

RÁMCOVÁ DOHODA

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len “Rámcová dohoda” alebo “Zmluva”)

uzavretá medzi zmluvnými stranami:

Poskytovateľ:

Názov: **Actly s.r.o.**
Sídlo: Révova 7, 811 02 Bratislava
IČO: 48181773
IČ DPH: SK2120090577
Bankové spojenie: Tatra banka a.s.
Číslo účtu: 2943005578/1100
IBAN: SK6211000000002943005578
SWIFT: TATRSKBX
Zastúpený: Ing. Martin Mravec, PhD

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

a

Objednávateľ:

Názov: **Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky**
Sídlo: Štefánikova 882/15, 811 05 Bratislava
IČO: 50349287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: nie je platcom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
Zastúpený: Ing. Antónia Mayerová, generálna tajomníčka služobného úradu, na základe plnomocenstva zo dňa 18.8.2020

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spolu len „**zmluvné strany**“)

PREAMBULA

Táto Rámcová dohoda sa uzatvára s Poskytovateľom ako s úspešným uchádzačom verejného obstarávania podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na predmet zákazky: **„Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti na roky 2020-2021.“**

Rámcová dohoda znamená súbor nižšie uvedených dokumentov, ktorých poradie záväznosti je (vzostupnom poradí) nasledovné:

(a) Rámcová dohoda,

(b) Prílohy k Rámцovej dohode.

Vyššie uvedené dokumenty tvoriace Rámcovú dohodu musia byť chápané ako vzájomne sa vysvetľujúce a doplňujúce.

Článok 1

Predmet Rámcovej dohody

1. Predmetom Rámcovej dohody je záväzok Poskytovateľa, za podmienok dojednaných v tejto Zmluve, vykonať pre Objednávateľa riadne a včas služby spočívajúce v prieskume „Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti na roky 2020-2021“, a to v nasledovnej štruktúre:

- Kvalitatívna časť: 12 x skupinová diskusia formou osobného skupinového stretnutia s respondentami (6 skupinových diskusií v Bratislave, 6 skupinových diskusií v Košiciach);
- Kvantitatívna časť: „Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti 2020-2021“ – občania SR (v členení na: populácia SR 18 + a občania – užívatelia elektronických služieb VS 18 +), podniky SR a vybraná špecializovaná skupina (napr. IT špecialisti alebo znevýhodnení občania a pod., na základe potrieb Objednávateľa sa daná skupina definuje každý rok na pracovnom stretnutí) – za každý rok (rok 2020 a 2021);
- Stretnutie pracovnej skupiny - v rozmedzí jedného pracovného dňa, Poskytovateľ prekonzultuje so zástupcami Objednávateľa problematiku finalizácie hlavných tém prieskumu, nastavenie vybraných indikátorov a konečného dizajnu projektu – 2x počas trvania Rámcovej dohody; Stretnutie pracovnej skupiny sa uskutoční v sídle Objednávateľa na Štefánikovej 15 v Bratislave;

- Vypracovanie Záverečných správ prieskumu za roky 2020 a 2021 a osobná prezentácia výsledkov projektu - 2x počas trvania Rámcovej dohody.

Cieľom poskytovaných služieb je zmerať všetky požadované indikátory v segmentoch tak, aby bolo možné ich porovnanie s predchádzajúcimi ročníkmi projektu a na základe výsledkov stretnutia pracovnej skupiny (v rozmedzí cca jedného pracovného dňa), nastaviť nové indikátory a konečný dizajn projektu) (ďalej spolu len „Predmet Rámcovej dohody“).

2. Podrobná špecifikácia Predmetu Rámcovej dohody je uvedená v prílohe č. 1 tejto Rámcovej dohody „Opis predmetu zákazky - špecifikácia“ (ďalej len „príloha č. 1“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Rámcovej dohody.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Predmet Rámcovej dohody v zmysle podrobnej špecifikácie, ktorá je uvedená v prílohe č. 1 tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje odprezentovať Objednávateľovi výsledky prieskumu formou osobnej prezentácie podľa pokynov uvedených v prílohe č. 1 tejto Rámcovej dohody.

4. Pod pojmom „Predmet Rámcovej dohody“ sa rozumie aj časť Predmetu Rámcovej dohody.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje Predmet Rámcovej dohody vykonať na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo v čase určenom v článku 4 ods. 1 tejto Rámcovej dohody a Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas vykonaný Predmet Rámcovej dohody prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu uvedenú v čl. 3 tejto Rámcovej dohody.

6. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť služby jedného experta – konzultanta: Tatiana Rosová, na účely nastavenia a finalizácie metodológie všetkých častí prieskumu, ktorý bude k dispozícii počas celého trvania tejto Rámcovej dohody a ktorý spĺňa nasledovné požiadavky: minimálne 5 rokov skúseností v oblasti marketingového výskumu, výskumu verejnej mienky a výskumu trhu vrátane skúseností s využitím kvantitatívnych aj kvalitatívnych metód vo výskumných projektoch. Expert konzultant sa zúčastní tiež na stretnutiach pracovnej skupiny.

