

ZMLUVA

na dodávku a inštaláciu technického a softvérového vybavenia pre zabezpečenie zvýšenia spoľahlivosti a dostupnosti komunikačných služieb pre klientov Sociálnej poisťovne

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

Čl. I Zmluvné strany

Objednávateľ:	Sociálna poisťovňa
Sídlo:	Ul. 29. augusta 8 a 10 813 63 Bratislava
Štatutárny orgán:	Ing. Dušan Muňko generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK40 8180 0000 0070 0016 4314
SWIFT:	SPSRSKBA
IČO:	30807484
DIČ:	2020592332

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Dodávateľ:	Alcasys Slovakia, a.s.
Sídlo:	Staré grunty 36, 840 00 Bratislava
V mene organizácie koná:	Ing. Ján Kostka predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	2621012396/1100
IBAN:	SK80 1100 0000 0026 2101 2396
SWIFT:	TATRSKBX
IČO:	35 879 335
DIČ:	2021805764
IČ DPH:	SK2021805764

Zapísaný v Obchodnom registri Bratislava 1, oddiel: Sa, vložka č. 3296/B
(ďalej len „dodávateľ“)

Východiskovým podkladom na uzatvorenie tejto zmluvy na dodávku a inštaláciu technického a softvérového vybavenia pre zabezpečenie zvýšenia spoľahlivosti a dostupnosti komunikačných služieb pre klientov Sociálnej poisťovne podľa § 269 ods. 2. Obchodného zákonníka (ďalej len „zmluva“) sú súťažné podklady a ponuka dodávateľa zo dňa 04.09.2015, predložená do verejnej súťaže vyhlásenej vo vestníku verejného obstarávania č. 146/2015 dňa 27.07.2015 pod značkou 15308-MSS, v rámci zadávania nadlimitnej zákazky podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) a výsledok elektronickej aukcie, ktorá sa použila pri vyhodnocovaní ponúk.

ČI. II **Predmet zmluvy**

- 2.1. Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa dodať a nainštalovať technické a softvérové vybavenie pre zabezpečenie zvýšenia spoľahlivosti a dostupnosti komunikačných služieb pre klientov Sociálnej poisťovne do miesta dodania/plnenia uvedeného v čl. III tejto zmluvy v rozsahu:
- 2.1.1. Realizácia záložného prístupového bodu pre komunikačný systém.
 - 2.1.2. Zvýšenie technologickej úrovne a dosiahnutie vysokej dostupnosti pre technické a softvérové prostriedky zabezpečujúce prevádzku aplikačného programového vybavenia (APV) a databázového vybavenia informačného a poradenského centra Sociálnej poisťovne (IPC SP).
 - 2.1.3. Doplnenie funkcionality APV pre pracoviská desktop operátorov v IPC SP.
 - 2.1.4. Súvisiace služby:
 - a) Implementácia riešenia podľa bodu 2.1.1 tohto článku zmluvy,
 - b) Implementácia riešenia podľa bodu 2.1.2 tohto článku zmluvy,
 - c) Implementácia riešenia podľa bodu 2.1.3 tohto článku zmluvy.
 - 2.1.5. Záručný servis:
 - a) v trvaní minimálne 24 mesiacov odo dňa podpísania príslušného odovzdávacieho/preberacieho protokolu (dodacieho listu)
 - b) odstránenie poruchy maximálne do 24 hodín.
 - 2.1.6. Technická podpora
v trvaní 36 mesiacov na licenčné softvérové vybavenie doplnenie funkcionality APV pre pracoviská desktop operátorov v IPC SP podľa bodu 2.1.3 tohto článku zmluvy odo dňa podpísania príslušného odovzdávacieho/preberacieho protokolu.
- 2.2 Technické parametre (špecifikácia), funkčné vlastnosti predmetu zmluvy, jeho množstvo, rozsah inštalácie, konfigurácie a implementácie sú uvedené v prílohe č. 1 k tejto zmluve.
- 2.3 Dodávateľ sa zaväzuje riadne a včas dodať tovar, poskytnúť a zabezpečiť inštaláciu a konfiguráciu technického a softvérového vybavenia na zabezpečenie zvýšenia spoľahlivosti a dostupnosti komunikačných služieb pre klientov Sociálnej poisťovne, zabezpečiť súvisiace služby, t. j. implementáciu riešení, vykonávanie záručného servisu, technickej podpory a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
- 2.4 Dodávateľ po dohode s objednávateľom vykoná zaškolenie obsluhy IPC SP na zabezpečenie prevádzky prístupového bodu, virtualizačnej serverovej platformy a rozšírenú funkčnosť APV v IPC SP na technické riešenie zvýšenej spoľahlivosti a dostupnosti.

ČI. III **Termín a miesto dodania/plnenia**

- 3.1 Dodávateľ sa zaväzuje dodať predmet zmluvy podľa čl. II bodov 2.1.1 až 2.1.3 zmluvy na miesto dodania podľa bodu 3.4 tohto článku zmluvy, vrátane zabezpečenia dopravy a **to najneskôr do 6 týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy**, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Spolu s dodaním tovaru odovzdá objednávateľovi doklady potrebné na prevzatie predmetu zmluvy.
- 3.2 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi súvisiace služby implementácie riešení podľa čl. II bodu 2.1.4 písm. a) až c) zmluvy, a **to najneskôr do 12 týždňov** odo

dňa dodania tovaru podľa čl. II bodov 2.1.1 až 2.1.3 zmluvy, v termíne podľa bodu 3.1 tohto článku zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

- 3.3 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať na predmet zmluvy záručný servis podľa čl. II bodu 2.1.5 zmluvy počas **24 mesiacov** odo dňa podpísania príslušného odovzdávacieho/preberacieho protokolu (dodacieho listu) a pre softvérové licenčné vybavenie podľa čl. II bodu 2.1.3 zmluvy technickú podporu v trvaní **36 mesiacov** odo dňa podpísania príslušného odovzdávacieho/preberacieho protokolu (dodacieho listu).
- 3.4 Miestom dodania/plnenia predmetu zmluvy sú priestory IPC SP v Sociálnej poisťovni, ústredie, Ul. 29. augusta 8, 813 63 Bratislava.
- 3.5 Objednávateľ sa zaväzuje prevziať predmet zmluvy, ktorý bol dodaný riadne a včas, podľa čl. II bodu 2.1 zmluvy v súlade s jeho požiadavkami uvedenými v tejto zmluve. V opačnom prípade si objednávateľ vyhradzuje právo predmet zmluvy neprevziať a nezaplatiť zaň dohodnutú cenu.

Čl. IV

Cena za predmet zmluvy

- 4.1 Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán, v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, s možnosťou jej úpravy v priebehu plnenia predmetu zmluvy len v prípade:

- ak úprava nebude v rozpore s ustanovením § 10a zákona o verejnom obstarávaní a európskou legislatívou,
- zmien vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov a európskej legislatívy,
- ak bude znížená.

- 4.2 Celková cena za predmet zmluvy je zmluvnými stranami dohodnutá vo výške:

Cena bez DPH	498.000,- EUR
20 % sadzba DPH	99.600,- EUR
Celková cena s DPH	597.600,- EUR

(slovom: päťstodeväťdesiatšesťtisíc eur).

Z toho:

- 4.2.1 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.1 zmluvy je stanovená vo výške 83.500,- EUR bez DPH (slovom: osemdesiatšesťtisíc eur)
20 % DPH je 16.700,- EUR a
cena s DPH je 100.200,- EUR (slovom: jednototísíc dvesto eur).

- 4.2.2 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.2 zmluvy je stanovená vo výške 45.000,- EUR bez DPH (slovom: štyridsaťpäťtisíc eur)
20 % DPH je 9.000,- EUR a
cena s DPH je 54.000,- EUR (slovom: päťdesiatštyritisíc eur).

- 4.2.3 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.3 a 2.1.6 zmluvy je stanovená vo výške 21.400,- EUR bez DPH (slovom: dvadsaťjedentisícštyristo eur)
20 % DPH je 4.280,- EUR a
cena s DPH je 25.680,- EUR (slovom: dvadsaťpäťtisícšesťstoosemdesiat eur).

- 4.2.4 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.4 písm. a) zmluvy je stanovená vo výške 32.000,- EUR bez DPH (slovom: tridsaťdvatisíc eur)
20 % DPH je 6.400,- EUR a
cena s DPH je 38.400,- EUR (slovom: tridsaťosemtisícštyristo eur).

- 4.2.5 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.4 písm. b) zmluvy je stanovená vo výške výške 48.000, EUR bez DPH (slovom: štyridsaťosemtisíc eur)
20 % DPH je 9.600,- EUR a
cena s DPH je 57.600,- EUR (slovom: päťdesiatšesťtisíc eur).
- 4.2.6 Cena za predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.4 písm. c) zmluvy je stanovená vo výške 218.100,- EUR bez DPH (slovom: dvestoosemnašťtisícsto eur)
20 % DPH je 43.620,- EUR a
cena s DPH je 261.720,- EUR
(slovom: dvestošesťdesiatjedentisícšesťstodvadsať eur).
- 4.2.7 Cena za poskytnutie služieb záručného servisu podľa čl. II bodu 2.1.5 zmluvy je stanovená vo výške 50.000,- EUR bez DPH (slovom: päťdesiattisíc eur)
20 % DPH je 10.000,- EUR a
cena s DPH je 60.000,- EUR (slovom: šesťdesiattisíc eur).
- Cena obsahuje garanciu odstránenia poruchy do 24 hodín počas 24 mesačnej záručnej doby.
- Cenová kalkulácia za predmet zmluvy tvorí prílohu č. 2 k tejto zmluve.
- 4.3 Ak dodávateľ je platiteľom DPH uvedie celkovú cenu za predmet zmluvy s DPH. DPH bude účtovaná v aktuálnej sadzbe podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, platných v čase zdaniteľného plnenia. Prípadná zmena sadzby DPH nevyžaduje úpravu formou dodatku k zmluve.
- 4.4 Jednotkové ceny za jednotlivé časti predmetu zmluvy sú uvedené v prílohe č. 2 k tejto zmluve. Cena za predmet zmluvy sa určí vynásobením jednotkových cien jednotlivých častí predmetu zmluvy počtom ich kusov a následne zrátaním jednotlivých vynásobených súm.
- 4.5 Kalkulácia ceny predmetu zmluvy uvedená v prílohe č. 2 k tejto zmluve zahŕňa všetky náklady dodávateľa potrebné k dodaniu predmetu zmluvy, t j. dodávku, dopravu, inštaláciu dodaného technického a softvérového vybavenia, konfiguráciu a implementácie riešení, technickú podporu softvérových licencií (36 mesiacov) ako aj vykonávanie záručného servisu (24 mesiacov) a zaškolenie obsluhy IPC SP v rozsahu stanovených podmienok a tiež všetky zľavy, dane, clá, poplatky, platby vyberané v rámci uplatňovania nesadzobných opatrení ustanovené osobitnými predpismi, ako aj iné náklady súvisiace s dodaním/poskytovaním predmetu zmluvy.
- 4.6 Dodávateľovi nevznikne nárok na úhradu dodatočných nákladov, ktoré si nezapočítal do celkovej ceny za predmet zmluvy. Cena predložená dodávateľom zohľadňuje primerané, preukázateľné náklady a primeraný zisk.

Čl. V Platobné podmienky

- 5.1 Zmluvné strany sa dohodli, že úhrada za predmet zmluvy bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom bez poskytnutia zálohovej platby na základe dvoch faktúr vystavených dodávateľom:
- 5.1.1. Faktúra za predmet zmluvy podľa čl. II. bodov 2.1.1 až 2.1.3, 2.1.5 a 2.1.6 zmluvy,
5.1.2. Faktúra za predmet zmluvy podľa čl. II. bodov 2.1.4. písm. a) až c) zmluvy.
- 5.2 Dodávateľovi vznikne právo na vystavenie faktúr dňom riadneho a včasného dodania predmetu zmluvy podľa čl. II a III tejto zmluvy a podpísaním odovzdávacieho/preberacieho protokolu (dodacieho listu) pre faktúru podľa bodu 5.1.1 tohto článku zmluvy a podpísaním akceptačného protokolu pre faktúru podľa bodu 5.1.2 tohto článku zmluvy, poverenými zástupcami oboch zmluvných strán. Protokoly budú neoddeliteľnou prílohou faktúr.

- 5.3 Splatnosť faktúry je najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia do podateľne objednávateľa.
- 5.4 Dodávateľ sa zaväzuje vyhotovené faktúry zaslať listinne poštou a súčasne v textovo čitateľnom súbore vo formáte PDF zaslať elektronicky na e-mailovú adresu objednávateľa faktury@socpoist.sk, a to bezodkladne po jej vystavení. Dodávateľ vyhlasuje, že obsah faktúry poslanej poštou sa bude zhodovať s faktúrou poslanou v elektronickej podobe na emailovú adresu objednávateľa. Všetky faktúry vyplývajúce z tejto zmluvy podliehajú povinnosti zverejnenia zo strany objednávateľa. Miestom doručenia faktúry v listinnej forme je Sociálna poisťovňa, ústredie, Ul. 29. augusta 8 a 10, 813 63 Bratislava.
- 5.5 Dodávateľom vyhotovené faktúry, ako daňový doklad, musia byť v súlade s ustanoveniami zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, že faktúra vyhotovená dodávateľom nebude obsahovať všetky zákonom stanovené náležitosti alebo bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, objednávateľ má právo takúto faktúru vrátiť dodávateľovi na jej doplnenie, resp. opravu a dodávateľ je povinný podľa charakteru nedostatku vyhotoviť novú, opravenú, resp. doplnenú faktúru s novou lehotou splatnosti. Dodávateľ je povinný bezodkladne poslať opravenú alebo novú faktúru znovu aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu objednávateľa uvedenú v predchádzajúcom bode.
- 5.6 Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ má právo znížiť dohodnutú cenu/jej časť o hodnotu zmluvnej pokuty dohodnutej v zmluve, uplatnenej objednávateľom voči dodávateľovi. Dodávateľ je v takom prípade povinný vystaviť príslušnú faktúru zníženú o uplatnenú zmluvnú pokutu.

