služby uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, ktorá je novou službou doplnená, resp. nahradená a ktoré Poskytovateľ v danom čase bude ponúkať svojim zákazníkom vo svojom aktuálne platnom štandardnom cenníku.
5. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť informovanie Objednávateľa o plánovaných výlukách minimálne päť (5) dní a o neplánovaných výlukách resp. výpadkoch telekomunikačných služieb bezodkladne, a to elektronicky a telefonicky kontaktnej osobe Objednávateľa vo veciach technických.
6. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vyradenie niektorej z dodatočných Služieb do (5) dní odo dňa doručenia požiadavky na zrušenie alebo vyradenie z poskytovania Služieb elektronicky kontaktnej osobe Poskytovateľa. Žiadosť o zrušenie alebo vyradenie zo Služieb sa týka najmä, ale nie výlučne, vyradenia klapky, zrušenie „callagenta“, výpoveď z nájmu telefónnych prístrojov a pod. Objednávateľ uhradí Cenu za tieto Služby, o ktorých zrušenie požiadaval do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom bola žiadosť o zrušenie alebo vyradenie zo Služieb doručená Poskytovateľovi.
7. Akékoľvek telefónne prístroje (zariadenia pevnej linky), ktoré budú poskytnuté do nájmu Objednávateľovi na základe Objednávky budú dodané najneskôr do dvoch (2) dní od doručenia Objednávky Poskytovateľovi. Nebezpečenstvo škody na veci prechádza na Objednávateľa dňom dodania zariadení Objednávateľovi, o čom zástupcovia Zmluvných strán podpíšu odovzdávajúci a preberajúci protokol.
8. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi v rámci zmluvnej Ceny informácie a technickú pomoc a podporu súvisiacu s využívaním Služieb a poskytovať súčinnosť pri ich uvádzaní do prevádzky, a to formou bezplatnej telefónnej linky prevádzkovej Poskytovateľom s osobnými špecialistami dostupnej dvadsaťštyri (24) hodín, sedem (7) dní v týždni v zmysle Prílohy č. 1 Technická špecifikácia.
9. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby bez obmedzení týkajúcich sa prístupu k Službám a aplikáciám alebo ich používania a bez obmedzení na používanie Poskytovateľom dodaných koncových zariadení Objednávateľovi.
10. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť neobmedzený prístup k službám tiesňového volania.
11. Objednávateľ nedáva súhlas so zverejnením osobných údajov, najmä, ale nie výlučne údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a telefónne číslo zamestnanca v telefónnom zozname podľa § 59 zákona o elektronických komunikáciách.
12. Objednávateľ zabezpečí, aby Služby VoIP fungovali na fyzicky oddelenej sieti, ktorá nebude prepojená s inými sieťami Poskytovateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že z tohto dôvodu nie sú potrebné žiadne opatrenie, ktoré by mal Poskytovateľ prijať v prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity siete, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia.

13. Ostatné parametre Služieb, ako napríklad minimálna kvalita Služieb a požiadavky na servis Služieb sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy Technická špecifikácia.

Článok V TRVANIE A SKONČENIE ZMLUVY

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú: **na dva (2) roky** odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy, alebo **do vyčerpania 31.484,06,- EUR bez DPH** (tridsaťjedentisícštyristoosemdesiatštyri eur a šesť centov), podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva môže byť ukončená aj:
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - b) výpoveďou Objednávateľa,
 - c) odstúpením Objednávateľa v súlade s týmto článkom Zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu môže vypovedať Objednávateľ tak, aby k ukončeniu Zmluvy došlo najskôr uplynutím jedného roka odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom príslušná Zmluvná strana obdržala písomné oznámenie o výpovedi.
4. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto Zmluvy/ Objednávky/ Jednotlivej zmluvy ako pri podstatnom porušení Zmluvy, pričom Zmluva/ Objednávka/ Jednotlivá zmluva zaniká dňom doručenia odstupujúceho prejavu Poskytovateľovi, a to bez akejkoľvek povinnosti na náhradu škody, najmä ak:
 - a) Poskytovateľ je v omeškaní s poskytovaním Služieb o viac ako desať (10) dní, alebo
 - b) Poskytovateľ porušil svoju povinnosť zachovávať mlčanlivosť, ku ktorej sa zaviazal v tejto Zmluve, alebo
 - c) vyhlásenie alebo správanie/konanie Poskytovateľa poškodilo dobré meno alebo podnikateľskú dôveryhodnosť Objednávateľa, alebo
 - d) Služby boli opakovane poskytnuté s vadami, pričom za opakované poskytnutie s vadami sa považuje poskytnutie plnenie s vadami minimálne dvakrát (2) v priebehu šiestich (6) mesiacoch,
 - e) Poskytovateľ opakovane alebo závažne porušil ďalšie svoje zmluvné povinnosti uvedené v tejto Zmluve, alebo
 - f) Poskytovateľ je platobne neschopný, podal, alebo voči nemu bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, bol na jeho majetok vyhlásený konkurz, alebo bol návrh na jeho vyhlásenie zamietnutý pre nedostatok majetku, alebo vstúpil do likvidácie, alebo ak sa počas reštrukturalizácie dostal do omeškania s plnením, na ktoré vznikol nárok počas reštrukturalizačného konania, alebo sa voči nemu začala exekúcia, ktorá môže ohroziť jeho podnikateľskú činnosť alebo platobnú schopnosť, alebo
 - g) z ďalších dôvodov uvedených v tejto Zmluve.
5. Odstúpením od tejto Zmluvy/ Objednávky/ Jednotlivej zmluvy zo strany Objednávateľa nie je dotknuté jeho právo na uplatnenie si svojich nárokov vyplývajúcich z porušenia Zmluvy, vrátane jeho oprávnenia na náhradu prípadnej škody. V prípade odstúpenia od Zmluvy a/alebo Objednávky/ Jednotlivej zmluvy si Zmluvné strany vzájomne vyrovnajú všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy a/alebo jednotlivej Objednávky/ Jednotlivej zmluvy, a to do tridsiatich (30) dní od zániku Zmluvy a/alebo Objednávky/ Jednotlivej zmluvy. Odstúpenie od tejto Zmluvy nemá vplyv na Objednávky/ Jednotlivé zmluvy, na základe ktorých Poskytovateľ poskytol Služby; tieto zostávajú v platnosti a Zmluvné strany si plnenia z takých Objednávok/ Jednotlivých zmlúv nevracajú. Uvedené neplatí, ak dôvodom na odstúpenie od tejto Zmluvy je porušenie povinností podľa príslušnej Objednávky/ Jednotlivej zmluvy.
6. Zánik Zmluvy podľa tohto článku sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva, riešenia sporov medzi Zmluvnými

