

# Kúpna zmluva č. Z202032797\_Z

uzatvorená v zmysle §409 a nasl. Obchodného zákonníka

## I. Zmluvné strany

### 1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.  
Sídlo: Panónska cesta 2, 85104 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 35937874  
DIČ: 2022027040  
IČ DPH: SK2022027040  
Bankové spojenie: IBAN: SK4781800000007000182424  
Telefón: 0220824466

### 1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: NTT Slovakia s. r. o.  
Sídlo: Jozefa Hagaru 9, 83151 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 35804262  
DIČ: 2020258350  
IČ DPH: SK2020258350  
Bankové spojenie: IBAN: SK5211000000002629712151  
Telefón: +421249216111

## II. Predmet zmluvy

### 2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Obstaranie softvérových a licenčných požiadaviek pre platformu kontaktného centra  
Kľúčové slová: softvér, licencie, informačný systém  
CPV: 48000000-8 - Softvérové balíky a informačné systémy; 72263000-6 - Implementácia softvéru; 72260000-5 - Služby súvisiace so softvérom  
Druh/y: Tovar; Služba

### 2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

#### Položka č. 1: Obstaranie softvérových a licenčných požiadaviek pre platformu kontaktného centra

Funkcia
Obstaranie licenčných požiadaviek pre platformu kontaktného centra. Verejný obstarávateľ akceptuje ekvivalent, ak pôjde o SW licencie, ktoré zabezpečia 100% kompatibilitu s nižšie uvedenými licenciami a požadovanú funkčnosť kontaktného centra.
2. Všeobecné požiadavky na routing platformu Kontaktného centra
• Riešenie kontaktného centra musí pokrývať kapacitne 40 paralelne funkčných operátorských pracovísk
• Požadované je on-premise riešenie v infraštruktúre verejného obstarávateľa
• Všetky softvérové licencie vo forme OPEX modelu na obdobie 3 rokov
• Zabezpečenie podpory na obdobie 3 rokov
• Zabezpečenie nových softvérových verzií na obdobie 3 rokov
• Riešenie musí zabezpečiť migráciu, prípadne rekonfiguráciu súčasných parametrov, nastavení, klientských a prevádzkových dát KC (užívateľov, prístupové práva, nastavenia médií, dostupnosť znalostnej DB, kontaktných historických dát a ďalších súvisiacich atribútov)
• Riešenie musí umožňovať rozšírenie o ďalšie komunikačné kanály bez potreby dodatočného vývoja
• Riešenie musí umožňovať prácu z domu (vrátane spracovávaní hlasových interakcií)
• Riešenie musí umožňovať omnichannel prístup - plynulý prechod medzi komunikačnými kanálmi

• Riešenie musí umožňovať prezentáciu vybraných KPI parametrov na wallboard zobrazovacie médium				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Genesys PureEngage On Premise Base Package NR	ks			40
Genesys Chat - SUB	ks			40
Genesys E-mail - SUB	ks			40
Genesys SMS - SUB	ks			40
Genesys SIP Voicemail - SUB	ks			40
Workspace - SUB	ks			40
Genesys Info Mart - SUB	ks			40
Genesys Customer Experience Insights-SUB	ks			40
HA - Genesys Info Mart - SUB	ks			1
Genesys CIM Platform - SUB	ks			40
HA - CIM Platform - SUB	ks			40
Genesys SIP Business Continuity - SUB	ks			40
Genesys SIP HA - SUB	ks			40
Genesys SIP Interaction - SUB	ks			40
HA - SIP Qualification & Parking - SUB	ks			40
SIP Qualification & Parking - SUB	ks			40
Genesys Softphone - SUB	ks			40
Recording Connector (incl Active) - SUB	ks			40
Genesys Outbound Voice - SUB	ks			5
<b>Technické vlastnosti</b>	<b>Hodnota/Charakteristika</b>			