ČI. VI

Podmienky dodania/plnenia

- 6.1 Dodávateľ dodá tovar, ktorý je certifikovaný a schválený na dovoz a predaj v Slovenskej republike, resp. v rámci Európskej únie a bude vyhovovať platným medzinárodným normám, STN a všeobecne záväzným právnym predpisom.
- 6.2 Dodávateľ sa zaväzuje, že bude mať k dispozícii počas celej doby trvania zmluvného vzťahu minimálne 2 kvalifikovaných zamestnancov pre inštaláciu a rozšírenie systému Genesys v súlade s požiadavkami objednávateľa na preukázanie odbornej spôsobilosti. Čestné vyhlásenia týchto expertov tvoria prílohu č. 3 k tejto zmluve. V prípade, ak bude vymenený niektorý z kvalifikovaných zamestnancov dodávateľa, dodávateľ musí preukázať v požadovanom rozsahu jeho odbornú spôsobilosť.
- 6.3 Dodávateľ sa zaväzuje, že bude mať k dispozícii počas celej doby trvania zmluvného vzťahu minimálne 2 kvalifikovaných zamestnancov pre inštaláciu a rozšírenie komunikačného systému Alcatel OXE v súlade s požiadavkami objednávateľa na preukázanie odbornej spôsobilosti. Čestné vyhlásenia týchto expertov tvoria prílohu č. 4 k tejto zmluve. V prípade, ak bude vymenený niektorý z kvalifikovaných zamestnancov dodávateľa, dodávateľ musí preukázať v požadovanom rozsahu jeho odbornú spôsobilosť.
- 6.4 Dodávateľ sa zaväzuje, že bude mať k dispozícii počas celej doby trvania zmluvného vzťahu minimálne 2 kvalifikovaných zamestnancov pre inštaláciu a podporu potrebných licencií pre riešenie doplnenia funkcionality APV Karta klienta v súlade s požiadavkami objednávateľa na preukázanie odbornej spôsobilosti. Čestné vyhlásenia týchto expertov tvoria prílohu č. 5 k tejto zmluve. V prípade, ak bude vymenený niektorý z kvalifikovaných zamestnancov dodávateľa, dodávateľ musí preukázať v požadovanom rozsahu jeho odbornú spôsobilosť.

- 6.5 Dodávateľ má platné vyhlásenie výrobcu systému Genesys o certifikácii dodávaného technického riešenia pre prevádzkovaný komunikačný systém Genesys, ktoré tvorí prílohu č. 6 k tejto zmluve.
- 6.6 Dodávateľ má platné vyhlásenie výrobcu komunikačného systému Alcatel o certifikácii dodávaného technického riešenia pre prevádzkovaný komunikačný systém Alcatel OXE, ktoré tvorí prílohu č. 7 k tejto zmluve.
- 6.7 Dodávateľ určí zodpovedných zamestnancov na kontakt s objednávateľom a spôsob komunikácie pri zabezpečovaní podpory a záručného servisu. Zodpovedným zástupcom dodávateľa je/sú: Ing. Peter Bališ, (tel. 02/32327777, email: servicedesk@alcasys.sk).
- 6.8 Dodávateľ je povinný spresniť deň a hodinu dodania predmetu zmluvy telefonicky, alebo správou zaslanou elektronickou poštou, minimálne dva pracovné dni pred jeho dodaním a tento termín musí písomne potvrdiť zodpovedný zástupca objednávateľa.
- 6.9 V prípade neoznámenej termínu dodávky tovaru, objednávateľ nie je povinný prevziať dodávku v deň jej doručenia, ale až v nasledujúci pracovný deň. Náklady spojené s odmietnutím prevzatia neoznámenej dodávky znáša dodávateľ.
- 6.10 Odovzdanie predmetu zmluvy objednávateľovi podľa čl. III bodu 3.1 a 3.2 zmluvy bude uskutočnené zodpovedným zástupcom dodávateľa v mieste dodania/plnenia, v dohodnutej špecifikácii, termíne, cene, kvalite, množstve a rozsahu. Dopravu na miesto dodania/plnenia predmetu zmluvy zabezpečuje dodávateľ na vlastné náklady.
- 6.11 Pri dodaní predmetu zmluvy dodávateľ odovzdá objednávateľovi doklady potrebné na prevzatie a užívanie predmetu zmluvy.
- 6.12 Prevzatie predmetu zmluvy podľa čl. III bodu 3.1 zmluvy sa bude vykonávať protokolom o odovzdaní/prevzatí predmetu zmluvy, na základe odovzdávacieho/preberacieho protokolu (dodacieho listu), ktorý odsúhlasia a potvrdia poverení zástupcovia oboch zmluvných strán.
- 6.13 Odovzdanie predmetu zmluvy podľa čl. III bodu 3.2 zmluvy objednávateľovi sa bude vykonávať na základe akceptačného protokolu, ktorý odsúhlasia a potvrdia poverení zástupcovia oboch zmluvných strán v mieste plnenia v dohodnutom termíne.
- 6.14 Odovzdávací/preberací protokol (dodací list) podľa bodu 6.12 tohto článku zmluvy a akceptačný protokol podľa bodu 6.13 tohto článku zmluvy budú podkladom pre vystavenie faktúr.
- 6.15 Dodávka sa bude považovať za splnenú dodaním predmetu zmluvy a prevzatím v mieste dodania zodpovedným zástupcom objednávateľa, ktorý vykoná kontrolu špecifikácie, kvality, množstva a ceny tovaru.

Čl. VII Vlastnícke právo

- 7.1 Dodávateľ znáša riziko spojené s dodaním predmetu zmluvy (poškodenie, odcudzenie a pod.) až do dňa jeho odovzdania a prevzatia objednávateľom.
- 7.2 Vlastnícke právo k predmetu zmluvy prechádza na objednávateľa dňom riadneho splnenia záväzku, t. j. dňom riadneho a včasného dodania predmetu zmluvy, podpísania odovzdávacieho/preberacieho protokolu alebo akceptačného protokolu poverenými zástupcami oboch zmluvných strán a po následnom zaplatení dohodnutej ceny/jej časti.

Čl. VIII
Záručné podmienky a zodpovednosť za vady
a poskytovanie služieb záručného servisu

- 8.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že dodá predmet zmluvy v množstve, rozsahu, kvalite a v prevedení podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
- 8.2 Dodávateľ sa zaväzuje, že na dodanom tovare podľa tejto zmluvy neviaznu žiadne právne vady a vyhlasuje, že je oprávnený vykonávať a udeliť všetky práva spojené s dodaním predmetu zmluvy a zodpovedá za ich nerušený výkon objednávateľom.
- 8.3 V prípade, že tretia osoba akýmkoľvek spôsobom uplatní práva na dodaný tovar podľa tejto zmluvy, ktoré sú nezlučiteľné s právami vykonávanými objednávateľom, dodávateľ sa zaväzuje vykonať všetky opatrenia potrebné na nápravu a nerušený výkon práv objednávateľom, vrátane prípadných návrhov na začatie súdneho konania.
- 8.4 Dodávateľ sa zaväzuje, že predmet zmluvy v čase odovzdania objednávateľovi má a počas dohodnutej záručnej doby bude mať funkčné vlastnosti stanovené technickými parametrami.
- 8.5 Záručná doba na predmet zmluvy podľa čl. II bodu 2.1.1 až 2.1.3 zmluvy je minimálne **24 mesiacov** odo dňa podpísania odovzdávacieho/preberacieho protokolu. Záruka sa vzťahuje na predmet zmluvy za predpokladu riadnej starostlivosti a údržby predmetu zmluvy objednávateľom. Záruka sa nevzťahuje na prípady násilného poškodenia predmetu zmluvy, resp. poškodenia živelnou udalosťou.
- 8.6 Dodávateľ sa zaväzuje, že počas záručnej doby bezplatne (vrátane dopravy, pracovného výkonu a potrebných náhradných dielov) odstráni vadu predmetu zmluvy prostredníctvom svojich servisných technikov, a to najneskôr **do 24 hodín** od telefonického hlásenia vady (poruchy), následne potvrdenej e-mailovou správou na dohodnutom čísle servisnej linky alebo e-mailovej adrese dodávateľa. Hlásenie bude obsahovať typ zariadenia, výrobné číslo, dátum a čas hlásenia poruchy s popisom poruchy, umiestnením predmetu zmluvy a s menom osoby, ktorá poruchu hlási.
- 8.7 Telefónne čísla, e-mail kontakty servisného strediska dodávateľa, kde sa hlásia poruchy: telefonicky na tel. č. +421 2 3232 7777, faxom na predtlačenom formulári na telefónnom čísle +421 2 3232 7799, e-mailom na adresu dispečerského pracoviska sd@alcasys.sk.
- 8.8 Odstránením väd podľa bodu 8.6 tohto článku sa rozumie oprava vadného tovaru, prípadne výmena celého tovaru tak, aby prevádzkyschopnosť predmetu zmluvy bola zabezpečená minimálne v takom rozsahu a kvalite ako pred vznikom vady (poruchy).
- 8.9 Dodávateľ je povinný vykonávať záručný servis v mieste inštalácie predmetu zmluvy. Objednávateľ je povinný umožniť zamestnancom dodávateľa prístup do priestorov, kde sa budú vady počas záručnej doby odstraňovať.
- 8.10 Dodávateľ určí zodpovedných zamestnancov na kontakt s objednávateľom a spôsob komunikácie pri zabezpečovaní záručného servisu.
- 8.11 Hlavnou úlohou záručného servisu je zabezpečenie spoľahlivej a bezporuchovej prevádzky rozšírenia IPC SP a komunikačného systému odbornými zamestnancami dodávateľa.
- 8.12 Pri zodpovednosti za vady sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za vady tovaru.
- 8.13 Ak pôjde o vadu, ktorá by mohla spôsobiť alebo spôsobila na predmete zmluvy vznik havarijného stavu, dodávateľ sa zaväzuje nastúpiť na odstránenie väd bezodkladne od ich oznámenia objednávateľom, ktoré v tomto prípade môže byť telefonické na čísle +421 2 3232 7777, alebo prostredníctvom e-mailu sd@alcasys.sk.

Čl. IX**Zmluvné pokuty, úrok z omeškania a zodpovednosť za škody**

- 9.1 V prípade omeškania dodávateľa s dodaním predmetu zmluvy v termíne podľa čl. III bodu 3.1 zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 000 EUR za každý, aj začatý deň omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry.
- 9.2 V prípade omeškania dodávateľa s plnením predmetu zmluvy v termíne podľa čl. III bodu 3.2 zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 000 EUR za každý, aj začatý deň omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry.
- 9.3 V prípade neodstránenia vady predmetu zmluvy (poruchy) dodávateľom v dohodnutom termíne v záručnej dobe podľa čl. VIII bodu 8.6 zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50 EUR za každú, aj začatú hodinu omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry.
- 9.4 V prípade neposkytnutia služieb záručného servisu dodávateľom alebo neposkytovania technickej podpory počas prevádzky IPC SP a telekomunikačného systému, je objednávateľ oprávnený uplatniť si nárok na zmluvnú pokutu vo výške 250 EUR za každý prípad porušenia povinnosti, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jej vyúčtovania na základe faktúry.
- 9.5 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry v dohodnutej lehote je dodávateľ oprávnený uplatniť si nárok na úrok z omeškania maximálne vo výške určenej nariadením vlády č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka. Objedávateľ sa zaväzuje, že takýto úrok z omeškania zaplatí dodávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní od doručenia jeho vyúčtovania na základe faktúry.
- 9.6 Dodávateľ sa zaväzuje nahradiť objednávateľovi všetku škodu, ktorú mu spôsobil pri plnení zmluvy, vrátane následkov spôsobených škodovou udalosťou vo vzťahu k predmetu plnenia. Úhradou zmluvnej pokuty sa dodávateľ nezbavuje povinnosti pokračovať v plnení predmetu zmluvy.
- 9.7 Uhradením zmluvných pokút nezaniká nárok objednávateľa na náhradu škody, ktorá prevyšuje výšku zmluvnej pokuty.
- 9.8 Pri nebezpečenstve škody na predmete zmluvy platia ustanovenia § 455 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 9.9 V prípade vzniku škody porušením povinností vyplývajúcich zo zmluvy budú zmluvné strany postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 9.10 V súlade s § 364 Obchodného zákonníka sa zmluvné strany dohodli na započítaní vzájomných pohľadávok vyplývajúcich z tejto zmluvy. Objedávateľ je oprávnený započítať zmluvné pokuty podľa tohto článku proti dohodnutej cene/jej časti.

Čl. X Skončenie zmluvy

- 10.1 Zmluva môže skončiť:
- a) splnením (za splnenie sa považuje dodanie, nainštalovanie a implementácia predmetu zmluvy podľa čl. II bodu 2.1 zmluvy),
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán, aj bez uvedenia dôvodu,
 - d) odstúpením od zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán.
- 10.2 V prípade skončenia zmluvy podľa bodu 10.1 písm. c) tohto článku zmluvy sa zmluvné strany dohodli na jednomesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 10.3 Vypovedaním zmluvy nevzniknú objednávateľovi žiadne dodatočné záväzky voči dodávateľovi.
- 10.4 Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť:
- a) v prípade podstatného porušenia zmluvy dodávateľom; za podstatné porušenie zmluvy sa považuje:
 - omeškanie s dodávkou/plnením predmetu zmluvy (o viac ako 5 dní),
 - dodanie predmetu zmluvy, ktorý nebude spĺňať požadované množstvo, kvalitu, rozsah alebo podmienky špecifikované v tejto zmluve a v prílohe č. 1 k tejto zmluve,
 - b) v prípade nepodstatného porušenia zmluvy, len ak dodávateľ nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá mu na to bola poskytnutá,
 - c) v prípade opakovaného porušenia akýchkoľvek povinností dodávateľom, ktoré vyplývajú z ustanovení tejto zmluvy alebo z ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov; za opakované sa považuje preukázateľné porušenie dvakrát a viackrát,
 - d) z dôvodov uvedených v tejto zmluve.
- 10.5 Dodávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou riadne vystavenej faktúry podľa tejto zmluvy po dobu dlhšiu ako 30 dní odo dňa jej doručenia do podateľne objednávateľa. Skončeniu zmluvy musí predchádzať upozornenie na neplnenie platobných povinností objednávateľa a na možnosť ukončenia tejto zmluvy odstúpením.
- 10.6 Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou a bude účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Úplná alebo čiastočná zodpovednosť zmluvnej strany bude vylúčená v prípadoch zásahu vyššej moci.
- 10.7 Pri podstatnom porušení povinností vyplývajúcich zo zmluvy, môže oprávnená zmluvná strana odstúpiť od zmluvy a písomne požadovať od povinnej zmluvnej strany v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi náhradu škody, ktorá jej vinou vznikne.
- 10.8 Dodávateľ nepostúpi bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa ani inak neprevedie práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy v celku ani v jej časti inému subjektu a nepostúpi časť alebo celkovú výšku svojich pohľadávok na tretiu osobu.
- 10.9 Dodávateľ je povinný vopred informovať objednávateľa o každej zmene vlastníctva spoločnosti alebo jej časti.

Čl. XI**Dôvernosc' informácií a mlčanlivosť**

- 11.1 Dodávateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s informáciou, že objednávateľ prevádzkuje informačný systém, ktorý podlieha režimu ochrany podľa zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov a zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z. (ďalej len „zákon“).
- 11.2 Dodávateľ sa zaväzuje:
- zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach (citlivé údaje, ktorými sú napr. dokumenty o objednávateľovi, jeho klientoch, obchodných partneroch, obchodoch, osobné údaje podľa zákona, údaje podľa § 170 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, údaje z IS objednávateľa a pod.), o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením tejto zmluvy a zároveň sa zaväzuje, že ich neposkytne tretej osobe,
 - že jeho zamestnanci, resp. ďalšie osoby, ktoré budú osobne zabezpečovať plnenie predmetu zmluvy, zachovávajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa oboznámia pri plnení tejto zmluvy po dobu plnenia tejto zmluvy, aj po jej splnení,
 - využívať na plnenie zmluvou dohodnutých úkonov len určených zamestnancov, ktorí sú odsúhlasení objednávateľom.
- 11.3 Zmluvné strany a ich zamestnanci, ako aj ich subdodávateľa, sú povinní zachovávať v tajnosti všetky dôverné informácie, ktoré sú uvedené v tejto zmluve a v jej prílohách a/alebo ktoré budú uvedené v jej dodatkoch a prílohách a/alebo ktoré im boli poskytnuté alebo ktoré inak získali v súvislosti so zmluvou alebo s ktorými sa oboznámili počas plnenia zmluvy, resp. ktoré súvisia s predmetom plnenia, s údajmi, ktoré podliehajú ochrane podľa zákona, s údajmi o klientoch a obchodných partneroch objednávateľa, s údajmi z informačného systému objednávateľa, s údajmi získanými v rámci predzmluvných rokovaní, ktoré súvisia so zmluvou, s výnimkou nasledujúcich prípadov:
- ak je poskytnutie informácie od dotknutej zmluvnej strany uložené na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov),
 - ak je informácia verejne dostupná z iného dôvodu, ako je porušenie povinnosti mlčanlivosti dotknutou zmluvnou stranou, informácie, ktoré už sú v deň podpisu zmluvy verejne známe alebo ktoré je možné už v deň podpisu tejto zmluvy získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
 - ak sa jedná o informácie, ktoré sa stanú po podpise zmluvy verejne známymi alebo ktoré možno po tomto dni získať z bežne dostupných informačných prostriedkov,
 - ak je informácia poskytnutá odborným poradcom dotknutej zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo, ak sa voči dotknutej zmluvnej strane zaviazali povinnosťou mlčanlivosti,
 - pre účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je dotknutá zmluvná strana účastníkom,
 - ak je informácia poskytnutá so súhlasom druhej zmluvnej strany.
- 11.4 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách, ibaže by z tejto zmluvy alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak. Tento záväzok trvá aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

- 11.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nepoužijú pre seba alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov zmluvných strán, subdodávateľa zmluvných strán, auditori alebo právni poradcovia zmluvných strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti na základe všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11.6 Zmluvné strany, subdodávateľa a ich zamestnanci sa zaväzujú, že všetky zúčastnené osoby a subjekty, budú s takto poskytnutými informáciami a zistenými skutočnosťami nakladať ako s dôvernými informáciami.
- 11.7 Dodávateľ sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov a/alebo subdodávateľov realizujúcich predmet plnenia zmluvy povinnosti:
- dodržiavania ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými počas výkonu prác pre objednávateľa prišli do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu prác pre objednávateľa prišiel do styku, ako aj o zákaze ich využitia pre osobnú potrebu, zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh.
- 11.8 Požiadavka v bode 11.7 tohto článku zmluvy bude zabezpečená podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany príslušného zamestnanca dodávateľa.
- 11.9 Všetky podklady poskytnuté dodávateľovi a evidované údaje musia byť po ukončení obchodných vzťahov bez vyzvania odovzdané objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie. Toto ustanovenie neplatí v prípade vzájomných zmlúv a projektovej dokumentácie medzi zmluvnými stranami, ktoré ale nesmú byť bez súhlasu objednávateľa sprístupnené tretej osobe inak, ako to dovoľuje táto zmluva.
- 11.10 Dodávateľ sa zaväzuje, že sa v žiadnom prípade bez vedomia objednávateľa nepokúsi získať prístup k informáciám, ktoré:
- sú prenášané na poskytovanej infraštruktúre a sú súčasťou prenášaných údajov,
 - nie sú pre neho potrebné na výkon poskytovanej služby a ani ich žiadnym spôsobom nezneužije v prípade, ak sa k nim neoprávnene dostane.
- 11.11 Dodávateľ v súlade s § 21 zákona poučí svojich zamestnancov a všetky osoby, ktoré v rámci spolupráce s poskytovateľom majú prístup k informačným systémom objednávateľa, a to najmä s dôrazom na povinnosť mlčanlivosti (§ 22 zákona) a sankciami za porušenie tejto mlčanlivosti (§ 68 ods. 7 písm. e) zákona).
- 11.12 Príloha č. 8 k zmluve obsahuje zoznam subdodávateľov známych v čase podpísania tejto zmluvy s uvedením ich obchodného mena, sídla alebo trvalého pobytu. Objávateľ si vyhradzuje právo vylúčiť zo spolupráce subdodávateľa, ak by jeho prístupom k osobným údajom mohli byť ohrozené práva a právom chránené záujmy dotknutých osôb v oblasti ochrany osobných údajov (§ 8 ods. 2 a 5 zákona).
- 11.13 Dodávateľ sa zaväzuje, že pred každým plánovaným servisným zásahom zašle na adresu dispecing@socpoist.sk zoznam zamestnancov dodávateľa vykonávajúcich servisný zásah, s termínom prístupu do IS SP v štruktúre dodanej objednávateľom a pri každom neplánovanom (operatívnom) zásahu vyplní a zašle požadované údaje pokiaľ možno pred, inak ihneď po vykonaní zásahu.
- 11.14 Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.

- 11.15 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 11.16 Ustanovenia tohto článku budú platiť aj po dobe platnosti a účinnosti zmluvy, a to až do doby, kedy sa informácie stanú verejne známymi.

Čl. XII Osobitné ustanovenia

- 12.1 Zmluvné strany sa zaväzujú ihneď písomne oznámiť druhej zmluvnej strane závažné skutočnosti, ktoré nastali po podpísaní zmluvy a súvisia s predmetom zmluvy.
- 12.2 Pod vyššou mocou sa rozumejú okolnosti, ktoré nastanú po uzatvorení zmluvy ako výsledok nepredvídateľných a zmluvnými stranami neovplyvniteľných prekážok. V prípade, že takáto okolnosť bude brániť v plnení povinností podľa zmluvy dodávateľovi alebo objednávateľovi, bude zmluvná strana dotknutá vyššou mocou zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné nesplnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy primerane počas doby, po ktorú pôsobili tieto okolnosti.
- 12.3 Ak sa dodávateľ v súvislosti s plnením povinností podľa zmluvy dostane do súdneho konania s treťou osobou, alebo by takéto súdne konanie hrozilo, bezodkladne o tom vyrozumie objednávateľa. Objednávateľ bude povinný na požiadanie dodávateľa dať ihneď k dispozícii dodávateľovi všetky potrebné informácie a podklady. Táto povinnosť vznikne príslušným vyrozumením. Uvedená povinnosť bude platiť recipročne aj pre dodávateľa, pokiaľ by sa do takéhoto konania dostal objednávateľ. Vzájomná podpora sa poskytne iba v prípadoch, ak nedošlo k porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením zmluvy.
- 12.4 Dodávateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť objednávateľovi začatie akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, exekučného, konkurzného, reštrukturalizačného alebo obdobného konania, ktoré sa začalo proti nemu alebo ktoré sám inicioval v súvislosti s predmetom tejto zmluvy. Ďalej je povinný bezodkladne oznámiť objednávateľovi, ak niektorý z veriteľov dodávateľa podal proti nemu návrh na vyhlásenie konkurzu a návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo vstupu do likvidácie a jej ukončenie.
- 12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne vzájomne sa informovať, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri rokovaniach o zmluve, uzatváraní zmluvy alebo počas plnenia tejto zmluvy.
- 12.6 Skončením zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy s výnimkou ustanovení, ktoré sa týkajú nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení zmluvy, napr. dôvernosť informácií a mlčanlivosť.
- 12.7 Dodávateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania tejto zmluvy má vyrovnané všetky záväzky voči objednávateľovi podľa zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov. Táto skutočnosť je podmienkou na uzatvorenie tejto zmluvy.

Čl. XIII Záverečné ustanovenia

- 13.1 Táto zmluva podlieha povinnému zverejneniu podľa § 5a ods. 1 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia

- a dopĺňajú niektoré zákony. Dodávateľ berie na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť túto zmluvu ako aj faktúry vyplývajúce z tejto zmluvy a svojím podpisom dáva súhlas na zverejnenie tejto zmluvy vrátane jej príloh v plnom rozsahu s výnimkou príloh č. 3, 4 a 5 k zmluve a na zverejnenie faktúr vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 13.2 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky.
- 13.3 Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať formou písomných dodatkov, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, a to len v prípade, ak nebudú v rozpore s ustanovením § 10a zákona o verejnom obstarávaní a európskou legislatívou.
- 13.4 Dodatok k zmluve, ktorý by zvyšoval cenu predmetu zmluvy alebo jeho časti je možné uzavrieť len za podmienky, ak Rada Úradu pre verejné obstarávanie (ďalej len „rada“) určí, že po uzatvorení zmluvy nastala taká zmena okolností, ktorá má vplyv na cenu a podmienky plnenia, ktorú nebolo možné pri vynaložení odbornej starostlivosti predpokladať pri uzatváraní zmluvy a po tejto zmene okolností nie je možné spravodlivo požadovať plnenie v pôvodnej cene alebo za pôvodných podmienok. Dodatok je možné uzavrieť najskôr ku dňu právoplatnosti rozhodnutia rady.
- 13.5 Zmluvné strany sa v súlade s ustanovením § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto zmluvou sa spravuje Obchodným zákonníkom. Ostatné právne vzťahy výslovne touto zmluvou neupravené sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a európskou legislatívou.
- 13.6 Ak dodávateľ použije na čiastkové plnenia predmetu zmluvy subdodávateľov, zoznam týchto subdodávateľov tvorí prílohu č. 8 k tejto zmluve. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu zmluvy, musí dodávateľ túto skutočnosť oznámiť objednávateľovi do piatich pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy so subdodávateľom spolu s preukázaním, že tento subdodávateľ spĺňa podmienky podľa § 26 ods. 1 a 26a zákona o verejnom obstarávaní; to platí aj v prípade, ak dôjde k zmene subdodávateľa uvedeného v prílohe č. 8 k tejto zmluve.
- 13.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory, vyplývajúce z tejto zmluvy, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Prípadné spory, o ktorých sa strany nedohodnú, budú sa riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa zmluvné strany nedohodnú, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu.
- 13.8 Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy stratili platnosť alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Na miesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto zmluvy
- 13.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- príloha č. 1 – Technické parametre (špecifikácia) predmetu zmluvy
 - príloha č. 2 – Cenová kalkulácia
 - príloha č. 3 – Čestné vyhlásenia kvalifikovaných zamestnancov pre inštaláciu a rozšírenie systému Genesys
 - príloha č. 4 – Čestné vyhlásenia kvalifikovaných zamestnancov pre inštaláciu a rozšírenie komunikačného systému Alcatel OXE
 - príloha č. 5 – Čestné vyhlásenia kvalifikovaných zamestnancov pre inštaláciu a podporu potrebných licencií pre riešenie doplnenia funkcionality APV Karta klienta

príloha č. 6 – Vyhlásenie výrobcu o certifikácii dodávaného technického riešenia pre rozšírenie prevádzkovaného systému Genesys

príloha č. 7 – Vyhlásenie výrobcu o certifikácii dodávaného technického riešenia pre rozšírenie prevádzkovaného systému Alcatel OXE

príloha č. 8 – Zoznam subdodávateľov

príloha č. 9 – Popis cieľového stavu pre záložný prístupový bod

príloha č.10 – Popis cieľového stavu pre zvýšenie technologickej úrovne a dosiahnutie vysokej dostupnosti pre záložný prístupový bod

13.10 Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá má platnosť originálu. Každá zmluvná strana dostane po dva rovnopisy tejto zmluvy.

13.11 Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah zmluvy je prejavom ich slobodnej vôle, zmluva nebola uzatvorená v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ju riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpísali.

V, dňa

V Bratislave, dňa

Za dodávateľa:

Za objednávateľa:

Ing. Ján kostka
predseda predstavenstva
Alcasys Slovakia, a.s.

Ing. Dušan Muňko
generálny riaditeľ
Sociálnej poisťovne

Príloha č. 1 k zmluve

Technické parametre (špecifikácia) predmetu zmluvy

Záložný prístupový bod - požadované technické parametre sú nasledujúce:

Parameter	Minimálna požiadavka objednávateľa	Ponúkané technické parametre dodávateľa
Rýchlosť pripojenia	Min. 100 Mb/s	áno
Odozva % stratených paketov	Max. 1 %	áno
Oneskorenie (Round Trip Delay)	Max. 100ms	áno
Variabilita oneskorenia (Jitter)	Max. 20 ms	áno
Typ pripojenia	Min. Ethernet, IEEE 802.3	áno

Gateway záložného prístupového bodu - požadované technické parametre sú nasledujúce:

Parameter	Minimálna požiadavka objednávateľa	Ponúkané technické parametre dodávateľa
Výrobca/model:		
Rack pre umiestenie technológie	19" prevedenie, výška max. 42HU; základňa max. 800 x 1000	Stojanový rozvádzač 19" DAT SL810 – 42U, rozmer VxŠxH: 1985x800x1000
Gateway	IP Media Gateway cabinet (MR3)	Alcatel-Lucent IP Media Gateway cabinets (MR3), Mounting kit for Rack
Komunikačná karta	Min. 2 x GD3 / 100 Mbps	2x GD3 BOARD
Pripojenie operátora	Min. 2 x Primary Rate E1 T2 Access G.703 (120 ohm)	2x Digital Public Access Board - 1 Primary Rate E1 T2 Access
Napájanie	Zálohované napájanie, min. 2 zdroje, 2 x 230V/50Hz	2x 230V / 50 Hz power supply

Aplikačné nástroje na dohľad, manažment a monitoring vyt'aženia prístupových bodov k operátorovi - požadované parametre sú v nasledujúcom rozsahu:

Parameter	Minimálna požiadavka objednávateľa	Ponúkané technické parametre dodávateľa
Výrobca/model:	Alcatel Lucent / OmniVista 8770	
Monitoring alarmov	System Alarm management / min. 1500 users	System Alarm management service software license for the OmniPCX Enterprise software engine with the value of 1500 users

Monitoring vyt'azenia	Performance management service / min. 1500 users	Performance management service software license for the OmniPCX Enterprise software engine with the value of 1500 users
Monitoring vyt'azenia užívateľov	PTP & OXE/OXO VoIP Performance / min. 6500 users	8770 PTP & OXE/OXO VoIP Performance software engine with the value of 1500 users

2 ks serverových zariadení pre prostredie virtuálnej farmy serverov s nasledujúcimi požadovanými parametrami:

Parameter	Minimálna požiadavka objednávateľa	Ponúkané technické parametre dodávateľa
Výrobca/model:	HP ProLiant DL380 Gen9	
Procesor	Server s x86 mikroprocesorom s výkonom dávajúcim minimálne skóre 440 podľa Benchmarku SPECint 2006 rate (base result) pri osadení max.12 procesorovými jadrami	2x Xeon E5-2620 v3 2.4GHz / 15MB L3 cache
Počet procesorových jadier/server	Max. 12 procesorových jadier / server	6
Chassis	19" rack, výška max. 2U	HP 2U SFF Easy Install Rail Kit, HP 2U CMA for Easy Install Rail Kit
Pamäť RAM	Min. 256 GB s možnosťou rozšírenia až do min. 380GB, s možnosťou online záložnej pamäte a zrkadlenia	16x HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit
HDD:	Min. 4 x 146GB 15.000 rpm, SAS, prevedenie HotSwap Dual Port, min. 8 interných HotSwap diskových pozícií 2,5", rozšíriteľné o ďalších 8 interných pozícií	4x HP 146GB 6G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD
Diskový radič:	SAS, podpora RAID 0/1/5, 512MB cache, zálohovaná batériou alebo ekvivalentným spôsobom	HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller
Optická jednotka	DVD/CD	HP 9.5mm SATA DVD-ROM
Sieťové rozhranie:	Min.: 8 x ethernet port RJ45, 10/100/1000TX	HP Ethernet 1Gb 4-port 331T Adapter
Rozširujúce sloty:	Min.: 3 x PCI Express z možnosťou rozšírenia o ďalšie 3 PCIe sloty	3 x PCI Express PCIe 3.0
Typ napájania:	Napájací zdroj + redundantný zdroj. Vymeniteľné za chodu	2x HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit

Manažment	<p>Hardvérový komponent nezávislý od operačného systému</p> <p>Automatické zotavenie sa serveru pri poruche – reštart/rekonfigurácia</p> <p>Formou plnohodnotnej vzdialenej grafickej KVM konzoly</p> <p>Možnosť pripojenia vzdialených médií – CD ROM, DVD ROM, ISO image, USB kľúč, FDD</p> <p>Možnosť štartu, reštartu a shutdown serveru cez sieť LAN, nezávisle od OS</p> <p>Šifrovaná komunikácia s HW diaľkovou konzolou</p> <p>Manažment hardvéru</p>	<p>HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic</p> <p>HP RESTful API</p> <p>HP Unified Extensible Firmware Interface</p> <p>HP iLO Management</p> <p>Power on password</p> <p>Serial interface control</p> <p>Administrator's password</p> <p>UEFI</p> <p>iLO 4 (Integrated Lights Out 4) has</p> <p>12 customizable user accounts and SSL encryption</p> <p>Integrated Lights Out can be disabled via a Global Setting</p> <p>iLO Advanced supports directory services integration</p> <p>TPM 1.2</p>
Podporované OS	<p>Výrobcom zariadenia je certifikovaná podpora prevádzky minimálne na úrovni operačného systému</p> <p>min. Microsoft Windows Server, RedHat Enterprise Linux, SUSE Linux, VMware, alebo ekvivalentný</p>	<p>Windows Server 2012 R2</p> <p>Red Hat Enterprise Linux 7</p> <p>SUSE Linux Enterprise Server 11</p> <p>VMware ESXi Server vSphere 6.0</p>
Predinštalovaný SW	<p>Software na diaľkovú správu servera – ovládanie všetkých funkcií vzdialenej správy, operačný systém umožňujúci prevádzkovanie servera vo virtuálnom serverovom prostredí, softvérové vybavenie pre nevyhnutné databázové a aplikačné prostredie</p>	Obsiahnuté v dodávke HW a SW
Záručná doba:	Min. 24 mesiacov	HP 3yr Foundation Care CTR Service
Predporuchová záruka	<p>Integrovaný systém na vyhodnocovanie chybových stavov s notifikáciou obsluhy servera na vznikajúce poruchy min. procesorov, pamäťových modulov a HDD</p>	Obsiahnuté v dodávke HW a SW

Dodávateľ vyplní tak, aby vpísaním znaku „X“ do voľného poľa pod každým požadovaným parametrom deklaroval splnenie, resp. nespĺnenie požiadavky objednávateľa

- modul „Karta klienta“ zabezpečí nasledovné požadované funkcie:
 - Prehliadanie množiny klientov a ich kontaktov s možnosťou vykonávania základných úprav a dopĺňania údajov

áno	nie
x	

- Potvrdzovanie platnosti kontaktných údajov a možnosť doplnenia chýbajúcich kontaktných údajov operátorom pri akomkoľvek kontakte s klientom, a to vrátane automatickej aktívnej ponuky chýbajúcich alebo zastaraných údajov k doplneniu

áno	nie
x	

- Zobrazenie aktuálnych požiadaviek a pohľadávok pre aktuálneho klienta, aktívne upozornenie pre existujúcu pohľadávku

áno	nie
x	

- Zaznamenanie prebiehajúcej i dokončenej aktivity (hovoru) ku klientovi (pri prebiehajúcom hovore s klientom bude otvorená karta so základnými údajmi, automaticky bude vytvorená nová aktivita, operátor môže dopĺňať vlastné poznámky do tejto aktivity, pri ukončení hovoru bude do aktivity doplnený odkaz na uložený záznam komunikácie v archíve Genesys)

áno	nie
x	

- Aktualizácia kontaktných údajov a potvrdenie ich platnosti (bude zaznamenané, kedy bol klient s daným kontaktom použitý, prípadne kedy klient potvrdil jeho platnosť)

áno	nie
x	

- implementácia riešenia modulu „Karta klienta“ bude vykonaná v nasledovnom rozsahu:
 - vytvorenie vlastnej jednotnej databázy klientskych dát a príprava synchronizačných procesov pre nasledujúce dáta:
 - Kmeňové dáta o klientoch (zdroj aplikácia Jednotného výberu poisťencov – JVP)
 - Aktuálne kontakty klientov (z aplikácie JVP a systému Genesys),
 - aktuálny stav a výška pohľadávok (z aplikácie JVP),
 - prvotné naplnenie databázy kontaktov, ich vyčistenie, deduplikácia a spustenie procesov pre automatickú synchronizáciu a konsolidáciu,
 - implementácia modulu Karta klienta,
 - integrácia webovej aplikácie so systémom Genesys – možnosť priameho zobrazenia detailu o klientovi pri aktivácii hovoru s klientom, možnosť priameho vytáčania telefónneho čísla klienta zo zoznamu klientov vyfiltrovaného podľa zvolenej podmienky (vybraného atribútu, stavu, poslednej aktivity, pohľadávok), záznam o uskutočnenej aktivite (hovoru) vrátane odkazu na uloženú nahrávku,
 - systém bude pripravený na prípadnú integráciu s ďalšími prevádzkovanými aplikáciami v SP, ktoré poskytujú informácie o klientoch využiteľné pri styku s klientom prostredníctvom IPC SP,

- riešenie bude dimenzované pre min. 30 užívateľov v úlohe operátorov a min. 2 administrátorov, súčasťou dodávky budú všetky potrebné licencie s min. 36 mesačnou podporou potrebné pre prevádzku nasadeného riešenia,
- riešenie bude integrované s existujúcimi systémami objednávateľa, a to predovšetkým so systémom JVP, integrácia bude implementovaná na existujúcej infraštruktúre Oracle Service Bus 11g, ktorú objednávateľ poskytne,
- objednávateľ zabezpečí súčinnosť pri vykonávaní nevyhnutných úprav prostredia tretích osôb podľa požiadavky dodávateľa.

(Dodávateľ uvedie obchodné meno výrobcu rozširujúceho softvérového modulu „Karta klienta“ (licencií), ich presné typové označenie pod ktorým je ponúkaný na trhu v Slovenskej republike, resp. v krajine sídla zahraničného dodávateľa).

Parameter	Minimálna požiadavka objednávateľa	Ponúkané technické parametre dodávateľa
Výrobca/model:	Microsoft Dynamics CRM Server 2015	
<i>Microsoft Dynamics CRM Server 2015</i>		1
<i>Microsoft Dynamics CRM Basic User CAL 2015</i>		30
<i>Microsoft Dynamics CRM Professional User CAL 2015</i>		2
<i>SA (Software Assurance) na 36 mesiacov pre Microsoft Dynamics CRM Server 2015</i>		1
<i>SA (Software Assurance) na 36 mesiacov pre Microsoft Dynamics CRM Basic User CAL 2015</i>		30
<i>SA (Software Assurance) na 36 mesiacov pre Microsoft Dynamics CRM Basic User CAL 2015</i>		2
<i>AC Identita (Subscription Licence per User)</i>		32

V Bratislave dňa

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

Príloha č. 2 k zmluve

Cenová kalkulácia

Čl. II	Predmet zmluvy	Množstvo /počet kusov	Jednotková cena v € bez DPH	Jednotková cena v € s DPH	Celková cena za počet kusov v € bez DPH	Celková cena za počet kusov v € s DPH
Stĺ. 1	Stĺ. 2	Stĺ. 3	Stĺ. 4	Stĺ. 5	Stĺ. 6	Stĺ. 7
2.1.1.	Realizácia záložného prístupového bodu pre komunikačný systém					
	Dodávka a inštalácia gateway záložného prístupového bodu	1	53 000,00 €	63 600,00 €	53 000,00 €	63 600,00 €
	Dodávka a inštalácia aplikačného nástroja na dohľad, manažment a monitoring vyťaženia prístupových bodov	1	30 500,00 €	36 600,00 €	30 500,00 €	36 600,00 €
2.1.4 písm. a).	Implementácia riešenia podľa bodu 2.1.1. zmluvy, otestovanie správnej činnosti	1	32 000,00 €	38 400,00 €	32 000,00 €	38 400,00 €
2.1.2.	Zvýšenie technologickej úrovne a dosiahnutie vysokej dostupnosti pre technické a softvérové prostriedky zabezpečujúce prevádzku aplikačného a databázového vybavenia IPC SP					
	Dodávka a inštalácia serverových zariadení	2	22 500,00 €	27 000,00 €	45 000,00 €	54 000,00 €
2.1.4. písm. b).	Implementácia riešenia podľa bodu 2.1.2. zmluvy, otestovanie správnej činnosti	1	48 000,00 €	57 600,00 €	48 000,00 €	57 600,00 €
2.1.3. 2.1.6.	Doplnenie funkcionality APV pre pracoviská desktop operátorov v IPC SP					
	Dodávka softvérových licencií pre 30 užívateľov v úlohe operátorov s 36 mesačnou technickou podporou	30	650,00 €	780,00 €	19 500,00 €	23 400,00 €
	Dodávka softvérových licencií pre 2 administrátorov s 36 mesačnou technickou podporou	2	950,00 €	1 140,00 €	1 900,00 €	2 280,00 €
2.1.4 písm. c)	Implementácia riešenia podľa bodu 2.1.3. zmluvy, otestovanie správnej činnosti	1	218 100,00 €	261 720,00 €	218 100,00 €	261 720,00 €
2.1.5.	Záručný servis v rozsahu: Odstránenie poruchy do 24 hodín. Trvanie záručného servisu 24 mesiacov	1	50 000,00 €	60 000,00 €	50 000,00 €	60 000,00 €
	C e n a predmetu zmluvy spolu	X	X	X	498 000,00 €	597 600,00 €

V Bratislave dňa

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



Príloha č.6:

Sociálna poisťovňa
Ul. 29.augusta 8 a 10,
813 63 Bratislava

Bratislava

Vec:

Prehlásenie výrobcu o certifikácii dodávaného riešenia pre rozšírenie prevádzkovaného systému Genesys

Týmto prehlasujem, že rozšírenie prevádzkovaného systému kontaktného centra CCSP od spoločnosti Genesys Telecommunications Laboratories, o ponúkané softverové moduly pre realizáciu zákazky „Dodávka a inštalácia technického a softvérového vybavenia pre zabezpečenie zvýšenia spoľahlivosti a dostupnosti komunikačných služieb pre klientov Sociálnej poisťovne“, vyhlásenej Sociálnou poisťovňou je certifikovaným riešením Genesys Telecommunications Laboratories.

Potvrdenie je vydané pre spoločnosť Alcasys Slovakia, a.s.

.....
Patrik Ort
Account Executive, Central Europe
Genesys Telecommunications Laboratories



Alcasys Slovakia, a.s.
Staré grunty 36
840 00 Bratislava

Bratislava

Vec:
Prehlásenie

Týmto prehlasujem, že Ing. Michal Šiška – zamestnanec spoločnosti Alcasys Slovakia, a.s., Staré grunty 36, 840 00 Bratislava, IČO 35879335, absolvoval odborné školenie Genesys Telecommunications Laboratories Certified Professional Training, a je oprávnený inštalovať a vykonávať servisné služby pre softvérové produkty Genesys Telecommunications Laboratories.

.....
Patrik Ort
Account Executive, Central Europe
Genesys Telecommunications Laboratories



Alcasys Slovakia, a.s.
Staré grunty 36
840 00 Bratislava

Bratislava

Vec:

Prehlásenie

Týmto prehlasujem, že Ing. Martin Bod'a – zamestnanec spoločnosti Alcasys Slovakia, a.s., Staré grunty 36, 840 00 Bratislava, IČO 35879335, absolvoval odborné školenie Genesys Telecommunications Laboratories Certified Professional Training, a je oprávnený inštalovať a vykonávať servisné služby pre softvérové produkty Genesys Telecommunications Laboratories.

.....
Patrik Ort

**Account Executive, Central Europe
Genesys Telecommunications Laboratories**

Príloha č. 7 k zmluve

Praha :

Príloha č.7:

ALCASYS Slovakia, a.s.
Staré grunty 36, P.O.Box 41
840 00 Bratislava

Vec: Prehlásenie výrobcu o certifikácii dodávaného riešenia pre rozšírenie prevádzkovaného systému Alcatel OXE

Týmto prehlasujem, že rozšírenie prevádzkovaného systému Alcatel OXE od spoločnosti Alcatel-Lucent, o ponúkané softverové a hardvérové moduly pre realizáciu zákazky „Dodávka a inštalácia technického a softvérového vybavenia pre zabezpečenie zvýšenia spoľahlivosti a dostupnosti komunikačných služieb pre klientov Sociálnej poisťovne“, vyhlásenej Sociálnou poisťovňou je certifikovaným riešením Alcatel-Lucent Enterprise.

Potvrdenie je vydané pre spoločnosť Alcasys Slovakia, a.s.

Miloslav Kapeš
Channel manager Czech & Slovakia
Alcatel-Lucent Czech, s.r.o.

..... Alcatel-Lucent 

Spoločnosť zapsaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 3427

Alcatel-Lucent Czech, s.r.o.
Poděbradská 57/205
198 00 Praha 9
Česká republika

BNP Paribas Fortis Bank SA/NV
IBAN: CZ54 6300 0000 0060 0319 2244
ID No.: 41191200
VAT No.: CZ41191200

Tel.: +420 266 103 111
Fax: +420 266 103 222
E-mail: alcatel-lucent@alcatel-lucent.com
Internet: www.alcatel-lucent.com

Praha

**ALCASYS Slovakia, a.s.
Staré grunty 36, P.O.Box 41
840 00 Bratislava**

Vec: Prehlásenie

Týmto prehlasujem, že Ing. Martin Bod'a - zamestnanec spoločnosti Alcasys Slovakia, a.s., Staré grunty 36, 840 00 Bratislava, IČO 35879335, absolvoval odborné školenie Alcatel-Lucent Enterprise - ACSE a je oprávnený inštalovať a vykonávať servisné služby pre komunikačné produkty Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise.

Miloslav Kapeš
Channel manager Czech & Slovakia
Alcatel-Lucent Czech, s.r.o.

..... Alcatel-Lucent 
Spoločnosť zapsaná v obchodnom registri vedenom Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3427

Alcatel-Lucent Czech, s.r.o.
Poděbradská 57/206
198 00 Praha 9
Česká republika

BNP Paribas Fortis Bank SA/NV
IBAN: CZ54 5300 0000 0060 0319 2244
ID No.: 41191200
VAT No.: CZ41191200

Tel.: +420 266 103 111
Fax: +420 266 103 222
E-mail: alcatel-lucent@alcatel-lucent.com
Internet: www.alcatel-lucent.com

Praha

ALCASYS Slovakia, a.s.
Staré grunty 36, P.O.Box 41
840 00 Bratislava

Vec: Prehlásenie

Týmto prehlasujem, že Marián Vittek - zamestnanec spoločnosti Alcasys Slovakia, a.s., Staré grunty 36, 840 00 Bratislava, IČO 35879335, absolvoval odborné školenie Alcatel-Lucent Enterprise - ACSE a je oprávnený inštalovať a vykonávať servisné služby pre komunikačné produkty Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise


Miloslav Kapeš
Channel manager Czech & Slovakia
Alcatel-Lucent Czech, s.r.o.

.....
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 3427

Alcatel-Lucent Czech, s.r.o.
Poděbradská 57/206
198 00 Praha 9
Česká republika

BNP Paribas Fortis Bank SA/NV
IBAN: CZ54 6300 0000 0060 0319 2244
ID No.: 41191200
VAT No.: CZ41191200

Tel.: +420 266 103 111
Fax: +420 266 103 222
E-mail: alcatel-lucent@alcatel-lucent.com
Internet: www.alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent 

Príloha č. 8 k zmluve

KOMUNIKUJTE
INAK!Formulár „B“**Zoznam subdodávateľov**

(bude tvoriť prílohu č. 8 k zmluve)

Názov alebo obchodné meno uchádzača: Alcasys Slovakia, a.s.

adresa sídla alebo miesta podnikania: Staré grunty 36, 840 00 Bratislava

I.* Zabezpečenie predmetu zákazky „Dodávka a inštalácia technického a softvérového vybavenia pre zabezpečenie zvýšenia spoľahlivosti a dostupnosti komunikačných služieb pre klientov Sociálnej poisťovne“ vyhlásenej podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zverejnenej vo Vestníku verejného obstarávania č.146/2015 dňa 27.07.2015 pod značkou 15308 – MSS, budem(e) plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov:

II.* Zabezpečenie uvedeného predmetu zákazky nebudem(e) plniť prostredníctvom subdodávateľov.

*** Uchádzač zakrúžkuje bod I. alebo bod II. a doplní podľa potreby**

****)** Podpis uchádzača, jeho štatutárneho orgánu alebo iného zástupcu uchádzača, ktorý je oprávnený konať v mene uchádzača v záväzkových vzťahoch v súlade s dokladom o oprávnení podnikateľ, t. j. podľa toho, kto za uchádzača koná navonok. V prípade skupiny dodávateľov podpísaný každým členom skupiny alebo členom skupiny, ktorý bude splnomocnený konať v danej veci za členov skupiny.
V Bratislave dňa 03.09.2015

Podpis:

Ing. Ján Kostka

predseda predsedstva

Alcasys Slovakia, a.s.

Firma (pečiatka):

ALCASYS Slovakia, a.s., Staré grunty 36, P. O. Box 41, 840 00 Bratislava 4

Tel.: 02/60 10 27 11, fax: 02/60 10 27 99, e-mail: info@alcasys.sk

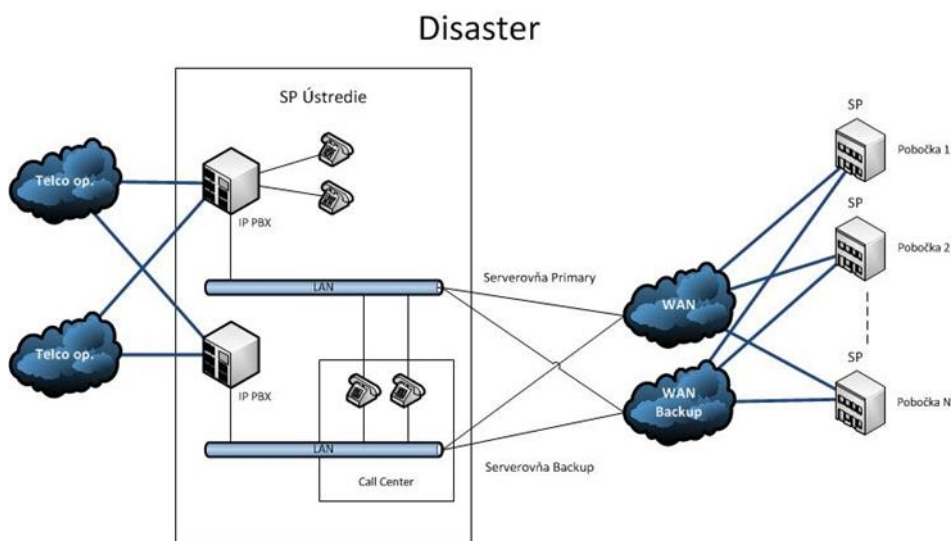
Spoločnosť registrovaná Okresným súdom Bratislava I, vložka č. 3296/B

IČO: 35 879 335 DIČ: 2021805764, IČ DPH: SK2021805764

Príloha č. 9 k zmluve

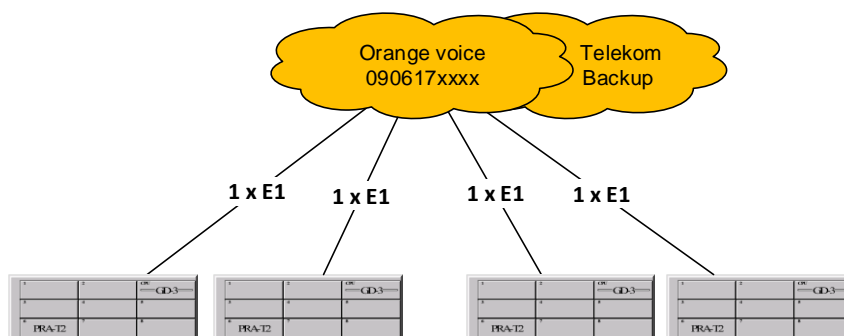
Realizácia záložného prístupového bodu pre komunikačný systém

Záložný prístupový bod pre komunikačný systém bude realizovaný redundantným zapojením IP MediaGateway Alcatel OmniPCX Enterprise s pripojením k Telco operátorovi v dvoch nezávislých uzloch prostredníctvom rozhrania 2x ISDN PRI prístupu a na strane vnútornej siete Sociálnej poisťovne IP konektivitou do primárnej / záložnej serverovne:



V prípade výpadku produkčného prístupového bodu umožní riešenie on-line preklopenie telekomunikačnej prevádzky na záložný prístupový bod bez výpadku komunikácie. Rýchlosť pripojenia prístupového bodu je 100 Mb/s s podporou parametrov pre prenos hlasovej prevádzky v dostupnej telekomunikačnej sieti:

- Odozva:
 - % stratených paketov $\leq 1\%$
 - Oneskorenie (Round Trip Delay) $\leq 100\text{ms}$
 - Variabilita oneskorenia (Jitter) $\leq 20\text{ms}$



Špecifikácia zéložného prístupového bodu:

Parameter	Ponuka uchádzača
Rack pre umiestenie technológie	Stojanový rozvádzač 19`` DAT SL810 – 42U, rozmer VxŠxH: 1985x800x1000
Gateway :	
Výrobca/model	Alcatel-Lucent IP Media Gateway cabinets (MR3), Mounting kit for Rack
Komunikačná karta	2x GD3 BOARD
Pripojenie operátora	2x Digital Public Access Board - 1 Primary Rate E1 T2 Access
Napájanie	2x 230V / 50 Hz power supply

V Bratislave dňa

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

Príloha č. 10 k zmluve

Realizácia pre zvýšenie technologickej úrovne a dosiahnutie vysokej dostupnosti pre záložný prístupový bod:

Zvýšenie technologickej úrovne a dosiahnutie vysokej dostupnosti pre technické a softvérové prostriedky IPCC Sociálnej poisťovne obsahuje:

- Nasadenie virtualizačnej serverovej technológie pre technickú a softvérovú infraštruktúru IPCC – komponenty Genesys a NICE
- všetky implementované systémy vo virtualizačnom prostredí budú pracovať v režime vysokej dostupnosti (HA)
- Cenová a technická špecifikácia obsahuje 2 ks serverových zariadení pre prostredie virtuálnej farmy serverov s nasledovnými parametrami:

Parameter	Minimálna požiadavka objednávateľa	Ponuka uchádzača
Výrobca/model:	HP ProLiant DL380 Gen9	
Procesor	Server s x86 mikroprocesorom s výkonom dávajúcim minimálne skóre 440 podľa Benchmarku SPECint 2006 rate (base result) pri osadení max.12 procesorovými jadrami	2x Xeon E5-2620 v3 2.4GHz / 15MB L3 cache
Počet procesorových jadier/server	Max. 12 procesorových jadier / server	6
Chassis	19" rack, výška max. 2U	HP 2U SFF Easy Install Rail Kit, HP 2U CMA for Easy Install Rail Kit
Pamäť RAM	Min. 256 GB s možnosťou rozšírenia až do min. 380GB, s možnosťou online záložnej pamäte a zrkadlenia	16x HP 16GB 2Rx4 PC4-2133P-R Kit
HDD:	Min. 4 x 146GB 15.000 rpm, SAS, prevedenie HotSwap Dual Port, min. 8 interných HotSwap diskových pozícií 2,5", rozšíriteľné o ďalších 8 interných pozícií	4x HP 146GB 6G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD
Diskový radič:	SAS, podpora RAID 0/1/5, 512MB cache, zálohovaná batériou alebo ekvivalentným spôsobom	HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller
Optická jednotka	DVD/CD	HP 9.5mm SATA DVD-ROM
Sieťové rozhranie:	Min.: 8 x ethernet port RJ45, 10/100/1000TX	HP Ethernet 1Gb 4-port 331T Adapter
Rozširujúce sloty:	Min.: 3 x PCI Express z možnosťou rozšírenia o ďalšie 3 PCIe sloty	3 x PCI Express PCIe 3.0

Typ napájania:	Napájací zdroj + redundantný zdroj. Vymeniteľné za chodu	2x HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit
Manažment	<p>Hardvérový komponent nezávislý od operačného systému</p> <p>Automatické zotavenie sa serveru pri poruche – reštart/rekonfigurácia</p> <p>Formou plnohodnotnej vzdialenej grafickej KVM konzoly</p> <p>Možnosť pripojenia vzdialených médií – CD ROM, DVD ROM, ISO image, USB kľúč, FDD</p> <p>Možnosť štartu, reštartu a shutdown serveru cez sieť LAN, nezávisle od OS</p> <p>Šifrovaná komunikácia s HW diaľkovou konzolou</p> <p>Manažment hardvéru</p>	<p>HP OV for DL 3yr 24x7 FIO Phys 1 Svr Lic</p> <p>HP RESTful API</p> <p>HP Unified Extensible Firmware Interface</p> <p>HP iLO Management</p> <p>Power on password</p> <p>Serial interface control</p> <p>Administrator's password</p> <p>UEFI</p> <p>iLO 4 (Integrated Lights Out 4) has</p> <p>12 customizable user accounts and SSL encryption</p> <p>Integrated Lights</p> <p>Out can be disabled via a Global Setting</p> <p>iLO Advanced supports directory services integration</p> <p>TPM 1.2</p>
Podporované OS	<p>Výrobcom zariadenia je certifikovaná podpora prevádzky minimálne na úrovni operačného systému</p> <p>min. Microsoft Windows Server, RedHat Enterprise Linux, SUSE Linux, VMware, alebo ekvivalentný</p>	<p>Windows Server 2012 R2</p> <p>Red Hat Enterprise Linux 7</p> <p>SUSE Linux Enterprise Server 11</p> <p>VMware ESXi Server vSphere 6.0</p>
Predinštalovaný SW	<p>Software na diaľkovú správu servera – ovládanie všetkých funkcií vzdialenej správy, operačný systém umožňujúci prevádzkovanie servera vo virtuálnom serverovom prostredí, softvérové vybavenie pre nevyhnutné databázové a aplikačné prostredie</p>	Obsiahnuté v dodávke HW a SW
Záručná doba:	Min. 24 mesiacov	HP 3yr Foundation Care CTR Service
Predporuchová záruka	<p>Integrovaný systém na vyhodnocovanie chybových stavov s notifikáciou obsluhy servera na vznikajúce poruchy min. procesorov, pamäťových modulov a HDD</p>	Obsiahnuté v dodávke HW a SW

Implementácia aplikačných nástrojov do virtuálneho prostredia Vmware bude realizovaná tak, aby jednotlivé komponenty boli rozdelené do dvoch lokácií, aby v prípade výpadku primárnej lokality záložná lokalita plne prevzala funkčnosť IPCC. Jednotlivé komponenty IPCC budú rozdelené nasledovne:

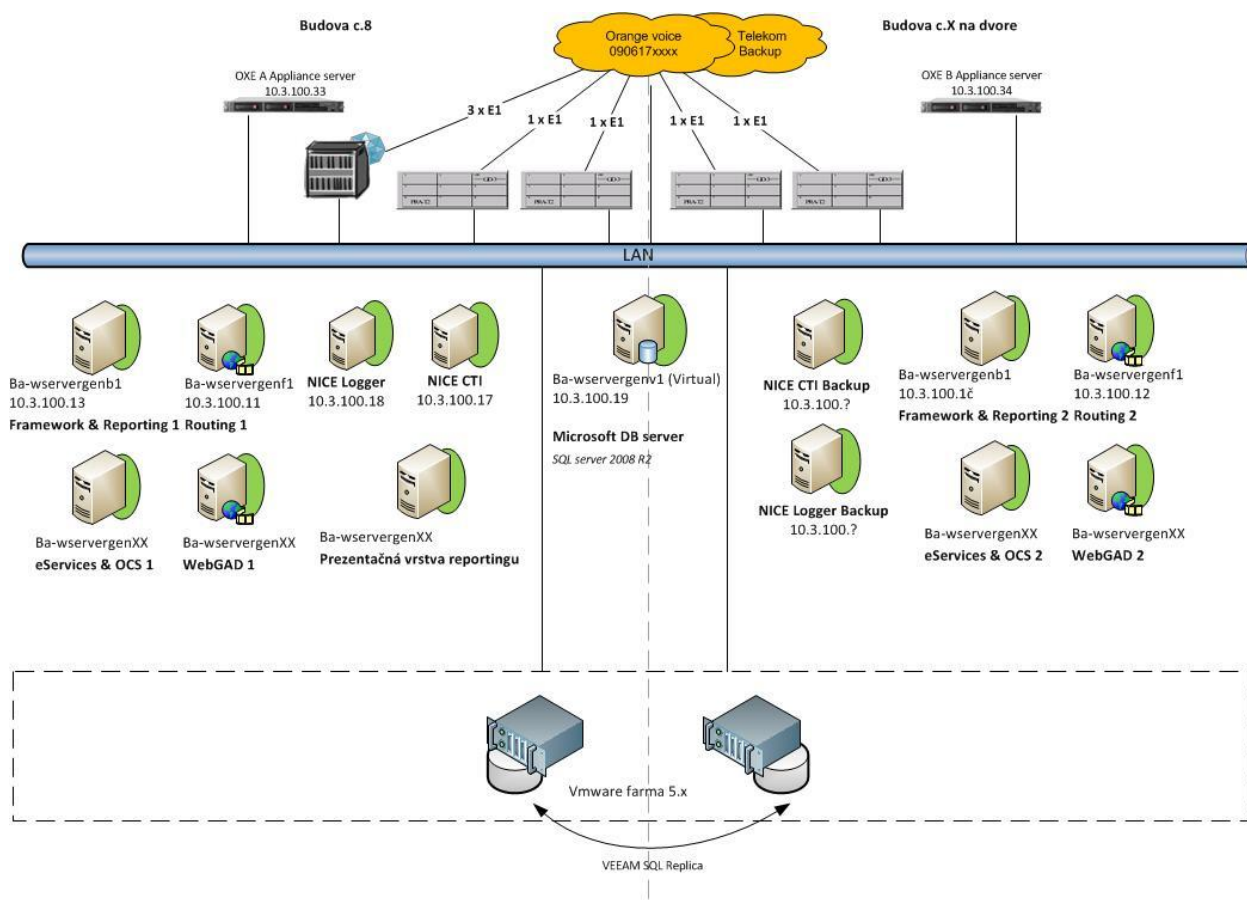
Technologická platforma	Aplikácia	Lokalita
Genesys	Framework + Reporting 1	primárna
	Framework + Reporting 2	záložná
	Prezentačná vrstva reportingu	záložná
	Routing 1	primárna
	Routing 2	záložná
	eServices + OCS 1	primárna
	eServices + OCS 2	záložná
	WebGAD	primárna
	WebGAD	záložná
Nice	APP a INT a SC server	primárna
	APP a INT a SC server Backup	záložná
	DB a DM Server	primárna
	DB a DM Server Backup	záložná
	VoIP Logger	primárna
	VoIP Logger Backup	záložná
	Sentinel	záložná

Pozn. : predmetom cenovej ponuky nie je riešenie vysokej dostupnosti a zálohovania databázy.

Implementácia aplikačných nástrojov na dohľad, manažment a monitoring vyt'azenia prístupových bodov k operátorovi budú realizované v nasledovnom rozsahu:

Parameter	Minimálna požiadavka objednávateľa	Ponuka uchádzača
Výrobca/model:	Alcatel Lucent / OmniVista 8770	
Monitoring alarmov	System Alarm management / min. 1500 users	System Alarm management service software license for the OmniPCX Enterprise software engine with the value of 1500 users
Monitoring vyt'azenia	Performance management service / min. 1500 users	Performance management service software license for the OmniPCX Enterprise software engine with the value of 1500 users
Monitoring vyt'azenia užívateľov	PTP & OXE/OXO VoIP Performance / min. 6500 users	8770 PTP & OXE/OXO VoIP Performance software engine with the value of 1500 users

Kompletný návrh riešenia pre zvýšenie technologickej úrovne a dosiahnutie vysokej dostupnosti pre záložný prístupový bod:



Implementácia aplikačných nástrojov a riešenia pre **Kartu klienta** a jej integrácie s IPCC:

Súčasťou ponúkaného riešenia bude aj vybudovanie spoľahlivej a konsolidovanej jednotnej databázy klientskych dát, ktorá zahŕňa základné dáta o klientovi, kontakty, aktuálny stav jeho pohľadávok/ a implementácia webovej aplikácie, ktorú budú operátori kontaktného centra pre zobrazenie týchto informácií využívať. Aplikáciu budú súčasne používať pre zaznamenanie obsahu uskutočnenej komunikácie s klientom. Informácie o klientoch budú získavané z kľúčových aplikácií Sociálnej poisťovne – základné dáta o klientoch a ich pohľadávkach budú získavané a aktualizované zo systému JVP (Jednotný výber poisťného), aktuálne kontaktné údaje budú doplnené tiež zo systému Genesys (v súčasnosti používaná aplikácia operátorského kontaktného centra) a ďalej udržiavané v Karte klienta. Detailný návrh integračných rozhraní bude výstupom fázy „Analýza, funkčná a technická špecifikácia“, ktorá prebehne na začiatku projektu, pričom vlastná implementácia rozhrania na strane JVP bude uskutočnená mimo rozsahu tejto cenovej ponuky (nakoľko je potrebná úzka súčinnosť obstarávateľa).

Systém Karta klienta a jeho aplikácie budú riešené bezvýpadkovo, podobne ako ostatné časti riešenia IPCC. Cieľom tohto riešenia je taktiež výrazné zvýšenie spoľahlivosti poskytovaných informácií o klientoch a zníženie administratívnej a technickej náročnosti súčasného získavania klientskych dát pracovníkmi IPCC Sociálnej poisťovne.

Komponenty ponúkaného riešenia:

- Vytvorenie databázy klientskych dát (CRM) a príprava synchronizácie procesov pomocou OSB zbernice pre nasledujúce dáta:
 - Kmeňové dáta o klientoch (zo systému JVP),
 - Aktuálne kontakty na klientov (zo systému JVP a Genesys),
 - Aktuálny stav a výška pohľadávok (zo systému JVP).
- Prvotné naplnenie databázy kontaktov, ich vyčistenie, deduplikácia a spustenie procesov pre automatickú synchronizáciu a konsolidáciu dát.
- Implementácia webovej aplikácie, ktorá umožní:
 - Prehľadávanie v klientskej databáze a jej kontaktov s možnosťou základných úprav a doplnenia údajov
 - Potvrdzovanie platnosti údajov a možnosť doplnenia chýbajúcich kontaktných údajov operátorom pri každom kontakte s klientom, vrátane automatickej aktívnej ponuky chýbajúcich alebo zastaraných údajov k doplneniu.
 - Zobrazenie aktuálnych pohľadávok k aktuálnemu klientovi, aktívne upozornenie na existujúcu pohľadávku
 - Zaznamenanie prebiehajúcej a ukončenej aktivity (hovoru) ku klientovi. Pri rozhovore s klientom bude otvorená karta so základnými údajmi klienta, automaticky bude vytvorená aktivita, operátor môže doplniť vlastné poznámky do tejto aktivity, pri ukončení hovoru bude do aktivity doplnený odkaz na uložený záznam o hovore v archíve Genesys/NICE.
 - Aktualizáciu kontaktných údajov a potvrdenie jej platnosti – bude zaznamenané, kedy bol s klientom daný kontakt použitý, prípadne kedy klient potvrdil jeho platnosť.
- Integrácia webovej aplikácie s aplikáciou Genesys – v implementovanej webovej aplikácii Karta klienta bude možné priamo zobraziť detail o klientovi pri aktivácii rozhovoru s klientom, možnosť priameho vytáčania klienta zo zoznamu klientov vyfiltrovaného podľa zvolenej podmienky (vybraného atribútu, stavu, poslednej aktivity, pohľadávok), záznam o prebehnutej aktivite (nahrávka hovoru) vrátane odkazu na túto uloženú nahrávku v archíve Genesys/NICE .
- Systém bude pripravený na prípadnú budúcu integráciu s ďalšími systémami SP, ktoré poskytujú informácie o klientoch využiteľné pri styku s klientom prostredníctvom IPCC Sociálnej poisťovne.

Koncept a architektúra navrhovaného riešenia**Predmet riešenia:**

- Implementácia systému „Karta klienta“ (customizácia MS Dynamics CRM riešení a ich doplnenie o ďalšiu špecifickú funkcionálnosť).
- Integrácia so stavajúcim systémom Genesys/WebGAD.
- Integrácia aplikácie pomocou integračnej zbernice (OSB – Oracle Service Bus) – potrebné rozhranie integračných služieb na strane stávajúcej / novej aplikácie bude vytvorené v súčinnosti s obstarávateľom.

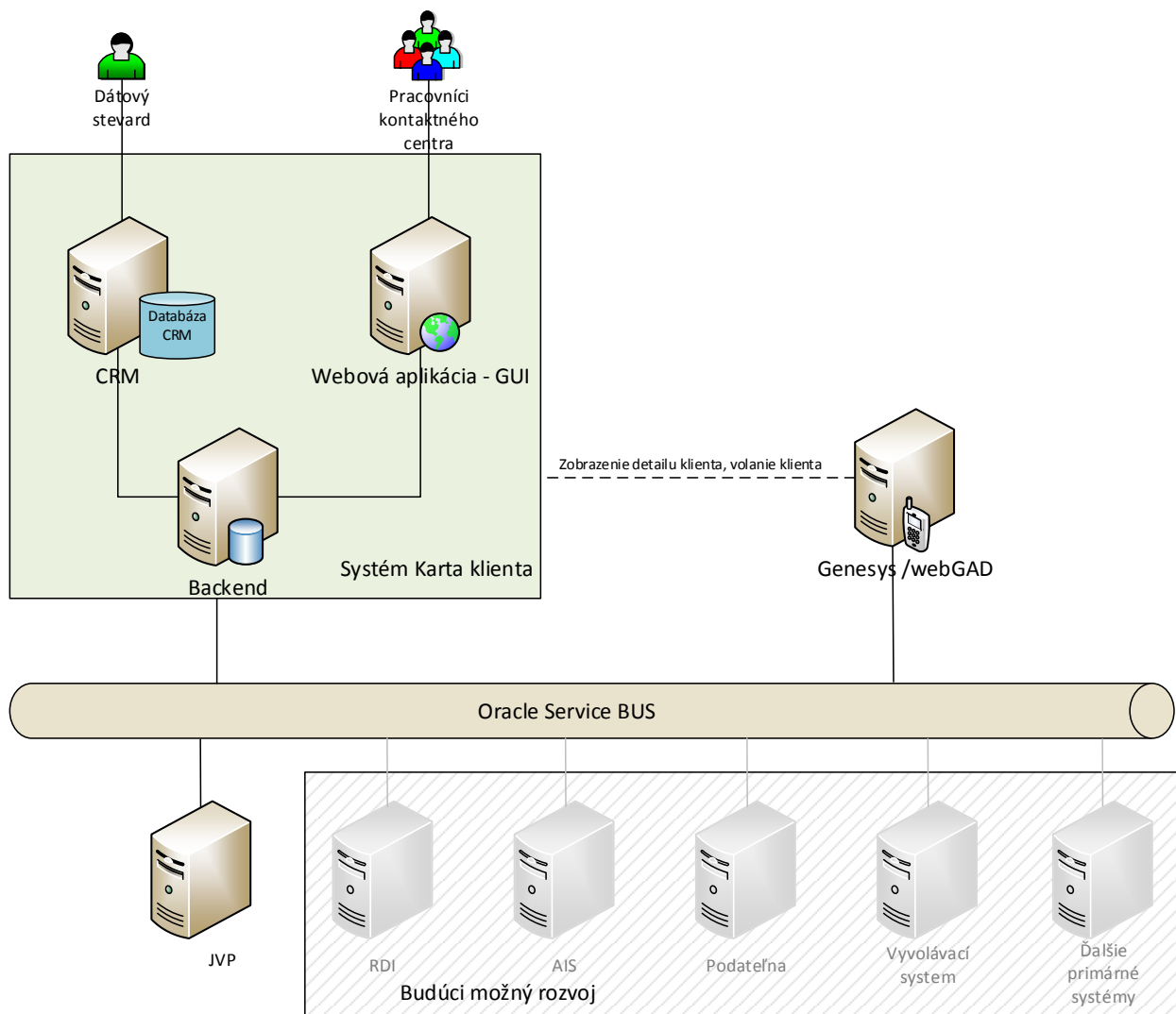
Predpokladané prínosy:

Uvedené sú základné prínosy vo vzťahu k požiadavkám uvedeným v súťažných podkladoch, navrhovanej architektúre a použitým technológiám:

- Zrýchlenie vybavovania požiadaviek prichádzajúcich do kontaktného centra.
- Odľahčenie primárnych systémov, do ktorých musia operátori pre vybavenie požiadavky pristupovať pre informácie.
- Jednotné prostredie, možné budúce rozšírenie na všetky pobočky (až stovky užívateľov vo všetkých kontaktných centrách).
- Jednoznačná evidencia všetkých aktivít s klientom.
- Konsolidácia všetkých dát o kontaktoch na klientov.

- Konsolidácia dát o kontaktoch naprieč jednotlivými klientami (napríklad kontaktom spoločnosti ako platiteľa (klienta poisťovne) je fyzická osoba, ktorá je rovnako samostatným klientom/subjektom sociálneho poistenia).
- Zaistenie jednotného prístupu ku všetkým dátam potrebným pre vybavovanie požiadaviek, bez obmedzenia nutnosti prístupu do jednotlivých systémov (zjednodušenie oprávnení, školení, a pod.)
- Možnosť jednotného evidovania všetkých prístupov k citlivým dátam pochádzajúcich z jednotlivých primárnych systémov (pokiaľ to bude z hľadiska ochrany osobných údajov nutné).
- Platforma pre „marketingové akcie“ – overovanie kontaktov, oslovenia klientov s pohľadávkami, zasielanie informácií a pod.
- Zvýšenie efektivity pri vybavovaní požiadaviek (jednotná platforma pre potrebné informácie o klientoch, sledovanie histórie aktivít, presmerovanie požiadaviek na príslušnú osobu podľa histórie komunikácie).
- Rozšírenie komunikačných kanálov (aktuálny telefón, mail, osobný kontakt, nové SMS, chat), zabezpečenie jednotnosti ich vybavovania.
-

Základná schéma ponúkaného riešenia:



Prevádzkové aplikácie SP (zdroje dát)

System Karta klienta

- Základná časť navrhovaného riešenia (bude sa jednať o nové implementované riešenie)
- Kľúčové funkcie:
 - Udržovanie kmeňových „master dát“ o kontaktoch na klientov¹ (t.j. jednotné, aktuálne, konsolidované, overované údaje) a ich sprístupnenie pre pracovníkov kontaktného centra do Genesys pre vstupnú komunikáciu (prípadne pre ďalšie prevádzkové systémy, ktoré zaisťujú priamu interakciu s klientom na základe aktuálnych kontaktov)
 - Vyhľadávanie klientov a ich kontaktov, editácia a doplňovanie ich kontaktných údajov operátorom so zachovaním historických údajov.
 - Zabezpečenie potrebných procesov pre čistenie a konsolidáciu týchto dát (naprieč jednotlivými klientmi)
 - Prepojenie dát o klientoch na jednoznačné entity o osobách/subjektoch (t.j. v zmysle fyzickej osoby) sledovaných v systéme JVP.
 - Evidencia dát, času a spôsobu ako a kedy boli naposledy overené kontaktné údaje o klientovi/osobe (pri fyzickom kontakte s klientom alebo pri vybavovaní požiadavky prostredníctvom kontaktného centra)
 - Prehľady stavu bázy kontaktov (chýbajúce kontakty, história overovania kontaktov a pod.) na klientov
 - Evidencia prebiehajúcich a ukončených aktivít uskutočnených s klientom vrátane odkazov na obsah komunikácie (záznam komunikácie v Genesys, či odkaz na priložený dokument v spisovej službe, prípadne emaily v MS Exchange priamo dostupné z CRM)
 - Jednotné sprístupnenie informácií nutných pre vybavenie požiadavky z jednotlivých systémov Sociálnej poisťovne
 - Logovanie prístupov k vybraným citlivým dátam o klientoch (.tj. kto a kedy zobrazil príslušné dáta na obrazovke)
 - Možnosť definovania segmentov a ručné, či automatické zaradenie klientov do segmentov.
 - Integrácia z MS Exchange zabezpečujúca automatické uloženie emailovej komunikácie vedenej s klientom mimo Genesys, ako aj ďalšie aktivity spojené s klientom.
- S akými modulmi budú vyššie uvedené funkcionality realizované (aplikačné systémy):
 - **CRM:** modul obsahujúci dáta klientov (občanov a kontaktov právnických osôb), spoločností (právnických osôb), aktivít a marketingových akcií, vrátane užívateľských rozhraní
 - Táto aplikácia bude používaná primárne pre správu kontaktných údajov klientov a všetkých aktivít (údaje bude možné editovať, dopĺňať, zakladať nové aktivity)
 - obsah dát tejto aplikácie však bude editovaný bežnými užívateľmi pomocou webovej aplikácie popísané nižšie, prípadne bude možné aktualizovať jej obsah inými systémami prostredníctvom pripravených webových služieb (aktualizácia kontaktných údajov)
 - Aplikáciu CRM budú primárne používať užívatelia v roli tzv. „Dátového stevarda“, t.j. užívateľa zodpovedného za udržiavanie „master dat“ o kontaktoch klientov, ktoré budú záväzné pre všetky ostatné aplikácie (deduplikácia dát, doplnenie chýbajúcich atribútov, vyžiadanie, doplnenie alebo zmeny od ostatných systémov)

¹ Klientom je v tomto prípade fyzická osoba

- **Backend:** backendový modul aplikácie bude zabezpečovať predovšetkým komunikáciu s ostatnými systémami Sociálnej poisťovne, a to predovšetkým z dôvodu:
 - Zabezpečenia detailného logovania prístupov k jednotlivým dátam (v prípade citlivých dát, kde bude toto požadované)
 - Zaistenie dávkových úloh pre čistenie a konsolidáciu dát, prípadne pre zložitejšie výpočty, ktoré nebude možné uskutočniť on-line (aktuálna výška pohľadávok a pod.)
 - Príprava dát pre zobrazenie vo webovej aplikácii (JSON/REST) rozhraní
 - Cashovanie dát (aby nebolo nutné všetky dáta vždy načítať v prípade zobrazenia detailov a zaťažovať tak primárne systémy – vybrané dáta vybraných klientov budú načítané pravidelne v časoch minimálne obmedzujúcich prevádzkové systémy, okrem toho však bude možné aktualizáciu dát pre konkrétneho klienta vynútiť obsluhou)
 - Časť dát CRM (o kontaktoch a klientoch) bude v backendovej databáze replikovaná z dôvodu urýchlenia komunikácie s ostatnými systémami i s vlastnou webovou aplikáciou, synchronizácia dát s databázou CRM bude prebiehať pomocou webových služieb na strane CRM, ktoré budú rozšírené tak, aby umožnili poskytovanie všetkých potrebných údajov
 - nad backendovou databázou bude realizované cca 5 prehľadných reportov o klientoch a využívaní služieb kontaktného centra.
- **Webová aplikácia – GUI:** jednoduchá webová aplikácia (modul), ktorá bude umožňovať prehliadanie všetkých aktuálnych údajov o klientoch (kontaktov a aktivít) vrátane ďalších prevádzkových dát o klientoch získaných z ostatných primárnych systémov a umožní uskutočňovať jednoduché editačné operácie (úprava kontaktov, založenie aktivity):
 - Táto aplikácia nebude mať vlastné dáta - bude využívať dáta aplikácie CRM a volania webových služieb z Backendového modulu
 - Ostatné prevádzkové informácie o klientovi budú získavané z primárnych informačných systémov pomocou webových služieb, prípadne budú využité cashované dáta na strane backendovej časti informačných systémov
 - Aplikácia bude primárne využívaná predovšetkým operátormi kontaktného centra a ďalšími pracovníkmi, ktorí potrebujú získať súhrnné údaje o vybranom klientovi

Ostatné systémy a aplikácie

- Súčasťou dodávky je aj nástroj na manažovanie prístupu práv k aplikáciám a systémom Sociálnej poisťovne zabezpečujúci centrálnu správu identít pracovníkov komunikačného centra a ich oprávnení v používaných systémoch. Nástroj je licencovaný na počet užívateľov a sú platné po dobu 48 mesiacov od dodania (Licenčný Subscription). Predmetom dodávky je základné nasadenie nástroja v jednoduchom manuálnom režime. V budúcnosti je možné tento nástroj rozšíriť o ďalšiu funkcionality zabezpečujúcu centrálnu obsluhu nastavení práv užívateľov k aplikáciám a systémom Sociálnej poisťovne k prevencii zneužívaniu osobných údajov definovaných organizačnou štruktúrou ako aj náplňou pracovnej činnosti.
- S nasledujúcimi systémami a aplikáciami bude systém Karta klienta priamo spolupracovať:
 - Service BUS
 - Komunikačná zbernica bude zaisťovať všetky komunikácie medzi systémami, ktorá eliminuje nutnosť komunikácie peer-peer

- Typovo sa bude jednať o nasledujúce komunikácie:
 - Získanie detailných informácií o vybranom klientovi z prevádzkových systémov Sociálnej poisťovne
 - Zmena klientskych údajov (kmeňových či kontaktných) uskutočnená v prevádzkovom systéme Sociálnej poisťovne, ktorú je nutné propagovať do „Master dát“ o klientoch v CRM
 - Informácie o uskutočnení zmeny v master dátach o klientoch, ktorá môže byť propagovaná do viacerých rôznych prevádzkových systémov Sociálnej poisťovne
 - Potvrdenie aktuálnosti údajov o kontakte (predpokladá sa, že každý operátor pri styku s klientom overí platnosť jeho základných kontaktov (telefón, mail, adresu doručenia), prípadne uskutoční ich zmenu, overenie potvrdí v systéme a čas aj autor tohto potvrdenia bude zaznamenaný ku každému príslušnému kontaktu)
 - Aktualizácia bázy aktivít na základe komunikácií uskutočnených v Genesys
 - Získanie aktuálnych „master dát“ o vybranom klientovi (pre potrebu systému Sociálnej poisťovne)
 - Poskytnutie dát o marketingových akciách a do nich zaradených klientoch
 - Použitá technológia Oracle Service BUS, nie je predmetom dodávky v tejto cenovej ponuke.
- Genesys/webGAD
 - Jedná sa o komunikačný systém zabezpečujúci obsluhu, presmerovanie a nahrávanie komunikácie s klientom (predovšetkým telefón)
 - Bude rozšírený o komunikáciu s novovytvorenou aktuálnou databázou kontaktov na klientov (novovytvorená Karta klienta bude spoločne so systémami Sociálnej poisťovne zdrojom pre prevádzkovú databázu kontaktov v Genesys webGAD), ktorá umožní rýchle priradenie komunikujúcich osôb ku klientom (naviac oproti súčasnému stavu aj pokiaľ bude komunikácia aktivovaná napríklad z iného telefónneho čísla), tieto dáta sú pre vybavenie požiadavky potrebné (na základe identifikácie volajúceho je možné priamo založiť aktivitu k príslušnému klientovi v systéme Karta klienta, prípadne k tomuto klientovi zobrazíť potrebné informácie o všetkých predchádzajúcich aktivitách a ďalšie podrobnosti získané z integrovaných systémov Sociálnej poisťovne).
 - Rovnaké správanie sa zabezpečí aj pre SMS komunikáciu.
 - V prípade komunikácie mailom, sa zabezpečí presmerovanie požiadavky na príslušného pracovníka podľa aktuálnej histórie aktivít (podľa systému pre riadenie kontaktov) – tak dôjde k uloženiu daného emailu do CRM.

Súhrnný prehľad funkcionality systému Karta klienta

Webová aplikácia – GUI: nižšie uvedený prehľad je rámcovým návrhom pre kľúčovú funkcionality riešenia:

Činnosti a navrhovaná funkcionality
Príprava a inštalácia webového servera
Základ aplikácie (napojenie na AD, základná obrazovka, nastavenie logovanií)
Zoznam a vyhľadavanie klientov
Priame zobrazenie klientov podľa volaného čísla, vytáčanie čísla zo zoznamu klientov (prepojenie s Genesys)
Formuláre pre úpravu údajov klienta a potvrdenie platnosti (ukladanie do CRM, nie do primárnych systémov)
Zobrazenie detailných údajov o klientoch (pohľadávky z JVP, kontaktné údaje, ďalšie aktivity)
Zoznam a správa aktivít, komentáre, nastavenia stavu aktivít, priradenie riešiteľa, prioritizácia, história aktivity
Vyhľadavanie v aktivitách a komentároch, zobrazenie výsledkov vyhľadavania
Základné nastavenie užívateľských oprávnení, vytvorenie spoločného profilu pre prístup ku všetkým funkciám rozhrania. Nezahŕňa vytvorenie samostatného rozhrania pre zjednodušenie nastavovania oprávnenia klientom.

Backend

Backendová časť poskytuje predovšetkým dáta webovej aplikácie (CRM GUI), pričom potrebné dáta získava prevažne pomocou komunikačného rozhrania na strane prevádzkových systémov zadávateľa. Rozsah navrhovanej funkcionality preto bezprostredne súvisí s rozsahom úloh požadovaných na strane GUI. Súčasne reflektuje i množstvo a zložitost' prevádzkovaných systémov, z ktorých majú byť získavané jednotlivé informácie o klientoch z nasledujúcich prevádzkových systémov zadávateľa:

- JVP - Jednotný Výber Poistného - evidencia, prihlášky a odhlášky poistného
 - Kmeňové dáta o klientoch
 - Aktuálne kontakty na klientov
 - Aktuálny stav a výška pohľadávok
- Genesys
 - Aktuálne kontakty na klientov (aktuálne kontakty budú primárne uložené v

Systém a jeho architektúra umožní budúcu integráciu a získavanie ďalších informácií o klientoch z ďalších prevádzkových systémov Zadávateľa (nie je súčasťou ponuky), a to predovšetkým:

- Ident - sledovanie pohybu spisu poistenca v centrále SP
- RDI - Register Dôchodkových Informácií
- AIS - evidencia korešpondencie
- Podateľňa –sledovanie zásielok
- OAS - Optický Aktivačný Systém – informácia o zamestnaní poistenca a o evidenčných listoch
- ASSR - registrovanie mailov na podateľni
- EZ - Exekučné zrážky - informácie o exekúciách
- EZU - Elektronicky Zber Údajov - informácie o poistení poistenca, prihlášky, odhlášky
- ZOD - Žiadosť O dôchodok
- Syrius - nemocenské dávky, úrazové dávky
- Dávky garančného poistenia
- ISUP - Informačný Systém Úrazového Poistenia
- Dávky v nezamestnanosti
- REF - Register Európskych Formulárov

Komunikácia s prebiehajúcimi systémami bude uskutočnená výhradne formou webových služieb a Backend bude tieto služby volať výhradne prostredníctvom komunikačnej zbernice, nie však priamo. Služby pre poskytovanie dát na strane prevádzkového systému bude zaisťovať Sociálna poisťovňa ako svoju súčinnosť, predpokladá sa realizácia komunikácie pre maximálne 10 služieb (t.j. proxy alebo kompozitné služby na zbernici a rozhranie pre príjem dát na strane backendovej aplikácie).

Činnosti a navrhovaná funkcionlita
Príprava, inštalácia a konfigurácia databázového a aplikačného servera
Dátová vrstva pre perzistenciu vlastných entít a pre potreby cashovania vybraných údajov o klientoch za účelom urýchlenia odozvy klientskej aplikácie, vrátane logiky pre správu tejto cashe
Služby pre príjem dát o klientoch a ich kontaktoch (založenie nového a zmena kmeňových údajov), vrátane služieb na dátovej zbernici umožňujúcich volanie z iných aplikácií
Služby pre potvrdzovanie platnosti kontaktných údajov a služby pre vyzvanie k aktualizácií vybraných kontaktných údajov, vrátane služieb na dátovej zbernici
Služby pre konzumáciu doplnkových údajov o klientoch z jednotlivých čiastkových systémov prostredníctvom dátovej zbernice Implementácia volania WS pre získanie doplnkových údajov o klientoch zo systému JVP
Rozhranie pre poskytovanie dát o klientoch pre CRM GUI (JSON/REST) – cca 10 služieb
Logovanie a audit prístupu k údajom o klientoch, na úrovni skupín atribútov pre každého klienta, základné prehľady o prístupoch s možnosťou filtrovania
Úlohy pre konsolidáciu a čistenie dát (identifikácia potenciálnych duplicit, prehľady chýbajúcich údajov, konzistencia číselníkových atribútov)

CRM

Pre kľúčovú databázu dát o klientoch, kontaktoch a ich aktivitách je navrhnuté typové riešenie MS Dynamics CRM. Nižšie sú uvedené predpokladané potrebné aktivity pre jeho inštaláciu, nastavenie a programové prispôsobenie vybraných častí (formulárov, úloh a dátových rozhraní).

Činnosti a navrhovaná funkcionlita
Inštalácia a konfigurácia OS
Inštalácia potrebných komponentov pre Dynamics CRM
Inštalácia CRM Front End Server role
Inštalácia Back End Server role
Konfigurácia aplikačného servra Dynamics CRM
Import užívateľov z Active Directory
Vytvorenie bezpečnostných skupín a priradenie užívateľov
Základná customizácia entity Spoločnosti (pridávanie custom fields)
Základná customizácia entity Kontakty (pridávanie custom fields)
Customizácia väzieb medzi entitami Spoločnosti a Kontakty
Customizácia webových služieb pre integráciu
Testovanie funkčnosti jednotlivých komponentov
Dokumentácia inštalácie a konfigurácie
Konfigurácia systémových úloh (Duplicate Detection Jobs)
Konfigurácia funkcie auditovania na vybraných entitách

Ostatné súčasti plnenia

Oblasť, činnosť
Analýza, funkčná a technická špecifikácia (príprava projektových dokumentov)
Funkčná špecifikácia riešenia
Analýza a návrh integračných rozhraní
Technická špecifikácia
Spustenie riešení
Prvotná migrácia a vyčistenie dát
Spolupráca pri integrácií s ostatnými aplikáciami (definícia rozhrania, testy)
Integračné a záťažové testy
Základné bezpečnostné dokumentácie
Školenia užívateľov (iba školení školiteľa, 2 okruhy školenia), užívateľská dokumentácia
Školenie správcov, administrátorská dokumentácia
Asistencia pri spustení systému do prevádzky
Záručný servis
Odstraňovanie porúch do 24 hodín po dobu 24 mesiacov od prevzatia systému

Súčasťou cenovej ponuky sú tiež SW licencie podľa tabuľky nižšie. Licencie na operačné systémy a databázy potrebné pre systém Karta klienta (Windows Server 2013, SQL Server 2012 a súvisiaca CAL licencia) tu nie sú samostatne kalkulované, pretože budú využívané spoločné licencie i pre ostatné časti ponúkaného prevádzkovaného riešenia.

SW licencie	Počet
Microsoft Dynamics CRM Server 2015	1
Microsoft Dynamics CRM Basic User CAL 2015	30
Microsoft Dynamics CRM Professional User CAL 2015	2
SA (Software Assurance) na 36 mesiacov pre Microsoft Dynamics CRM Server 2015	1
SA (Software Assurance) na 36 mesiacov pre Microsoft Dynamics CRM Basic User CAL 2015	30
SA (Software Assurance) na 36 mesiacov pre Microsoft Dynamics CRM Basic User CAL 2015	2
AC Identita (Subscription Licence per User)	32

Ostatné potrebné licencie pre webovú aplikáciu (GUI) budú typu „opensource“, ich použitie teda nie je v ponukovej cene kalkulované. Jedná sa o:

- CentOS Linux
- Apache HTTP Server

V Bratislave dňa

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