stranami, zmluvnej pokuty, zodpovednosti za vady a ostatných ustanovení, ktoré podľa tejto Zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ukončenia tejto Zmluvy bude mať Poskytovateľ nárok na úhradu tej časti riadne a včas poskytnutých Služieb, ktorých časť bola zo strany Objednávateľa akceptovaná.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že telefónne prístroje (zariadenia pevnej linky), ktoré mal Objednávateľ v nájme odovzdá Poskytovateľovi do piatich (5) dní odo dňa zániku tejto Zmluvy. O odovzdaní zariadení zástupcovia zmluvných strán spíšu odovzdávajúci a preberajúci protokol.
9. Ukončenie Zmluvy niektorým zo spôsobov podľa tohto článku tejto Zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a je účinné okamihom doručenia príslušnej Zmluvnej strane podľa Článku VIII tejto Zmluvy.

Článok VI ZÁRUČNÁ DOBA – ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby budú poskytnuté riadne, včas a s odbornou starostlivosťou podľa podmienok Zmluvy a v súlade s príslušnými technickými, právnymi a inými normami vzťahujúcimi sa na Služby a že počas záručnej doby budú mať vlastností dohodnuté v tejto Zmluve.
2. Služba má vady, ak nezodpovedá požiadavkám tejto Zmluvy, všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky vzťahujúcimi sa na túto Zmluvu, interným predpisom, požiadavkám, interným normám a štandardom Objednávateľa.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje na Služby záruku v trvaní dvanásť (12) mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutia Služieb zo strany Poskytovateľa.
4. Ak Objednávateľ zistí počas záručnej doby, že Služba má vady alebo akýmkoľvek spôsobom nie je v súlade s obsahom tejto Zmluvy alebo jej príloh, je povinný Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zaslať písomné oznámenie o reklamácií. Objednávateľ sa zaväzuje písomne potvrdiť doručenie reklamácie Objednávateľovi obratom v nasledujúci pracovný deň od jej doručenia.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený nahlásiť vady kontaktnej osobe Poskytovateľa vo veciach technických podľa článku VIII tejto Zmluvy aj telefonicky alebo elektronicky, pričom oznámenie doplní písomne do troch (3) dní odo dňa elektronického/ telefonického oznámenia vady. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku VI, bod 6 tejto Zmluvy.
6. V prípade, ak kedykoľvek počas trvania záručnej doby prejavia vady poskytnutých Služieb, je Poskytovateľ povinný ich odstrániť na vlastné náklady a vo vlastnom mene v súlade s touto Zmluvou. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vady do štyroch (4) hodín od nahlásenia vady Objednávateľom, alebo v čase určenom Objednávateľom vrátane poskytnutia náhradného zariadenia pevnej linky (telefónneho prístroja), alebo sieťového prvku (switch, prevodník) v prípade, ak sa vyskytne vada zariadenia, ktorú nie je možné odstrániť do štyroch (4) hodín.
7. V prípade, ak sa kedykoľvek počas trvania Zmluvy prejavia vady poskytnutých Služieb, je Objednávateľ oprávnený na zľavu z Ceny poskytnutých Služieb vo výške 20 % (dvadsať percent) z ceny Služieb. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na zľavu Objednávateľovi vzniká v prípade, ak vada Služieb nie je odstránená v lehote podľa tejto Zmluvy a prílohy č. 1 Technická špecifikácia. V prípade, ak časť Služieb nie je poskytnutá vôbec, úhrada tej časti Ceny za neposkytnuté Služby, alebo Služby poskytnuté len sčasti Poskytovateľovi nepatrí.

8. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby úplného odstránenia vád sa do záručnej doby nepočíta.