### 2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
1. Objednávateľ sa zaväzuje najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy, ktorej sú tieto osobitné požiadavky na plnenie súčasťou (ďalej len „zmluva“), oznámiť dodávateľovi zodpovednú osobu za objednávateľa (ďalej len „zástupca objednávateľa“).
2. Dodávateľ sa zaväzuje najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa oznámenia zástupcu objednávateľa zaslať e-mailom zástupcovi objednávateľa: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) podrobný položkový cenník predmetu zmluvy podľa špecifikácie a množstva uvedeného v zmluvnom formulári vygenerovanom EKS, s uvedením ceny v EUR za mernú jednotku bez DPH, sadzbu DPH, ceny za mernú jednotku s DPH a ceny celkom za celkové množstvo bez DPH a ceny celkom za celkové množstvo s DPH,</li> <li>b) meno, priezvisko, e-mailovú adresu, telefónne číslo zodpovednej osoby dodávateľa (ďalej len „zástupca dodávateľa“),</li> </ul>
c) kópiu potvrdenia od výrobcu jednotlivých častí predmetu zmluvy, resp. obchodného zastúpenia výrobcu pre slovenský trh, že dodávateľ je autorizovaným obchodným a/alebo servisným partnerom výrobcu jednotlivých častí predmetu zmluvy na úrovni silver alebo gold a je oprávnený poskytnúť predmet zmluvy, za účelom preukázania spôsobilosti dodávateľa na riadne poskytnutie jednotlivých častí predmetu zmluvy, potvrdenie nesmie byť staršie ako tri mesiace, d) zoznam subdodávateľov,
e) v prípade, ak dodávateľ dodáva ekvivalent predmetu zákazky alebo jej časti, ktorú objednávateľ verejne obstarával, je povinný predložiť doklad, ktorým preukáže, že ním navrhované ekvivalentné riešenie spĺňa všetky požiadavky objednávateľa, pričom objednávateľ si na základe podrobného porovnania vyhradzuje právo rozhodnúť, či predkladaný ekvivalent spĺňa požadované vlastnosti. Rovnocenný ekvivalent objednávateľ pripúšťa len v prípade preukázania,
že sa jedná o plnohodnotný ekvivalent pre identické použitie v zmysle funkčnej špecifikácie, bez potreby vynaloženia ďalších nákladov a zdrojov na strane objednávateľa a bez nutnosti realizácie akýchkoľvek zmien v rámci existujúcich systémov alebo infraštruktúry. Pokiaľ dodávateľ nepreukáže, že predkladaný ekvivalent spĺňa požadované špecifikácie, je objednávateľ oprávnený zmluvu vypovedať, a to s účinnosťou ku dňu doručenia výpovede dodávateľovi.
3. Zástupca objednávateľa zašle najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia informácií a dokladov podľa bodu 2 týchto osobitných požiadaviek na plnenie e-mailom zástupcovi dodávateľa zoznam kontaktných osôb objednávateľa oprávnených na prevzatie predmetu zmluvy v jednotlivých miestach plnenia (ďalej len „preberajúci zamestnanci“).
4. Zmena zástupcu dodávateľa alebo zástupcu objednávateľa sa vykoná písomným oznámením podpísaným štatutárnym zástupcom príslušnej zmluvnej strany zaslaným druhej zmluvnej strane, na zmenu podľa tohto bodu sa nevyžaduje uzatvorenie dodatku k zmluve.