7. Poskytovateľ je oprávnený vymeniť osobu uvedenú ako expert - konzultant za inú fyzickú osobu, a to za predpokladu, že daná fyzická osoba bola vopred písomne odsúhlasená Objednávateľom podľa jeho vlastného uváženia na základe predloženého životopisu nového experta – konzultanta, v ktorom bude preukázateľne deklarované, že tento expert disponuje rovnakou alebo vyššou odbornou znalosťou a skúsenosťou, než bolo požadované pre expertnú pozíciu podľa odseku 6 tohto článku Rámcovej dohody.

Článok 2

Vykonanie a odovzdanie Predmetu Rámcovej dohody

1. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas vykonať Predmet Rámcovej dohody a odovzdať Objednávateľovi Záverečné správy prieskumu za roky 2020 a 2021 na základe akceptačného protokolu podľa čl. 2 ods. 10 v termínoch: Záverečná správa prieskumu za rok 2020 do 31.12.2020, Záverečná správa prieskumu za rok 2021 do 31.12.2021. Záverečná správa z prieskumu za rok 2020 a 2021 sa odovzdáva v štruktúre za jednotlivé sledované segmenty prieskumu v elektronickej podobe na prenosovom médiu (2x), vo formáte MS PowerPoint v slovenskom jazyku (hlavné závery projektu aj v anglickom jazyku). Záverečnú správu poskytovateľ odovzdá aj v tlačenej podobe v počte troch kusov za každý sledovaný segment, zviazaných hrebeňovou väzbou. Záverečná správa za každý cieľový segment zákazky musí

obsahovať nasledovné základné položky: dizajn prieskumu, štruktúra vzorky, ukazovatele spokojnosti, analýza výsledkov, zhrnutie.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje pracovať na plnení Predmetu Rámcovej dohody nepretržite a bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ odovzdá oprávnenej osobe Objednávateľa Záverečné správy prieskumu za roky 2020 a 2021 a prezentácie výsledkov projektu podľa čl. 1 ods.1 tejto Rámcovej dohody.

4. Objednávateľ je povinný na požiadanie Poskytovateľa poskytnúť Poskytovateľovi v nevyhnutnej miere súčinnosť potrebnú na vykonanie Predmetu Rámcovej dohody. V rámci súčinnosti je Objednávateľ povinný odovzdať Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody všetky podklady nevyhnutne potrebné na vykonanie Predmetu Rámcovej dohody.

5. Pri vykonávaní Predmetu Rámcovej dohody postupuje Poskytovateľ samostatne a v súlade s pokynmi Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje ako neoddeliteľnú súčasť svojho plnenia poskytnúť Objednávateľovi potrebné konzultácie počas celej doby plnenia Predmetu Rámcovej dohody.

6. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu pokynov daných mu Objednávateľom na úvodnom stretnutí alebo pri vykonávaní Predmetu Rámcovej dohody v prípade, ak zistil nevhodnosť pokynov pri vykonávaní Predmetu Rámcovej dohody alebo ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Ak nevhodné pokyny Objednávateľa prekážajú Poskytovateľovi v riadnom vykonávaní Predmetu Rámcovej dohody, je Poskytovateľ oprávnený ich vykonávanie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť len na základe písomného oznámenia Objednávateľa o tom, že Objednávateľ trvá na vykonávaní Predmetu Rámcovej dohody s použitím ním daných pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné vykonávanie Predmetu Rámcovej dohody prerušiť bez zavinenia Poskytovateľa, sa predlžuje lehota určená na dokončenie Predmetu Rámcovej dohody; to neplatí ak sa lehota určená na dokončenie Predmetu Rámcovej dohody predĺži zavinením Poskytovateľa.

7. Ak si Poskytovateľ splní povinnosť uvedenú v predchádzajúcom odseku, nezodpovedá za omeškanie s dokončením Predmetu Rámcovej dohody ani za vady dokončeného Predmetu Rámcovej dohody spôsobené nevhodnými pokynmi Objednávateľa, ak Objednávateľ na ich použití pri vykonávaní predmetu Rámcovej dohody písomne trval. Pri nedokončení Predmetu Rámcovej dohody podľa predchádzajúcej vety, sa zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľovi bude uhradená cena len za tie časti Predmetu Rámcovej dohody, ktoré boli riadne a v plnom rozsahu vykonané.

8. Ak si Poskytovateľ nespĺnil povinnosť uvedenú v odseku 6 tohto článku, zodpovedá za vady Predmetu Rámcovej dohody spôsobené použitím nevhodných pokynov daných mu Objednávateľom.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ predloží návrhy Záverečných správ prieskumu za roky 2020 a 2021 projektu podľa čl. 2 Rámcovej dohody (ďalej ako „Záverečné správy“ alebo „Záverečná správa“) do akceptačného konania v elektronickej podobe minimálne 15 pracovných dní pred termínom podľa odseku 1 tohto článku. Záverečné správy musia byť kompletne predložené Poskytovateľom a schválené Objednávateľom tak, aby Predmet

Rámcovej dohody bol vykonaný v lehote podľa odseku 1 tohto článku, s prihliadnutím na odsek 6 tohto článku. Objednávateľ je povinný zariadiť overenie splnenia Predmetu Rámcovej dohody najneskôr do 8 pracovných dní od prevzatia návrhu Záverečnej správy od Poskytovateľa. Prevzatie návrhu Záverečnej správy je písomne doložené podpisom akceptačného protokolu (ďalej ako „akceptačný protokol“), ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 2 k Rámcovej dohode. V prípade, ak odovzdaná Záverečná správa nezodpovedá dohodnutému rozsahu a/alebo kvalite, je Objednávateľ povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi písomne alebo elektronicky formou pripomienok. Poskytovateľ je povinný bezodkladne zapracovať všetky pripomienky Objednávateľa, vrátane odstránenia zistených väd, najneskôr do 5 pracovných dní od ich písomného alebo elektronického doručenia, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak Objednávateľ odmietne aj prepracovanú Záverečnú správu z dôvodu nedodržania a nezapracovania jeho pripomienok Poskytovateľom, uvedené bude považované za podstatné porušenie povinností Poskytovateľa a Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy.

10. Akceptačné konanie je ukončené vtedy, keď Objednávateľ podpisom preberacieho protokolu (ďalej ako „preberací protokol“) potvrdí, že všetky ním vznesené pripomienky boli Poskytovateľom do Záverečných správ zapracované v požadovanom rozsahu a kvalite a tá je v súlade so všetkými pripomienkami Objednávateľa a prílohou č. 1. Vzor preberacieho protokolu tvorí prílohu č. 3 k Rámcovej dohode.

11. Akceptačný a preberací protokol podpisuje oprávnená osoba za každú zmluvnú stranu. Osobou oprávnenou za Poskytovateľa je Martin Mravec. Osobou oprávnenou za Objednávateľa je riaditeľ odboru komunikácie na Ministerstve investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky. Poverenie oprávnenej osoby môže byť v mimoriadnych prípadoch zmenené, a to na základe písomného poverenia oprávneného zástupcu zmluvných strán. Zmenu oprávnenej osoby si zmluvné strany bezodkladne oznámia písomnou formou.

12. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia podľa tejto Rámcovej dohody bude prebiehať prostredníctvom kontaktných osôb:

na strane Poskytovateľa:

oprávnená osoba:

na strane Objednávateľa:

oprávnené osoby najmä:

Článok 3

Cena za predmet zmluvy a platobné podmienky

1. Celková zmluvná cena za Predmet Rámcovej dohody je v sume 30 500 EUR bez DPH (slovom: tridsaťtisícpäťsto eur), DPH je 6 100 EUR (slovom: šesťtisícsto eur). Celková zmluvná cena s DPH je 36 600 EUR (slovom: tridsaťšesťtisícšesťsto eur).

2. Cena za Predmetu Rámцovej dohody je stanovená podľa zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z, ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a je výsledkom verejného obstarávania. Cena je stanovená ako maximálna.

3. Ak dôjde k zmene zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov počas platnosti tejto Rámцovej dohody, Poskytovateľ pri fakturácii ceny za vykonanie Predmetu Rámцovej dohody pripočíta aktuálnu sadzbu DPH.

4. Celková zmluvná cena pozostáva z:

	Maximálne množstvo počas trvania rámцovej dohody	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR s DPH	Cena celkom v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
Kvalitatívna časť: max. 12 x počas trvania rámцovej dohody, skupinová diskusia, miesto konania: Bratislava/Košice Počet účastníkov: 8 respondentov, Trvanie – 2 hod Cena zahŕňa regrutáciu, moderovanie, analýzu aj osobnú prezentáciu výsledkov	1	650	780	7 800	9 360
Kvantitatívna časť: občania SR - repre populácia SR 18+ (kvótny výber, 5 kvótnych znakov) Metóda: online dopytovanie; N=1000 Cena zahŕňa aj osobnú prezentáciu výsledkov a to samostatne za príslušný kalendárny rok.	2	1 850	2 220	3 700	4 440
Kvantitatívna časť: občania – užívatelia elektronických služieb VS - Užívatelia on-line služieb 18+, Cieľová skupina – za posledných 6 mesiacov riešil aspoň jednu vybranú e-službu VS (od stupňa vyhľadal informácie na stránke), N= 400 Metóda: Online Cena zahŕňa aj osobnú prezentáciu výsledkov a to samostatne za príslušný kalendárny rok.	2	1 350	1 620	2 700	3 240
Kvantitatívna časť: podniky SR, repre vzorka podnikov SR (kvóty –	2	3 150	3 780	6 300	7 560

OKEČ, počet zamestnancov, región) Cieľová skupina: potenciálni užívatelia e-služby za firmu (riaditeľ, majiteľ podniku, zamestnanec ekonomického, či personálneho odd.) N=400 Metóda: telefonického alebo online dopytovania Cena zahŕňa osobnú prezentáciu výsledkov a to samostatne za príslušný kalendárny rok					
Kvantitatívna časť: špecializovaná skupina - vybraná špecializovaná skupina (napr. IT špecialisti alebo znevýhodnení občania a pod., na základe potrieb zadávateľa sa daná skupina definuje každý rok na stretnutí pracovnej skupiny), Metóda: online dopytovanie N=300 Cena zahŕňa osobnú prezentáciu výsledkov a to samostatne za príslušný kalendárny rok.	2	3 500	4 200	7 000	8 400
Stretnutie pracovnej skupiny, v rozmedzí jedného pracovného dňa, a to samostatne za príslušný kalendárny rok	2	400	480	800	960
Vypracovanie Záverečných správ prieskumu za roky 2020 a 2021 a osobná prezentácia výsledkov projektu – faktúra bude vystavená za každý rok (rok 2020 a 2021)	2	1 100	1 320	2 200	2 640

5. V celkovej zmluvnej cene je zahrnutá aj odmena za udelenie súhlasu na použitie Predmetu Rámcovej dohody podľa čl. 5 Rámcovej dohody.

6. Odmena za poskytnuté služby bude uhrádzaná prevodným príkazom na číslo účtu uvedené v záhlaví Rámcovej dohody na základe faktúr doručených Objednávateľovi s lehotou splatnosti 30 dní odo dňa jej doručenia.

7. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť čiastkovú faktúru Objednávateľovi vždy až po podpísaní preberacieho protokolu o prevzatí Predmetu Rámcovej dohody poverenými zástupcami zmluvných strán. Čiastkové faktúry budú vystavené za nasledovné časti Predmetu Rámcovej dohody:

- Kvalitatívna časť: 12 x skupinová diskusia formou osobného skupinového stretnutia s respondentami (6 skupinových diskusií v Bratislave, 6 skupinových diskusií v Košiciach);

- Kvantitatívna časť: „Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti 2020-2021“ – občania SR (v členení na: populácia SR 18 + a občania – užívatelia elektronických služieb VS 18 +), podniky SR a vybraná špecializovaná skupina – faktúra bude vystavená osobitne za každý rok (rok 2020 a 2021);
- Stretnutie pracovnej skupiny - v rozmedzí jedného pracovného dňa – faktúra bude vystavená osobitne za každý rok (rok 2020 a 2021)
- Vypracovanie Záverečných správ prieskumu za roky 2020 a 2021 a osobná prezentácia výsledkov projektu – faktúra bude vystavená za každý rok (rok 2020 a 2021)

8. Na faktúre uvedie Poskytovateľ číslo Rámcovej dohody Objednávateľa.

9. Neoddeliteľnou súčasťou faktúry je podpísaný preberací protokol o prevzatí Predmetu Rámcovej dohody podpísaný poverenými zástupcami zmluvných strán.

10. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov alebo k nej nebudú priložené doklady dohodnuté zmluvnými stranami, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej alebo doplnenej faktúry.

Článok 4

Doba platnosti Rámcovej dohody

1. Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody alebo do vyčerpania finančného limitu, ktorý predstavuje celkovú zmluvnú cenu podľa článku 3 odsek 1 tejto Rámcovej dohody, a zaniká v závislosti od toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.

Článok 5

Udelenie súhlasu na použitie Predmetu Rámcovej dohody

1. V prípade, ak by niektoré časti Predmetu Rámcovej dohody mali znaky autorského diela podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov Poskytovateľ vyhlasuje, že týmto udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie tohto diela (ďalej len „licencia“):
 - a) na všetky známe spôsoby použitia diela,
 - b) v územne a vecne neobmedzenom rozsahu,
 - c) bez časového obmedzenia,
 - d) odmena: zahrnutá v celkovej zmluvnej cene podľa článku 3 ods. 1 Rámcovej dohody,
 - e) Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi výhradnú licenciu,
 - f) Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi súhlas, aby v prípade záujmu udelil tretej osobe súhlas na použitie diela v rozsahu udelennej licencie.
2. Poskytovateľ nemá žiadne práva duševného vlastníctva vzťahujúce sa na nové znalosti získané pri plnení Predmetu Rámcovej dohody.

Článok 6

Zmluvné sankcie

1. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry Poskytovateľa v zmysle článku 3 tejto Rámcovej dohody, Poskytovateľ je oprávnený od Objednávateľa požadovať úrok z omeškania určený v súlade s Obchodným zákonníkom a nariadením vlády SR č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.
2. Nedostatky v kvalite a rozsahu poskytovaných služieb pri zabezpečovaní zmluvných záväzkov riešia operatívne v prvom rade poverení zamestnanci Poskytovateľa a Objednávateľa. Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s vykonaním Predmetu Rámcovej dohody, t. j. ak neposkytne Predmet Rámcovej dohody riadne alebo včas, alebo ak poruší povinnosti/záväzky vyplývajúce z čl. 1 ods. 1, čl. 2 ods. 1, 5, 6 a 9 poslednej vety Rámcovej dohody je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume 300 EUR za každý jednotlivý prípad porušenia. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu.
3. Zodpovednosť zmluvných strán za škodu sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka o náhrade škody.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli poskytnutím neúplných alebo nepresných podkladov zo strany Objednávateľa, na ktorých neúplnosť alebo nepresnosť Poskytovateľ Objednávateľa písomne upozornil.

Článok 7

Skončenie Rámcovej dohody, úhrada súvisiacich nákladov a využitie subdodávateľov

1. Pred uplynutím dohodnutej doby platnosti Rámcovej dohody podľa článku 4 tejto Rámcovej dohody možno túto Rámcovú dohodu ukončiť:
 - písomnou dohodou zmluvných strán;
 - písomnou výpoveďou Rámcovej dohody ktoroukoľvek zmluvnou stranou, aj bez uvedenia dôvodu, a to s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane;
 - písomným odstúpením od Rámcovej dohody.
2. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od Rámcovej dohody v prípadoch, ktoré ustanovuje Rámcová dohoda alebo zákon. Za prípad podstatného porušenia povinností/záväzkov Poskytovateľa podľa Rámcovej dohody sa považuje nasledujúce:
 - a) porušenie záväzku Poskytovateľa podľa článku 1 ods. 1 Rámcovej dohody,
 - b) porušenie záväzku Poskytovateľa podľa článku 2 ods. 1 Rámcovej dohody,
 - c) porušenie záväzku Poskytovateľa podľa článku 2 ods. 5 Rámcovej dohody,
 - d) porušenie záväzku Poskytovateľa podľa článku 2 ods. 6 Rámcovej dohody,
 - e) porušenie záväzku Poskytovateľa podľa článku 2 ods. 9 poslednej vety Rámcovej dohody.

Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Rámcovej dohody aj v prípade, ak nastane niektorá zo skutočností uvedenej v § 19 zákona o verejnom obstarávaní.

3. Pri ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody formou odstúpenia zmluvné strany nie sú povinné vrátiť si plnenia poskytnuté pred odstúpením od Rámcovej dohody druhou zmluvnou stranou a nebudú žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od tejto Rámcovej dohody druhej zmluvnej strane. Oprávnené nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za už poskytnuté časti Predmetu Rámcovej dohody Objednávateľovi nebudú pri ukončení platnosti tejto Rámcovej dohody dotknuté.

4. Odstúpenie od tejto Rámcovej dohody musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné. Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto Rámcovej dohody sa považuje v konkrétnom prípade za splnenú dňom prevzatia odstúpenia od tejto Rámcovej dohody alebo odmietnutím prevziať toto odstúpenie od Rámcovej dohody. Ak sa v prípade doručovania prostredníctvom poštového podniku vráti poštová zásielka s odstúpením od tejto Rámcovej dohody, ako nedoručená alebo nedoručiteľná z dôvodu, že si ju zmluvná strana odmietne prevziať, považuje sa za doručenie dňom, v ktorom poštový podnik vykonal jej doručovanie (usiloval sa o doručenie v mieste uvedenom na obálke predmetnej zásielky). Zmluvné strany sa dohodli, že pre doručovanie je rozhodná adresa, ktorá je ako sídlo uvedená v záhlaví tejto Rámcovej dohody pre Poskytovateľa a Objednávateľa, ak zmluvné strany preukázaným spôsobom neoznámia inú adresu. Ustanoveniami tohto článku Rámcovej dohody sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (napr. faktúry, upomienky, výzvy a pod.), ak zákon alebo táto Rámcová zmluva neustanovuje inak.

5. Ak Poskytovateľ pri plnení Rámcovej dohody využije kapacity subdodávateľa/ľov, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť Objednávateľovi. V tomto oznámení uvedie podiel plnenia zo Zmluvy, ktorý má v úmysle zabezpečiť subdodávateľom na vlastné riziko a zodpovednosť, spolu s uvedením identifikačných údajov subdodávateľa, v rozsahu meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu alebo sídlo, identifikačné číslo alebo dátum narodenia, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, funkcia. Výber subdodávateľa podlieha predchádzajúcemu písomnému schváleniu Objednávateľom.

6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: podiel zákazky, ktorý má uchádzač v úmysle zadať subdodávateľovi, meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu alebo sídlo, identifikačné číslo alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené identifikačné číslo, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

7. Zmena subdodávateľa podlieha predchádzajúcemu písomnému schváleniu Objednávateľom.

Článok 8

Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto Rámcovej dohode, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky a Európskej únie, ako aj požiadavkami a podmienkami verejného obstarávania, na základe ktorého je táto Zmluva uzatvorená.
2. Táto Rámcová dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne sa informovať o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na platnosť Rámcovej dohody.
4. Rámcovú dohodu je možné meniť alebo dopĺňať jedine formou písomných číslovaných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami, pričom akákoľvek zmena zmluvy musí byť v súlade s § 18 zákona o verejnom obstarávaní.
5. Rámcová dohoda je vyhotovená v 6 rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých každý je považovaný za originál, Objednávateľ dostane štyri (4) rovnopisy a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy.
6. Žiadna zo zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť Rámcovú dohodu ako celok alebo akúkoľvek jej časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
7. Zmluvné strany nie sú oprávnené na prevod svojich práv a povinností, ktoré z Rámcovej dohody vyplývajú, na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené s predmetom Rámcovej dohody nakladať, zmluvné prejavy sú im dostatočne zrozumiteľné a určité, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a právny úkon je urobený v predpísanej forme, na znak čoho túto Rámcovú dohodu podpísali.
9. Podmienky tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou presahujú dobu jej platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán.
10. Neoddeliteľnú súčasť Rámcovej dohody tvoria tieto prílohy:
 - Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky - špecifikácia
 - Príloha č. 2: Akceptačný protokol
 - Príloha č. 3: Preberací protokol

V Bratislave dňa

za Poskytovateľa
Ing. Martin Mravec, PhD

V Bratislave dňa

za Objednávateľa
Ing. Antónia Mayerová
generálna tajomníčka
služobného úradu

Príloha č. 1 Opis predmetu zákazky – špecifikácia

Celková spokojnosť občanov a podnikateľov so službami e-Governmentu predstavuje súbor kľúčových indikátorov, ktorými sa meria zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti elektronických služieb verejnej správy pre občanov a podnikateľov. Povinnosť sledovať každoročne spokojnosť obyvateľstva a podnikateľov s vybranými službami eGovernmentu a celkové využívanie služieb eGovernmentu občanmi a podnikateľmi je stanovená v Operačnom programe Integrovaná infraštruktúra v rámci špecifických ukazovateľov výsledku programu v PO7 OPII pre špecifické ciele 7.3 a 7.4:

1. Špecifický cieľ 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov, názov ukazovateľa „**Celková spokojnosť podnikateľov so službami eGovernmentu**“
2. Špecifický cieľ 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov, názov ukazovateľov:
 - a) „**Celková spokojnosť občanov so službami eGovernmentu**“
 - b) „**Celkové používanie služieb eGovernmentu občanmi**“

1. Predmet a miesto vykonávania služby:

Predmetom zákazky je vykonanie prieskumu „Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti 2020- 2021“ v nasledovných krokoch:

1.1 Kvalitatívna časť: 12 x skupinová diskusia formou osobného skupinového stretnutia s respondentami (6 skupinových diskusií v Bratislave, 6 skupinových diskusií v Košiciach)

1.2 Kvantitatívna časť: „Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti 2020-2021“ –občania, podniky Slovenskej republiky a vybraná špecializovaná skupina (napr. IT špecialisti alebo znevýhodnení občania a pod.). Okruh respondentov sa stanoví v súlade s požiadavkami verejného obstarávateľa, a to pre každý rok na stretnutí pracovnej skupiny – za každý rok (rok 2020 a 2021)

1.3 Stretnutie pracovnej skupiny - v rozmedzí jedného pracovného dňa, vybraná agentúra prekonzultuje so zástupcami verejného obstarávateľa problematiku finalizácie hlavných tém prieskumu, nastavenie vybraných indikátorov a konečného dizajnu projektu – 2x počas trvania rámcovej dohody; Stretnutie pracovnej skupiny sa uskutoční v sídle verejného obstarávateľa na Štefánikovej 15 v Bratislave.

1.4 Vypracovanie Záverečných správ prieskumu za roky 2020 a 2021 a osobná prezentácia výsledkov projektu - 2x počas trvania rámcovej dohody

Cieľom zákazky je zmerať všetky požadované indikátory v segmentoch tak, aby bolo možné ich porovnanie s predchádzajúcimi ročníkmi projektu a na základe stretnutí pracovnej skupiny nastaviť nové indikátory a konečný dizajn projektu.

2. Cieľové segmenty zákazky:

Cieľovými segmentami pre časť 1.1 sú:

- Bežná cieľová skupina – každá skupina min. 8 respondentov, trvanie max. 2 hodiny, miesta konania: Bratislava a Košice
- Špecializované skupiny podľa konečného dizajnu projektu – napr. biznis, znevýhodnené skupiny občanov, IT špecialisti, miesta konania: Bratislava a Košice

Cieľovými segmentami pre časť 1.2 občania SR sú:

- **populácia SR** – nad 18 rokov, min. 1000 respondentov, kvótny výber vzorky podľa 5 znakov: pohlavie, vek, vzdelanie, veľkosť sídla a kraj, metóda online dopytovania
- **užívatelia e-služieb z populácie SR nad 18 rokov**, respondent za posledných 12 mesiacov riešil aspoň jednu vybranú e-službu verejnej správy s využitím internetu, min. 400 respondentov, metóda online dopytovania

Cieľovým segmentom pre časť 1.2 podniky SR je:

- **biznis sektor** – min. 400 respondentov z 400 rôznych podnikov, kvótny výber vzorky podľa aktuálnej OKEČ (odvetvová kvalifikácia ekonomických činností), počtu zamestnancov a regiónu, respondent: riaditeľ alebo majiteľ podniku, zamestnanec ekonomických útvarov, zamestnanec personálnych útvarov..., metóda telefonického alebo online dopytovania

Cieľovým segmentom pre časť 1.2 špecializovaná skupina (napr. IT špecialisti, znevýhodnení občania a pod.) je:

- **vybraná špecializovaná skupina v danom roku** – veľkosť vzorky min 300, metóda online dopytovania

3. Hlavné tematické okruhy prieskumu v jednotlivých segmentoch:

- Znalosť vybraných e-služieb vo verejnej správe (ďalej len „VS“):
 - zmapovanie povedomia o vybraných elektronických službách VS
- Využívanie vybraných e-služieb VS
 - získanie informácií o potenciálnych očakávaniach, prípadných prekážkach pri využívaní a motivačných faktoroch pre využívanie, získanie dát o využívaní týchto služieb, Hodnotenie kvality vybraných e-služieb VS
 - identifikácia silných a slabých stránok elektronických služieb VS
 - identifikácia kvality v zmysle princípov používateľsky kvalitných služieb¹
- Meranie spokojnosti so službami e-Government
 - meranie kľúčových indikátorov spokojnosti s e-službami VS, súhrnný index spokojnosti, ktorý umožní porovnať spokojnosť s elektronickými službami v čase

¹ V zmysle Metodického usmernenia pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy UPVII z júna 2019: <https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodicke-usmernenie-pre-tvorbu-pouzivatelsky-kvalitnych-elektronickych-sluzieb-verejnej-spravy.pdf>

- meranie spokojnosti v zmysle princípov používateľsky kvalitných služieb²
- Ad-hoc otázky, monitoring indikátorov a iné na základe požiadaviek verejného obstarávateľa
 - podľa zadania verejného obstarávateľa v zmysle záverov stretnutia pracovnej skupiny.

Vzhľadom na požiadavku porovnateľnosti a možnosti sledovať vývoj v čase istej časti indikátorov z podobného merania v rokoch 2017-2019, je potrebné pri nastavovaní meraní aktualizovať a zobrať do úvahy existujúce dotazníky pre jednotlivé segmenty z predchádzajúceho projektu (kvantitatívna časť).

4. Základné technické požiadavky na predmet zákazky:

- Kvantitatívny a kvalitatívny prieskum vykonaný v požadovaných segmentoch, spĺňajúci medzinárodný etický kódex praktík marketingových a sociálnych výskumov a základné štandardy kvality výskumnej praxe
- Sledované segmenty a výber respondentov podľa bodu 2, Cieľové segmenty zákazky
- Zber údajov: podľa zvolenej metodológie, kvantitatívna časť dotazníka v rozsahu cca 20 min
- Úspešný uchádzač v rámci plnenia predmetu zákazky využíva služby experta - konzultanta na sfinalizovanie metodológie všetkých častí prieskumu, ktorého práca bude zahrnutá v celkovej cene za predmet zákazky.
- Finálna verzia dotazníkov pre zber dát v danom roku bude odsúhlasená povereným zástupcom verejného obstarávateľa. Až po odsúhlasení budú dotazníky použité v procese realizácie prieskumu. Dotazníky budú vychádzať aj z predchádzajúceho ročníka prieskumu v roku 2019. Uvedeným nie sú vylúčené možné zmeny a aktualizácia dotazníkov, ktoré by viedli k lepšiemu nastaveniu prieskumu vzhľadom k požadovaným cieľom projektu.
- Prieskumný projekt musí byť vypracovaný metodológiou, ktorá umožní porovnanie výsledkov s predchádzajúcim projektom prieskumu spokojnosti z roku 2019 a zároveň ich grafické znázornenie v časových radoch, v takej podobe v akej boli výsledky predchádzajúcich ročníkov (.ppt prezentácia)
- Z výsledkov prieskumu budú vypracované Záverečné správy 2020 a 2021 (.ppt prezentácia), obsahujúce vyhodnotenia, interpretácie výsledkov, dôležité závery a odporúčania za všetky segmenty prieskumu, zhotoviteľ zrealizuje každoročne osobnú prezentáciu Záverečných správ prieskumu za rok 2020, 2021.
- Na základe požiadavky verejného obstarávateľa budú základné výsledky prieskumu poskytnuté aj v anglickom jazyku – za každý rok projektu; náklady spojené s preložením

² V zmysle Metodického usmernenia pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy UPVII z júna 2019: <https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodicke-usmernenie-pre-tvorbu-pouzivatelsky-kvalitnych-elektronickych-sluzieb-verejnej-spravy.pdf>

výsledkov prieskumu do anglického jazyka musia byť zahrnuté v celkovej cene za predmet zákazky.

5. Spôsob odovzdania predmetu zmluvy a výstupy predmetu zmluvy:

Predmet zákazky odovzdá úspešný uchádzač poverenému zástupcovi verejného obstarávateľa takouto formou:

- Záverečná správa z prieskumu za rok 2020, 2021 v štruktúre za jednotlivé sledované segmenty prieskumu v elektronickej podobe na prenosovom médiu (2x), vo formáte MS PowerPoint v slovenskom jazyku (hlavné závery projektu aj v anglickom jazyku). Záverečnú správu poskytovateľ odovzdá aj v tlačenej podobe v počte troch kusov za každý sledovaný segment, zviazaných hrebeňovou väzbou. Záverečná správa za každý cieľový segment zákazky musí obsahovať nasledovné základné položky: dizajn prieskumu, štruktúra vzorky, ukazovatele spokojnosti, analýza výsledkov, zhrnutie.

- Každý rok osobná prezentácia výsledkov v rozsahu minimálne jednej hodiny prieskumného projektu realizovaná úspešným uchádzačom (.ppt prezentácia) v termíne a na mieste, na ktorom sa dohodnú obe zmluvné strany.

6. Ďalšie požiadavky verejného obstarávateľa

Úspešný uchádzač so Záverečnými správami za rok 2020, 2021 odovzdá verejnému obstarávateľovi na vyžiadanie v elektronickej podobe aj dátový súbor k predmetu tejto zákazky. Úspešný uchádzač bude oprávnený používať výsledky tejto zákazky alebo údaje získané pri realizácii predmetu tejto zákazky len s písomným súhlasom verejného obstarávateľa.

7. Trvanie rámcovej dohody:

24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy.

Príloha č. 2

Akceptačný protokol

Vzor akceptačného protokolu

Poskytovateľ:

Názov: **Actly s.r.o.**
Sídlo : Révova 7, 811 02 Bratislava
IČO: 48181773
IČ DPH: SK2120090577
Bankové spojenie: Tatra banka a.s.
Číslo účtu: 2943005578
IBAN: SK6211000000002943005578
SWIFT: TATRSKBX
Zastúpený: Ing. Martin Mravec, PhD

Objednávateľ:

Názov: **Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja
a informatizácie Slovenskej republiky**
Sídlo: Štefánikova 882/15, 811 05 Bratislava
IČO: 50349287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: SK2120287004
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
Zastúpený:

Akceptačný protokol k Rámcovej dohode č. o realizácii prieskumu „Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e- službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti na roky 2020-2021 “

(ďalej ako „Rámcová dohoda“)

Na základe Rámcovej dohody, uzavretej medzi Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR a dňa, týmto potvrdzujem, že nasledovný Predmet Rámcovej dohody bol odovzdaný Objednávateľovi do akceptačného konania v zmysle čl. 2 ods. 9 a v súlade s požadovaným obsahom a rozsahom Rámcovej dohody.

Názvy dokumentov prevzatých do akceptačného konania:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

za Poskytovateľa

za Objednávateľa

Ing. Martin Mravec, PhD

Poverený zamestnanec Ministerstva investícií,
regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej
republiky

Príloha č. 3

Preberací protokol

Vzor preberacieho protokolu

Poskytovateľ:

Názov: **Actly s.r.o.**
Sídlo: Révova 7, 811 02 Bratislava
IČO: 48181773
IČ DPH: SK2120090577
Bankové spojenie: Tatra banka a.s.
Číslo účtu: 2943005578
IBAN: SK6211000000002943005578
SWIFT: TATRSKBX
Zastúpený: Ing. Martin Mravec, PhD

Objednávateľ:

Názov: **Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja
a informatizácie Slovenskej republiky**
Sídlo: Štefánikova 882/15, 811 05 Bratislava
IČO: 50349287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: SK2120287004
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
Zastúpený:

Preberací protokol k Rámcovej dohode č. o realizácii prieskumu „Meranie indikátorov kvality a spokojnosti s vybranými e-službami verejnej správy a monitoring vybraných ukazovateľov pre oblasť rozvoja informatizácie spoločnosti na roky 2020-2021 “

(ďalej ako „Rámcová dohoda“)

Na základe Rámcovej dohody uzavretej medzi Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR a dňa, týmto potvrdzujem, že nasledovný Predmet Rámcovej dohody bol odovzdaný objednávateľovi v zmysle čl. 2 ods. 10 a v súlade s požadovaným obsahom a rozsahom Rámcovej dohody.

Názvy prevzatých dokumentov:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

za Poskytovateľa

za Objednávateľa

Ing. Martin Mravec, PhD

Poverený zamestnanec Ministerstva investícií,
regionálneho rozvoja a informatizácie
Slovenskej republiky