Článok VII ZMLUVNÉ POKUTY, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní:
 - a) s poskytnutím Služieb podľa Článku III a IV tejto Zmluvy v lehotách podľa Článku III. a IV. tejto Zmluvy má Objednávateľ právo na úhradu zmluvnej pokuty zo strany Poskytovateľa vo výške 100,- EUR (slovom: sto eur) za každý aj začatý deň omeškania so začatím poskytovania Služieb, a to aj opakovane,
 - b) odstránením vady v časovej lehote podľa Článku VI tejto Zmluvy má Objednávateľ právo na úhradu zmluvnej pokuty zo strany Poskytovateľa vo výške 50,- EUR (slovom: päťdesiat eur) za každý aj začatý deň omeškania s vykonaním odstránenia vady, a to aj opakovane.
2. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť mlčanlivosti stanovenú všeobecne záväzným právnym predpisom, a/alebo dohodnutú v tejto Zmluve, zaväzuje sa uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2 000,- Eur (slovom: dvetisíc eur).
3. V prípade omeškania s úhradou splatného záväzku zo strany Objednávateľa je Poskytovateľ oprávnený, nie však povinný, účtovať úrok z omeškania vo výške 0,03% za každý aj začatý deň omeškania z omeškanej sumy, počnúc 8. dňom po márnom uplynutí lehoty splatnosti, najviac však do výšky 10 % z fakturovanej sumy. Úrok z omeškania sa započítava do nároku na náhradu škody.
4. Poskytovateľ je zodpovedný za akúkoľvek priamu a/alebo nepriamu škodu, ktorú svojim konaním, nekonaním alebo opomenutím spôsobil Objednávateľovi v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy (vrátane ušlého zisku a nárokov tretích strán).
5. Zaplatením zmluvných pokút zo strany Poskytovateľa nezaniká nárok Objednávateľa na náhradu škody prevyšujúcu zmluvnú pokutu. Zmluvné pokuty si môže Objednávateľ započítať v súlade s § 580 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) do ceny vyfakturovanej Poskytovateľom za Služby podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený uplatniť si následne zostávajúcu sumu zmluvnej pokuty vystavením faktúry. Poskytovateľ je povinný uhradiť faktúru do tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Poskytovateľovi.

Článok VIII KOMUNIKÁCIA A DORUČOVANIE

1. Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, akákoľvek komunikácia a iné úkony v súvislosti so Zmluvou a jej plnením musia byť urobené v písomnej forme a doručené na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy alebo na iné adresy alebo kontaktné osoby, ktoré si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že kontaktnými osobami pri plnení tejto Zmluvy sú:

Kontaktnou osobou za Objednávateľa vo veciach zmluvných je Mgr. Lucia Kohútková, tel.:
mail:

Kontaktnou osobou za Objednávateľa vo veciach technických sú Ing. Oto Voženílek, tel.:
e-mail: a Dionýz Kárász, tel.: + email:

Kontaktnou osobou za Objednávateľa vo veci odosielania elektronických objednávok je Ing. Oto Voženílek, tel: mail:

Článok X VYŠŠIA MOC

1. Nie je porušením Zmluvy, ak ktorákoľvek zo Zmluvných strán nemôže plniť svoje zmluvné povinnosti z dôvodu prekážky, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila, alebo prekonala, a že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna, zemetrasenie, záplava, požiare, teroristický útok, atď.). Na základe požiadavky druhej Zmluvnej strany, dotknutá Zmluvná strana predloží doklad o existencii okolností vylučujúcich zodpovednosť/vyššia moc (*vis maior*), ktorý vydajú príslušné úrady alebo organizácia krajiny pôvodu.
2. Pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak, zmluvne dohodnuté termíny sa predlžujú o dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť (*vis maior*).
3. Ak doba trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť (*vis maior*) presahuje tridsať (30) dní, Zmluvné strany sú povinné viesť rokovania o možnej zmene/úprave tejto Zmluvy. Ak takéto rokovania nebudú úspešne ukončené do pätnástich (15) dní, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu vyrovnať si vzájomné pohľadávky a záväzky, ktoré vznikli do zániku tejto Zmluvy.
4. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť, alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (*vis maior*) je povinná oznámiť písomne druhej Zmluvnej strane hrozbu alebo vznik okolností vylučujúcich zodpovednosť (*vis maior*) spolu s ich dôsledkami a predpokladaným časom ich trvania. Tieto informácie je povinná táto Zmluvná strana podať bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o týchto okolnostiach dozvedela, alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť. Škody vyplývajúce z neoznámenia alebo z neskorého oznámenia o hrozbe alebo vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť (*vis maior*) bude niesť Zmluvná strana zodpovedná za takéto neskoré oznámenie.

Článok XI Subdodávateľa

1. Poskytovateľ je oprávnený zadať časť zákazky subdodávateľovi, pričom zodpovedá Objednávateľovi akoby plnil sám. Subdodávateľom/ subdodávateľmi v čase uzavretia tejto Zmluvy v súlade s Verejným obstarávaním je / sú subdodávateľa uvedení v Prílohe č. 3 Zoznam subdodávateľov tejto Zmluvy.
2. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba so súhlasom Objednávateľa a je povinný oznámiť Objednávateľovi pred plánovanou zmenou:
 - a) identifikačné údaje nového subdodávateľa, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, v rozsahu meno a priezvisko, trvalý pobyt, pozícia, dátum narodenia,
 - b) podiel zákazky, ktorý bude plniť nový subdodávateľ,
 - c) dôvody zmeny subdodávateľa, ako aj dopady zmeny subdodávateľa na Objednávateľa.
3. Objednávateľ sa vyjadrí k navrhovanému subdodávateľovi do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia žiadosti o zmenu subdodávateľa.
4. Poskytovateľ je zároveň povinný zabezpečiť, aby každý existujúci, ako aj nový subdodávateľ bol vybraný tak, aby spĺňal rovnaké podmienky vyžadované od subdodávateľov vo Verejnom

obstarávaní, pričom splnenie týchto podmienok je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na žiadosť Objednávateľovi bezodkladne preukázať.

5. Objednávateľ je oprávnený rozhodnúť o nechvátaní subdodávateľa, alebo vylúčiť subdodávateľa aj bez udania dôvodu, pričom Poskytovateľ je povinný bezodkladne zabezpečiť na vlastné náklady iného subdodávateľa, alebo použiť na plnenie predmetu tejto Zmluvy vlastné kapacity.
6. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi bezodkladne oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa.
7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť zmluvou so subdodávateľom, aby sa povinnosti Poskytovateľa a práva Objednávateľa podľa tejto Zmluvy primerane vzťahovali aj na vzťahy medzi Poskytovateľom a subdodávateľom.

Článok XII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Pokiaľ niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, alebo sa stane neskôr neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nemá to vplyv na platnosť, účinnosť alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, alebo sa stane neskôr neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, zaväzujú sa Zmluvné strany, že ho nahradia ustanovením, ktoré najviac zodpovedá pôvodnej vôli Zmluvných strán a účelu podľa tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa budú usilovať o zmierlivé riešenie všetkých sporov spojených s touto Zmluvou. V prípade, ak nedôjde k urovneniu sporov zmiernou, Zmluvné strany sa dohodli, že spor nebude rozhodovať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb podľa § 75 zákona o elektronických komunikáciách, ale bude rozhodovať súd vecne a miestne príslušný podľa príslušných ustanovení zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
3. Objednávateľ ako prevádzkovateľ osobných údajov týmto informuje Poskytovateľa, že jeho osobné údaje a jeho kontaktných osôb podľa tejto Zmluvy ako dotknutých osôb, spracúva v rozsahu: titul, meno, priezvisko, funkcia, podpis, email, telefónne číslo, na účel uzatvorenia a plnenia tejto Zmluvy. Osobné údaje Objednávateľ spracúva na základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR a § 113 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane osobných údajov na riadnom a včasnom plnení tejto Zmluvy. Osobné údaje môžu byť poskytnuté orgánom verejnej moci na základe osobitných predpisov; v iných prípadoch sa osobné údaje neposkytujú, ak osobitný zákon neustanoví inak, alebo dotknutá osoba na to neudelí dobrovoľný súhlas. Osobné údaje budú spracúvané a uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu a do uplynutia lehoty na uchovávanie dokumentov podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Získané osobné údaje nepodliehajú profilovaniu ani automatizovanému rozhodovaniu. Objednávateľ nezamýšľa prenos osobných údajov do tretej krajiny, ani do medzinárodnej organizácie. Dotknutá osoba má na základe písomnej žiadosti alebo osobne u Objednávateľa právo:
 - a) žiadať o prístup k svojim osobným údajom a o opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov;
 - b) namietať spracúvanie svojich osobných údajov;
 - c) na prenosnosť osobných údajov;
 - d) podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Ďalšie informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovej stránke Objednávateľa (ďalej len: „Informácie o ochrane osobných údajov“).
4. Poskytovateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje:
 - a) správnosť a pravdivosť osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a sú uvedené v tejto Zmluve,

- b) že mu boli poskytnuté Informácie o ochrane osobných údajov,
 c) že v rozsahu ustanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov inej osoby, ktorých osobné údaje poskytol Objednávateľovi v súvislosti s uzatvorením tejto Zmluvy (napr. kontaktné osoby, zamestnanci, zástupcovia, subdodávateľa).
5. Nadpisy v Zmluve slúžia len k jej prehľadnosti a neberú sa do úvahy pri výklade Zmluvy, rovnako sa nepovažujú ani za definície alebo za vysvetlivky jednotlivých zmluvných ustanovení.
6. Objednávateľ je oprávnený postúpiť/previesť túto Zmluvu, alebo jej časť, ako aj jednotlivé práva a povinnosti vyplývajúce mu z tejto Zmluvy na tretiu osobu s tým, že je povinný toto písomne vopred oznámiť Poskytovateľovi. Podpisom tejto Zmluvy Poskytovateľ dáva svoj neodvolateľný súhlas s takýmto postúpením/prevodom.
7. Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené touto Zmluvou sa spravujú Obchodným zákonníkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
8. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na www.olo.sk v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je:
 Príloha č. 1 – Technická špecifikácia
 Príloha č. 2 – Návrh na plnenie kritérií - Cenová ponuka
 Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov
10. Zmluva bola vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých každá Zmluvná strana prevezme dva (2) rovnopisy.
11. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody Zmluvných strán formou očíslovaných písomných dodatkov k Zmluve podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
12. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu plne porozumeli, táto bola spísaná na základe ich slobodnej vôle, že jej text je zrozumiteľným vyjadrením ich slobodne a vážne prejavenej vôle, že Zmluvu neuzatvárajú v tiesni ani za jednostranne výhodných podmienok a na znak súhlasu pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave dňa 29.7.2020

V Bratislave dňa

20.7.2020
 SWAN, a.s. -12-
 Landererova 12
 811 09 Bratislava
 IČO: 47 258 314
 IČ DPH: SK2120112522

Objednávateľ
 Ing. Martin Maslák
 predseda predstavenstva

OLO a.s.
 ODVOZ A LIKVIDÁCIA ODPADU
 akciová spoločnosť
 Ivanská cesta 22
 821 04 BRATISLAVA

Poskytovateľ
 Lukáš Koller
 Riaditeľ divízie korporátneho predaja, na
 základe plnomocenstva

pred
 Ing. Martin Maslák
 predseda predstavenstva

Technická špecifikácia predmetu zákazky „Dodanie a prevádzkovanie komplexného riešenia VoIP telefónnych služieb“

Predmetom zákazky je dodanie a prevádzkovanie komplexného riešenia VoIP telefónnych služieb t. j. prenos hlasu prostredníctvom internetového protokolu (ďalej len „VoIP infraštruktúra“) po dobu 24 mesiacov v sídle a zariadení verejného obstarávateľa, ktoré bude pozostávať z virtuálnej „hostovanej“ PBX s IVR menu funkcionalitou („Call centrum“), funkcionalitou záznamu hovorov, archívom zaznamenaných hovorov a SMS bránou, vrátane prenájmu aktívnych prvkov (switchov s PoE podporou, FXS prevodník) a IP telefónnych prístrojov vrátane bezdrôtových náhlavných súprav („headset“) pre „Call Centrum“.

Aktuálny stav verejného obstarávateľa

Pobočka	Počet kľapiek	Počet IP tel.	Počet analógových tel.	Počet simultánnych hovorov
Sídlo OLO Ivanská cesta 22, Zberný dvor, Ivanská cesta 20, 821 04 Bratislava	69	69	0	19
„Call centrum“ Ivanská cesta 22, 821 04 Bratislava	5	5	0	15
Zariadenie na energetické využitie odpadu („ZEVO“) Vlčie hrdlo 74, 821 07 Bratislava	32	22	10	19

Používané rozsahy verejných tel. čísiel:

- 02 / 50 110 ... – rozsah používaný v sídle a pre Call centrum
- 02 / 40 206 0.. – rozsah používaný pre ZEVO

Aktívne sieťové zariadenia	Počet na Sídle OLO	Počet ZEVO
Switch 48p, 10/100M, VoIP, PoE	1	1
Switch 24p, 10/100M, VoIP, PoE	1	0
Switch 16p, 10/100M, VoIP, PoE	1	0
Switch 8p, 10/100M, VoIP, PoE	1	1
prevodník/brána VoIP/analog FXS, 24p, RJ11	0	1

Priemerný počet prevolaných minút za mesiac v roku 2019

Sídlo OLO + ZEVO	
Počet minút ukončených v sieti Orange	537,7
Počet minút ukončených v sieti O2	80,3
Počet minút ukončených v mobilnej sieti Slovak Telekom, a.s.	666,5

Počet minút ukončených v pevnej sieti (Slovak Telekom, a.s.)	73,8
Počet minút ukončených v mobilnej sieti SWAN, a.s.	19
Počet minút ukončených v zahraničí	40,1
BluePhone 0850	42
FreePhone 0800	33,4
Slovensko - Osobitné siete	18,4
Špeciálne čísla	3

Priemerný počet prevolaných minút za mesiac v roku 2019

Call centrum	
Počet minút ukončených v mobilnej sieti Orange	292,6
Počet minút ukončených v mobilnej sieti O2	63,7
Počet minút ukončených v mobilnej sieti Slovak Telekom, a.s.	349,8
Počet minút ukončených v pevnej sieti (Slovak Telekom, a.s.)	270,3
Počet minút ukončených v mobilnej sieti SWAN, a.s.	2,8
Počet minút ukončených v zahraničí	1,9
BluePhone 0850	1,9
Slovensko - Osobitné siete	2,8
Špeciálne čísla	2,2
Odoslané SMS správy	231

I. Všeobecné požiadavky na službu

Verejný obstarávateľ požaduje v rámci predmetu zákazky poskytovanie nasledovných minimálnych služieb:

- sekundová tarifikácia hovorov;
- hovory medzi klapkami bez poplatkov;
- jednorazové nahratie iníciačných IVR nahrávok v rozsahu do 10 strán A4;
- zadávanie požiadaviek elektronicky, t.j. cez „servicedesk“, alebo e-mailom prostredníctvom oprávnenej osoby verejného obstarávateľa;
- notifikácia o stave požiadavky pri každej zmene v riešení e-mailom;
- telefonický „hotline“ na ohlasovanie verejným obstarávateľom zistených výpadkov a incidentov;
- pridelenie špeciálnych zamestnancov poskytovateľa (obchodný reprezentant, operátor) na on-line zabezpečenie služieb (zákaznícke centrum pre významných zákazníkov, technické linky a iné) pre oprávnených pracovníkov verejného obstarávateľa;
- online prístup k štatistikám hovorov, vrátane podrobného výpisu hovorov k jednotlivým klapkám pre oprávnených pracovníkov verejného obstarávateľa s možnosťou exportu minimálne do formátov CSV, XLS;
- zachovanie aktuálne používaných verejných telefónnych čísiel rozsahov a zabezpečenie ich prenosu od súčasného poskytovateľa služby;
- v prípade nemožnosti prenosu aktuálne používaných rozsahov verejných telefónnych čísiel od súčasného poskytovateľa zabezpečiť možnosť ponúknuť dve (2) po sebe plynule nasledujúce rozsahy verejných telefónnych čísiel po 100 čísiel;
- neposkytovanie telefónnych čísiel verejného obstarávateľa tretím stranám;

- predkladanie podrobnej štatistiky prevádzky na telefónnych linkách verejného obstarávateľa v mesačnej periodicite elektronicky ako príloha faktúry, a to minimálne v nasledovnej štruktúre:
 - o identifikácia objednávateľa (verejného obstarávateľa) v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO
 - o suma mesačných nákladov v EUR bez DPH v členení podľa typu služby – rozdelené podľa skupín klapiek pre CallCentrum a ostatné klapky (sídlo OLO a ZEVO)
 - o suma mesačných nákladov v EUR bez DPH za služby nad rámec mesačného poplatku – rozdelené podľa skupín klapiek pre CallCentrum a ostatné klapky (sídlo OLO a ZEVO);
- začiatok a koniec fakturačného mesiaca zhodný s kalendárnym mesiacom;

Verejný obstarávateľ v cene paušálneho mesačného poplatku požaduje zabezpečiť nasledovné služby:

- o neobmedzené miestne hovory na pevné linky;
- o neobmedzené medzimestské hovory na pevné linky;
- o neobmedzené hovory do všetkých mobilných sietí v SR;
- o neobmedzené hovory do osobitných sietí v SR;
- o neobmedzené hovory na modré čísla v SR (predvoľba 0800 BluePhone)
- o odoslanie SMS z SMS-brány do 500 SMS;
- o zabezpečenie podpory SLA, a to minimálne v rozsahu:
 - vyriešenie incidentu do 4 hodín od nahlásenia (dostupnosť 99,9%), vrátane výmeny vadného prenajatého zariadenia;
 - dohľad 24 hod. denne, 7 dní v týždni;
 - zmena údajov a volacích práv na klapke – max. 4 hod. od nahlásenia;
 - plánované výpadky hlásiť vopred, min. 5 dní pred realizáciou výpadku na vopred;
 - neplánované výpadky oznamovať okamžite telefonicky aj e-mailom určeným kontaktným osobám verejného obstarávateľa;
 - pravidelnú údržbu a plánované výpadky uskutočňovať výhradne mimo pracovných hodín verejného obstarávateľa (pracovné hodiny verejného obstarávateľa sú: po-pi 5:30 – 16:00, soboty a štátne sviatky pripadajúce na po-pi 5:30 – 12:00);
 - úpravy v konfigurácii, úpravy v IVR;
- o poplatky za dátové pripojenie;
- o tvorba IVR nahrávok v rozsahu A4;
- o prevádzka kompletného riešenia:
 - prevádzka „hostovanej“ PBX s IVR funkcionalitou, záznamom hovorov a SMS bránou;
 - VoIP infraštruktúry vrátane prenájmu potrebných aktívnych sieťových prvkov a prevodníkov;
 - úložný priestor pre nahrávky hovorov a archív nahrávok hovorov;
 - poplatky za používanie rozsahov verejných telefónnych čísel.

Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie nasledovných minimálnych hlasových a doplnkových služieb nad rámec paušálneho mesačného poplatku:

- o hovory do všetkých zahraničných sietí v rámci krajín EÚ;
- o odoslanie SMS z SMS-brány nad rámec mesačného poplatku (verejný obstarávateľ požaduje v prípade potreby zabezpečenie hromadného zasielania SMS na jedno odoslanie);
- o prenájom IP telefónnych prístrojov pre „CallCentrum“ vrátane bezdrôtových náhlavných súprav (headset) v maximálnom rozsahu 10 IP telefónnych

prístrojov vrátane bezdrôtových náhlavných súprav (headset). Uvedené sa bude poskytovať na základe objednávky verejného obstarávateľa s podmienkou, že lehota prenájmu nepresiahne dĺžku platnosti rámcovej dohody;

- o zriadenie maximálne 10 agentov v „CallCentre“;
- o priradenie klapky riad rámec zazmluvneného počtu klapiek t.j. nad 106 klapiek.

II. Technické a funkčné požiadavky na zabezpečenie predmetu zákazky:

V rámci zabezpečenia VoIP infraštruktúry verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie nasledovných minimálnych služieb:

- pripojenie ústredne z infraštruktúry poskytovateľa do internej infraštruktúry verejného obstarávateľa bude realizované na sieťovom prestupe verejného obstarávateľa, ktorý je ukončený v dátovom centre Digitalis VNET za NAT firewallom;
- oddelená VoIP sieť – samostatné aktívne prvky prenajaté poskytovateľom služby verejnému obstarávateľovi;
- využívanie aktuálne používaných VoIP a analógových telefónnych prístrojov verejného obstarávateľa;
- poskytovateľ garantuje požadovanú šírku pásma po bod odovzdania služby v dátovom centre Digitalis VNET;
- verejný obstarávateľ zabezpečí poskytovateľovi špecifikovanú šírku prenosového pásma od bodu odovzdania služby po prvý aktívny sieťový prvok inštalovaný poskytovateľom.

V rámci zabezpečenia Virtuálna hostovaná PBX verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie nasledovných minimálnych služieb:

- neobmedzený počet simultánnych volaní medzi klapkami;
- minimálne 63 neobmedzených hlasových kanálov z PBX do verejnej telefónnej siete, 19 kanálov rezervovaných pre sídlo OLO, 19 kanálov rezervovaných pre ZEVO a 15 pre „Call Centrum“;
- možnosť navýšenia kapacity hlasových kanálov na mesačnej báze s granularitou jeden kanál (maximálna implementačná doba 5 dní);
- zachovanie aktuálnej číslovej schémy klapiek, trojčiferná klapka;
- vznik a správa klapiek na základe požiadaviek, vrátane hromadných;
- individuálne pridelovanie volacích práv na klapke:
 - o volania len na klapky v rámci PBX
 - o volania do pevných a mobilných sietí v SR
 - o volania do pevných a mobilných sietí v EÚ a ďalších krajinách v Európe
 - o volania neobmedzene do všetkých sietí sveta
- volania na telefónne čísla mimo ústredňu cez predvoľbu (prefix) „0“
- volania na núdzové telefónne čísla (112, 150, 155, 158) z ktorejkoľvek klapky bez obmedzenia (cez predvoľbu „0“);
- blokovanie volaní na prémiové čísla (napr. 1188, „audiotext“ a pod.) s pravidelnou aktualizáciou databázy čísel;
- detekcia a blokovanie „fraudingových“ hovorov;
- individuálne blokovanie prichádzajúceho volania z konkrétneho tel. čísla, rozsahu tel. čísel alebo všetkých prichádzajúcich volaní na jednotlivú klapku, rozsah klapiek, alebo všetky klapky;

- individuálne blokovanie odchádzajúcich volaní na konkrétne tel. čísla alebo rozsah tel. čísel;
- možnosť presmerovať hovor – identifikácia hovoru telefónnym číslom volajúceho na cieľovej klapke alebo mobilnom telefóne;
- možnosť konfigurovať volacie skupiny, „hunting“ zvonenie, paralelné zvonenie;
- odkazová služba;
- konferenčný hovor pre minimálne 10 účastníkov v rámci jednej konferencie;
- CLIP a CLIR;
- signalizácia prichádzajúceho hovoru obsadenému účastníkovi.

V rámci IVR funkcionality s nahrávaním hovorov a SMS bránou (Call centrum) verejný obstarávateľ požaduje zabezpečenie najmä nasledovných funkcionalít:

- vychádza sa zo základnej funkcionality virtuálnej hostovanej PBX;
- odchádzajúce hovory zo všetkých agentských klapiek sa identifikujú telefónnym číslom 02/50 110 111;
- možnosť priradenia maximálne 10 agentov v CallCentre – fakturácia len za aktívne agentské účty;
- prenájom IP telefónnych prístrojov vrátane bezdrôtových náhlavných súprav (headset) v maximálnom počte 10 pre agentov Call Centra;
- vytvorenie IVR stromu a nahratie hlások podľa už existujúceho riešenia; (viď príloha č. 1 tejto technickej špecifikácie);
- vytvorenie testovacieho prostredia pre overovanie nových hlások a nastavení s plnou funkcionalitou celého riešenia na čas nasadzovania a úpravy stromu;
- všetky funkcie rýchlo dostupné a používateľsky jednoduché;
- možnosť zapínať a vypínať časti stromu a jednoduchej úpravy v strome;
- možnosť úpravy hlások, výmeny za nové nahrávky;
- možnosť úpravy zákazníckych hodín pre všetky prepojenia, ale aj jednotlivo aj hromadne;
- možnosť presmerovať klapky agentov aj na tel. čísla mimo ústredňu (pevné aj mobilné);
- možnosť prihlásenia agenta na ktoromkoľvek IP telefóne priradenom v IVR;
- možnosť prihlásenia agenta na určenom mobilnom telefónnom čísle;
- možnosť posielania SMS po zadaní voľby a uloženie informácie o tejto akcii;
- možnosť identifikácie volajúceho zadaním jedinečného ID a zobrazenie farebne rozlíšenej informácie na PC/telefóne o úspešnej, resp. neúspešnej identifikácii;
- možnosť zobrazenia stavu operátora aj priamo na telefóne (prihlásený / neprihlásený, ak je prihlásený aj stavy prestávka / čaká na hovor a pod.);
- možnosť prihlásiť sa do „Call Central“ cez telefón;
- možnosť online „príposluchu“, vstupovania do hovoru, prebratia hovoru, presmerovania hovorů na iného pracovníka manažérom, resp. supervízorom;
- možnosť sledovania štatistiky hovorov online (prostredníctvom webového prehliadača) reporting:
 - o na každú vetvu IVR, po 15 min. intervaloch, hodinách, dňoch, mesiacoch, rovnako aj na odkazy zaslané na určenú e-mailovú adresu,
 - o možnosť vyhľadávania nahrávok aj podľa termínu volania – dátum a čas, telefónneho čísla, podľa logu operátora, ktorý hovor prijal,
 - o online reporting na počet prihlásených pracovníkov a počet hovorov,
 - o sledovanie pracovníkov – „logovanie“, prestávky, dĺžky hovorov, prehľad nahrávok podľa pracovníkov

- o meranie SLA pracovníkov Call Centra (počet vybavených hovorov minimálne, po 15 min. intervaloch, hodinách, dňoch, mesiacoch)
 - o možnosť exportu reportov minimálne do formátov CSV, XLS, PDF
- možnosť voľby zanechania odkazu volajúcemu, ak:
 - o zvolí službu na zanechanie odkazu,
 - o dovolal sa mimo zákazníckych hodín,
 - o čaká na prepojenie k pracovníkovi dlhšie ako 1 minútu (navrhnuť možnosť počkať, alebo zanechať odkaz)
- zanechaný odkaz poslať vo formáte mp3 na určenú e-mailovú adresu;
- možnosť nahráť hlásku „0“ aj z mobilného telefónu ako aj jej spustenie, alebo definovať a okamžite implementovať prostredníctvom TTS;
- možnosť prideliť klapku jednotlivým častiam stromu a k voľbe „prepojenie na pracovníka“ („fronta“). Aby napríklad interné hovory mohli byť prepájané na pracovníkov do stromu, kde sa volajúcemu oznámi, „prvý voľný pracovník sa Vám bude venovať“. V prípade aktivovanej kampane, aby sa volajúci dovolal rovno do časti, kde sa môže dozvedieť viac informácií;
- vyčlenená klapka na priame prepojenie na frontu „Call Centra“ z inej ľubovoľnej internej klapky;
- možnosť identifikácie volajúceho na základe telefónneho čísla a zalogovanie jeho akcii počas hovoru a pohybu v IVR s možnosťou vyhľadávania spätne minimálne 3 mesiace (volajúci s aktivovaným CLIR môže byť ignorovaný) – minimálne zalogované údaje: tel. číslo volajúceho, volané tel. číslo, dátum a čas, postupnosť akcií v IVR;
- možnosť pridelovania hovorov na pracovníka z jednotlivých alebo všetkých smerov;
- možnosť meniť priority jednotlivých „skillov“ individuálne na pracovníka;
- možnosť vytvárať kampane – volanie na preddefinované čísla zákazníkov a prehrávanie preddefinovaného hlásenia (bez účasti agenta);
- podpora funkcie prevodu textu na reč (TTS – „text-to-speech“), ako možnosť pri definovaní hlások v IVR strome minimálne mužský hlas;
- uloženie a archivácia nahrávok hovorov na minimálnu dobu 3 mesiace s možnosťou skopírovania vybraného záznamu (záznamov) na lokálne úložisko verejného obstarávateľa;
- názvy nahrávok hovorov musia obsahovať minimálne čas hovoru a telefónne číslo volajúceho. Formát nahrávky musí byť vo formáte MP3;
- Integrovaná SMS brána:
 - o zasielanie SMS ako kampaň – na základe vytvoreného zoznamu zaslať hromadné SMS,
 - o možnosť poslať SMS jednotlivito,
 - o možnosť nastavenia termínu odoslania SMS tak, aby boli SMS posielané vo vhodnom čase; v prípade veľkých kampaní v primeranom množstve napr. na hodinu.
 - o možnosť nastaviť číslo z ktorého bola „akože“ SMS zaslaná – napríklad pre prípad že ideme dodať nádobu, aby posádka nemusela volať/písať zákazníkom, ale zároveň aby sa spätne dovolal rovno posádke ak potrebuje napr. spresniť miesto.
- možnosť prepojenia s CRM systémom cez API rozhranie, alebo riešenie bez uzamknutia kódu (Vendor Lock)
 - o ovládanie hovorov cez CRM systém
 - o sledovanie histórie odchádzajúcich a prichádzajúcich hovorov
 - o evidencia zmeškaných hovorov
 - o dĺžka čakania na vybavenie agentom

- priradenie hovoru aktuálne voľnému agentovi
- presmerovanie hovoru na iného agenta
- dĺžka hovoru
- FollowUp action – možnosť audiodotazníka spokojnosti s vybavením požiadavky po ukončení hovoru.
- poslať SMS na základe akcie v CRM systéme
- uložiť text SMS v CRM systéme na miesto s ktorým súvisi
- možnosť kontroly a aktualizácie databázy aktívnych tel. čísiel ako aj ich uchovania na diskoch poskytovateľa a verejného obstarávateľa;
- virtuálny fax - doručenie prijatej faxovej správy na určenú e-mailovú adresu vo formáte PDF (Fax to Mail)