5. Dohodnutá cena je konečná a je zhodná s cenou z ponuky úspešného uchádzača, ktorého ponuku prijal objednávateľ ako verejný obstarávateľ v zmysle zákona o verejnom obstarávaní a zahŕňa všetky náklady dodávateľa, spojené s plnením predmetu zmluvy, vrátane nákladov na dopravu a dodanie predmetu zmluvy.
6. Dodávateľ sa zaväzuje dodať objednávateľovi predmet zmluvy najneskôr do 10 kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia podľa bodu 3 týchto osobitných požiadaviek na plnenie.
7. Dodávateľ bude zabezpečovať dodanie predmetu zmluvy vo svojom mene a na svoje náklady, zodpovedá za to, že dodaný predmet zmluvy nebude v rozpore s technickými normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a zmluvou, že ho dodá v bezchybnom stave, v sortimente, množstve a lehote podľa zmluvy.
8. Prevzatie predmetu zmluvy vykoná osobne preberajúci zamestnanec objednávateľa, ktorý skontroluje jeho úplnosť a potvrdí prevzatie na preberacom protokole predloženom dodávateľom súčasne s dodaným predmetom zmluvy. Povinnosť riadne a včas dodať predmet zmluvy splní dodávateľ až dodaním predmetu zmluvy do konkrétneho miesta plnenia v zmysle zmluvy.
9. Preberajúci zamestnanec objednávateľa, predmet zmluvy nie je povinný prevziať, ak nezodpovedá zmluve alebo vykazuje viditeľné známky poškodenia.
10. Vlastnícke právo k predmetu zmluvy a nebezpečenstvo škody na predmete zmluvy prechádza na objednávateľa momentom prevzatia predmetu zmluvy preberajúcim zamestnancom objednávateľa (jeho podpisom na preberacom protokole) v konkrétnom mieste plnenia.
11. Dodávateľ sa zaväzuje dodávať predmet zmluvy do miest plnenia výhradne v prac. dňoch v čase od 8.00 hod do 14.00 hod. Dodávateľ je povinný oznámiť zástupcovi objednávateľa deň a hod. dodania predmetu zmluvy, resp. jeho časti telefonicky alebo e-mailom, minimálne jeden deň pred dodaním predmetu zmluvy a tento termín musí e-mailom potvrdiť zástupca objednávateľa. V prípade neoznámenia termínu dodávky predmetu zmluvy, objednávateľ nie je povinný prevziať dodávku v deň doručenia, ale až v nasledujúci prac. deň. Všetky náklady spojené s odmietnutím prevzatia neoznámenej dodávky znáša dodávateľ.
12. Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru za predmet zmluvy najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci, nasledujúceho po dni dodania predmetu zmluvy. Faktúra musí obsahovať okrem povinných náležitostí v súlade s ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov aj názov položky predmetu zmluvy a miesto dodania, pričom prílohou faktúry bude kópia preberacieho protokolu, potvrdeného preberajúcim zamestnancom objednávateľa. Dodávateľ bude faktúry zasielať zástupcovi objednávateľa elektronicky vo formáte .txt a .pdf.
13. Lehota splatnosti faktúry je 60 kalendárnych dní odo dňa jej preukázateľného doručenia objednávateľovi.
14. V prípade, ak sa po uzatvorení zmluvy preukáže, že na relevantnom trhu existuje cena (ďalej tiež ako „nižšia cena“) za rovnaké plnenie, ktoré je predmetom zmluvy a dodávateľ už preukázateľne v minulosti za takúto nižšiu cenu plnenie poskytol, resp. ešte stále poskytuje, pričom rozdiel medzi nižšou cenou a cenou podľa zmluvy je viac ako 5% v neprospech ceny podľa zmluvy, zaväzuje sa dodávateľ poskytnúť objednávateľovi pre takého plnenie objednané po preukázaní tejto skutočnosti dodatočnú zľavu vo výške rozdielu medzi ním poskytovanou cenou podľa zmluvy a nižšou cenou.
15. Dodávateľ zodpovedá za to, že predmet zmluvy bude dodaný v akosti a vyhotovení podľa zmluvy, riadne zabalený, vybavený na prepravu a použiteľný na účel, na ktorý je určený.
16. V prípade, že predmet zmluvy bude dodaný s vadami, aj keď sa vada stane zjavnou po prechode nebezpečenstva škody na predmete zmluvy, objednávateľ je oprávnený uplatniť si nároky z väd predmetu zmluvy.
17. Záručná doba na dodaný predmet zmluvy je 24 mesiacov a začína plynúť dňom jeho prevzatia preberajúcim zamestnancom objednávateľa bez väd, potvrdeným podpisom na preberacom protokole. V prípade podania reklamácie objednávateľom sa záručná doba predlžuje o čas riešenia reklamácie.
18. Za vady, ktoré vznikli alebo vyšli najavo v záručnej dobe, nezodpovedá dodávateľ iba vtedy, ak boli preukázateľne spôsobené nesprávnym používaním predmet zmluvy alebo nevhodnými prevádzkovými podmienkami, ktoré dodávateľ nezapríčinil.
19. V prípade preukázateľne neodstrániteľnej vady predmetu zmluvy sa dodávateľ zaväzuje dodať objednávateľovi náhradný predmet zmluvy zodpovedajúcej kvality.
20. V prípade omeškania dodávateľa s dodávkou predmetu zmluvy v lehote dohodnutej v bode 6 týchto osobitných požiadaviek na plnenie je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,5 % z ceny nedodaného predmetu zmluvy vrátane DPH za každý aj začatý deň omeškania.
21. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou dohodnutej ceny predmetu zmluvy v lehote splatnosti faktúry je dodávateľ oprávnený požadovať zaplatenie úroku z omeškania vo výške podľa Obchodného zákonníka.
22. Objávateľ má právo na náhradu škody preukázateľne vzniknutej nesplnením vlastnej daňovej povinnosti dodávateľa, platiteľa DPH, v zmysle § 78 zákona č. 222/2004 Z. z o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“). Objávateľ má zároveň právo uplatniť u dodávateľa trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní s príslušným daňovým úradom podľa § 69b zákona o DPH a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty.
23. Objávateľ je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči dodávateľovi, ktoré mu vznikli z dôvodu uplatnenia ručenia za daň voči objednávateľovi v zmysle § 69b zákona o DPH, vrátane trov konania, ktoré mu vznikli v konaní s príslušným daňovým úradom a pohľadávky vzniknuté z dôvodu dlžného poistného na zdravotné poistenie.

24. Dodávateľ je oprávnený plniť predmet zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, ktorí musia spĺňať podmienky pre plnenie predmetu zmluvy, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od dodávateľa a neexistujú u nich dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní. V prípade plnenia predmetu zmluvy prostredníctvom subdodávateľov zodpovedá dodávateľ objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet zmluvy sám.
Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak zistí, že dodávateľ zabezpečuje plnenie predmetu zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, ktorý nespĺňa podmienky podľa § 41 zákona o verejnom obstarávaní, čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody z tohto dôvodu vzniknutej.
25. V prípade zmeny subdodávateľa je dodávateľ povinný postupovať podľa bodu 6.1.8. platných OPET (2. časť VZP) - verzia 3.6 účinná odo dňa 01.07.2019. Nedodržanie povinnosti dodávateľa uvedenej v tomto bode sa považuje za závažné porušenie zmluvných podmienok a dodávateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20% z celkovej maximálnej ceny vrátane DPH za každé jedno porušenie povinnosti podľa tohto bodu.
26. Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak právnickej osobe dodávateľa bol uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb v znení neskorších predpisov.
27. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomnosti druhej zmluvnej strane, alebo k inému termínu, ktorý odstupujúca zmluvná strana v odstúpení uvedie.
28. V prípade predčasného ukončenia zmluvy si zmluvné strany vysporiadajú všetky, a to aj finančné záväzky, prevzaté na základe zmluvy, o čom vyhotovia písomný protokol.
29. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednaním, uzatváraním alebo plnením zmluvy, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany alebo osoby ovládané zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
30. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neponúknu, neposkytnú, ani sa nezaviažu poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany, a rovnako neprijmú, ani sa nezaviažu prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednaním, uzatváraním alebo plnením zmluvy.
31. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne sa navzájom informovať, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednaní, uzatváraní alebo pri plnení zmluvy.
32. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednaním, uzatváraním alebo plnením zmluvy je poskytnutý zmluvnej strane alebo jej zástupcovi v rozpore s bodmi 29, 30 a 31 týchto osobitných požiadaviek na plnenie, môže zmluvná strana od zmluvy odstúpiť.
33. Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce zo zmluvy na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.
34. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti týkajúce sa zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom. Každá zmluvná strana je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov.
35. Písomnosti doručované poštou a kuriérskou službou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa adresát o zásielke nedozvedel. Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci prac. deň po ich odoslaní na emailovú adresu druhej zmluvnej strany
36. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku zmluvy, či akéhokoľvek porušenia zmluvy, sa nepoužije e-mail.
37. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh.
38. Porušenie povinností dodávateľa, uvedených v týchto osobitných požiadavkách pre plnenie sa považuje za podstatné porušenie zmluvy zo strany dodávateľa, zakladajúce právo objednávateľa odstúpiť od zmluvy a o dodávateľovi bude podaná negatívna referencia.

Názov	Upresnenie
-------	------------

2.4 Prílohy opisného formulára Zmluvy:

Popis	Názov súboru
-------	--------------

### III. Zmluvné podmienky

3.1 Miesto plnenia Zmluvy:

Štát: Slovenská republika  
Kraj: Bratislavský  
Okres: Bratislava V  
Obec: Bratislava - mestská časť Petržalka  
Ulica: Panónska cesta 2

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

16.12.2020 08:01:00 - 15.01.2021 08:01:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: celok podľa technickej špecifikácie  
Požadované množstvo: 1,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 1.7.2019, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

### IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 68 416,67 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 82 100,00 EUR

### V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontraktačného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 01.07.2019, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.

5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronického trhoviska uvedených v bode 5.1 tejto zmluvy.

5.3 Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o jej predmete. Vedľajšie dohody k tejto zmluve neexistujú.

5.4 Táto Zmluva je vyhotovená v elektronickej podobe v štyroch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu, jedno vyhotovenie bude zaslané na zverejnenie v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky a jedno bude zverejnené v Centrálnom registri zmlúv trhoviska.

5.5 Túto Zmluvu bude možné meniť a doplňať za podmienok stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi len vo forme písomného a číslovaného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami.

5.6 Táto Zmluva má nasledovné prílohy:  
Príloha č.1 Obchodné podmienky elektronického trhoviska verzia 3.6, účinná zo dňa 01.07.2019,  
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

V Bratislave, dňa 11.12.2020 10:38:11

Objednávateľ:  
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.  
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhoviska

Dodávateľ:  
NTT Slovakia s. r. o.  
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhoviska