

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z20213881_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 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: Implementácia a migrácia routing a recording platformy pre kontaktné centrum
Kľúčové slová: služby informačných technológií, konfigurácia softvéru
CPV: 72222300-0 - Služby informačných technológií; 72265000-0 - Konfigurovanie softvéru
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Zoznam položiek:

1. Implementácia a migrácia routing platformy kontaktného centra
2. Implementácia a migrácia recording platformy kontaktného centra

Položka č. 1: Implementácia a migrácia routing platformy kontaktného centra

Funkcia				
1. Požiadavky na implementáciu a migráciu routing platformy Kontaktného centra				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
1. Všeobecné požiadavky na systém Genesys pre smerovanie interakcií	1.1 Jednotné smerovanie pre všetky komunikačné kanály			
1. Všeobecné požiadavky na systém Genesys pre smerovanie interakcií	1.2 Smerovanie na základe znalostí operátorov (skill based routing)			
1. Všeobecné požiadavky na systém Genesys pre smerovanie interakcií	1.3 Smerovanie na základe SLA			
1. Všeobecné požiadavky na systém Genesys pre smerovanie interakcií	1.4 Zohľadnenie definovaných priorít pre rôzne typy interakcií			
1. Všeobecné požiadavky na systém Genesys pre smerovanie interakcií	1.5 Smerovanie na základe pracovnej doby			

1. Všeobecné požiadavky na systém Genesys pre smerovanie interakcií	1.6 Smerovanie na základe vstupu volajúceho alebo obsahu textových interakcií
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.1 Možnosť viacerých vstupných línií s jednoduchým IVR
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.2 Parametrizovateľnosť smerovania (napr. zapnutie špeciálnej hlásky, nastavenie doby prepádov na iný skill, priorita) s nastavením parametrov na používateľskej úrovni
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.3 Možnosť zanechania odkazu po pracovnej dobe
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.4 Možnosť zanechania odkazu v prípade dlhej doby čakania
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.5 Integrácia do hlasovej infraštruktúry objednávateľa umožňujúca volania na klapky mimo kontaktného centra
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.6 Integrácia do hlasovej infraštruktúry objednávateľa umožňujúca smerovanie hovoru na klapku mimo kontaktného centra
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.7 Možnosť operatívne zapojiť do spracovávaní hovorov vybraných pracovníkov mimo KC s využitím ich existujúcich (Cisco) tel. aparátov so zabezpečením porovnateľných funkčností ako majú pracovníci KC
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.8 Integrácia do hlasovej infraštruktúry objednávateľa umožňujúca odchádzajúce volania do VTS
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.9 Podpora telefónnych operácií: pridržanie hovoru (hold), transfer, konzultácia
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.10 Možnosť zaslania emailu počas hovoru s klientom
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.11 Zabezpečenie aktívneho nahrávania s integráciou na Zoom Call Recording
2. Požiadavky na spracovanie hlasových iterakcií	2.12 Migrácia súčasnej logiky smerovania hovorov s rozšírením o nové funkcionality v zmysle predchádzajúcich požiadaviek
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.1 Možnosť spracovania emailov z viacerých emailových schránok
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.2 Smerovanie a kategorizácia emailov podľa hlavičky emailu
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.3 Smerovanie a kategorizácia emailov podľa kľúčových slov v tele emailu
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.4 Možnosť parsovania emailov - extrakcia dát z tela emailu a ich následné použitie pri smerovaní, spracovaní alebo reportovaní
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.5 Možnosť automatického zasielania potvrdzujúcich emailov (podľa definovaných pravidiel)
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.6 Možnosť zasielania automatických odpovedí (podľa definovaných pravidiel)
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.7 Automatické pridávanie podpisu pri odchádzajúcich emailoch
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.8 Proces revízie emailov - odpovede vyžadujúce schválenie supervízora pred odoslaním
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.9 Čakanie emailu na operátora bez časového obmedzenia
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.10 Možnosť transferu emailu v rámci KC
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.11 Možnosť transferu emailu mimo KC
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.12 Možnosť ukončenia emailu bez odpovede (napr. SPAM) s výberom dôvodu ukončenia
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.13 Možnosť spracovania emailu hovorom
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.14 Podpora digitálnych podpisov (SMIME) - overenie podpisu prichádzajúceho emailu
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.15 Podpora digitálnych podpisov (SMIME) - podpis odchádzajúcich emailov
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.16 Podpora emailov v HTML a plain text formáte
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.17 Podpora emailov s prílohami
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.18 Migrácia súčasnej logiky smerovania / distribúcie emailov s rozšírením o nové funkcionality v zmysle predchádzajúcich požiadaviek.
3. Požiadavky na spracovanie emailov	3.19 Migrácia súčasnej logiky spracovania emailov s rozšírením o nové funkcionality v zmysle predchádzajúcich požiadaviek.

4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.1 Jednotná aplikácia pre spracovanie všetkých typov interakcií (hovory, emaily a všetky komunikačné kanály implementované v KC do budúcnosti)
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.2 Možnosť preview okna obsahujúceho informáciu o prichádzajúcej interakcii
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.3 Možnosť operátora riadiť svoje stavy (log-in, log-out, not ready, not ready s dôvodom, atď.)
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.4 Možnosť vidieť svoje personálne KPI štatistiky a základné štatistiky kontaktného centra
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.5 Prístup ku kontaktnej histórii
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.6 Prístup ku kontaktnej histórii súčasného riešenia
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.7 Prístup k databáze odpovedí (knowledge base) s možnosťou vkladania do textových interakcií
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.8 Možnosť full-textového vyhľadávania v databáze odpovedí (knowledge base)
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.9 Kontrola pravopisu pre textové interakcie v slovenskom jazyku
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.10 Možnosť komunikácie a konzultácie s iným operátorom alebo supervízorom formou instant messagingu
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.11 Zobrazenie tímových správ zaslaných supervízorom
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.12 Zobrazenie histórie komunikácie s klientom počas spracovávania interakcie
4. Požiadavky na operátorskú desktop aplikáciu	4.13 Zobrazenie histórie komunikácie s klientom so súčasného riešenia (počas spracovávania interakcie)
5. Požiadavky na supervízorskú desktop aplikáciu (nad rámec operátorskej aplikácie)	5.1 Jednotná aplikácia pre operátora a supervízora (supervízor v roli operátora)
5. Požiadavky na supervízorskú desktop aplikáciu (nad rámec operátorskej aplikácie)	5.2 Možnosť odpočúvania hovoru operátora (silent monitoring)
5. Požiadavky na supervízorskú desktop aplikáciu (nad rámec operátorskej aplikácie)	5.3 Možnosť vstúpenia do hovoru operátora (barge-in)
5. Požiadavky na supervízorskú desktop aplikáciu (nad rámec operátorskej aplikácie)	5.4 Možnosť koučingu operátora počas hovoru (whisper coaching)
5. Požiadavky na supervízorskú desktop aplikáciu (nad rámec operátorskej aplikácie)	5.5 Možnosť zasielania tímových správ
5. Požiadavky na supervízorskú desktop aplikáciu (nad rámec operátorskej aplikácie)	5.6 Možnosť editácie preddefinovaných tímových správ
5. Požiadavky na supervízorskú desktop aplikáciu (nad rámec operátorskej aplikácie)	5.7 Migrácia preddefinovaných tímových správ zo súčasného riešenia
6. Požiadavky na realtime reporting	6.1 Prehľad stavu a výkonnosti operátorov
6. Požiadavky na realtime reporting	6.2 Prehľad stavu a SLA čakacích radov
6. Požiadavky na realtime reporting	6.3 Prehľad celkovej výkonnosti kontaktného centra
6. Požiadavky na realtime reporting	6.4 Zobrazenia na wallboarde vybraných KPI parametrov
6. Požiadavky na realtime reporting	6.5 Tabuľkové aj grafické zobrazenie jednotlivých ukazovateľov
6. Požiadavky na realtime reporting	6.6 Možnosť vytvárania interaktívnych dashboard-ov
6. Požiadavky na realtime reporting	6.7 Zobrazenie vývoja ukazovateľov počas dňa
6. Požiadavky na realtime reporting	6.8 Možnosť definovania prahových hodnôt a upozornení pri ich prekročení
7. Požiadavky na historický reporting	7.1 Preddefinované (out of box) reporty založené na tzv. best practice
7. Požiadavky na historický reporting	7.2 Reporty zamerané na výkonnosť operátorov
7. Požiadavky na historický reporting	7.3 Reporty zamerané na čakacie rady (SLA, doby čakania, atď.)
7. Požiadavky na historický reporting	7.4 Reporty agregované v intervaloch: 1 hod, 1 deň, 1 mesiac, štvrťrok, 1 rok
7. Požiadavky na historický reporting	7.5 Detailné reporty na úroveň interakcií a ich segmentov

7. Požiadavky na historický reporting	7.6 Detailné reporty na úroveň jednotlivých činností operátorov (napr. prihlásenie, odhlásenia, zmena stavu)
7. Požiadavky na historický reporting	7.7 Interaktívne reporty s možnosťou drill-down a drill-up (prechod medzi agregáčnymi úrovňami)
7. Požiadavky na historický reporting	7.8 Tabuľkové aj grafické zobrazenie jednotlivých ukazovateľov
7. Požiadavky na historický reporting	7.9 Možnosť vytvárania vlastných reportov a úpravy preddefinovaných reportov
7. Požiadavky na historický reporting	7.10 Možnosť automatického generovania reportov s preddefinovanými vstupmi a ich zasielanie emailom
7. Požiadavky na historický reporting	7.11 Možnosť exportu reportov do Microsoft Excel, Adobe Reader a CSV formátov
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.1 Migrácia dát kontaktnej histórie zo súčasného riešenia, alebo sprístupnenie týchto dát v desktop aplikácii pre operátorov
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.2 Automatické vytváranie kontaktnej histórie
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.3 Rozšíriteľnosť atribútov kontaktov - doplnenie vlastných atribútov (napr. ID klienta)
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.4 Možnosť editácie atribútov kontaktov počas spracovania interakcie
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.5 Automatické zaznamenávanie informácií o interakciách pre jednotlivé kontakty
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.6 Previazanosť interakcií v kontaktnej histórii (napr. prichádzajúci email a hovor vytvorený z emailu)
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.7 Automatická identifikácia kontaktu s možnosťou manuálnej zmeny
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.8 Ukladanie obsahu textových interakcií (vrátane príloh) do kontaktnej histórie
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.9 Možnosť uloženia poznámky k interakcii
8. Požiadavky na kontaktnú históriu	8.10 Záznamy v kontaktnej histórii musia byť automaticky zmazané po uplynutí definovanej retenčnej doby (napr. v súlade s GDPR reguláciou)
9. Požiadavky na knowledge base - databáza preddefinovaných odpovedí	9.1 Migrácia dát (textových a grafických odpovedí, url liniek etc.) zo súčasného riešenia
9. Požiadavky na knowledge base - databáza preddefinovaných odpovedí	9.2 Riešenie musí umožňovať vytvárať databázu preddefinovaných odpovedí
9. Požiadavky na knowledge base - databáza preddefinovaných odpovedí	9.3 Možnosť organizovania odpovedí do stromovej štruktúry
9. Požiadavky na knowledge base - databáza preddefinovaných odpovedí	9.4 Možnosť vytvárania verzií odpovedí (s históriou verzií)
9. Požiadavky na knowledge base - databáza preddefinovaných odpovedí	9.5 Možnosť nastavenia časovej platnosti pre odpovede (od, do)
9. Požiadavky na knowledge base - databáza preddefinovaných odpovedí	9.6 Možnosť použitia dynamických polí (napr. meno, priezvisko, atribúty interakcií, atď.), ktoré sa automaticky nahradia údajmi pri vložení do interakcie
10. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	10.1 Riešenie musí byť rozšíriteľné o chat komunikáciu (prostredníctvom web stránok)
10. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	10.2 Riešenie musí byť rozšíriteľné o funkcionality spätných hovorov (callback) - z web stránok alebo počas volania do KC
10. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	10.3 Riešenie musí byť rozšíriteľné o kampaňový modul s podporou hovorov, emailov a SMS
10. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	10.4 Riešenie musí byť rozšíriteľné o co-browsing funkcionality
10. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	10.5 Riešenie musí byť rozšíriteľné o komunikačné kanály prostredníctvom sociálnych médií (Facebook a Twitter)
10. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	10.6 Riešenie musí byť rozšíriteľné o komunikáciu prostredníctvom WhatsApp
11. Všeobecné technické požiadavky	11.1 Flexibilné riešenie so širokými možnosťami prispôsobenia prostredníctvom konfigurácie

11. Všeobecné technické požiadavky	11.2 Otvorené riešenie s dostupnými API na rôznych úrovniach umožňujúce integráciu s internými systémami
11. Všeobecné technické požiadavky	11.3 Riešenie musí poskytovať nástroje pre centralizovanú správu a monitorovanie systému
11. Všeobecné technické požiadavky	11.4 Riešenie musí byť modulárne s možnosťou dodatočnej implementácie rozširujúcich modulov
11. Všeobecné technické požiadavky	11.5 Aplikácia pre operátorov musí mať dostupné API umožňujúce integrácie na úrovni front-end s aplikáciami vo forme tenkého aj hrubého klienta poskytujúceho integračné rozhrania.
11. Všeobecné technické požiadavky	11.6 Riešenie nesmie byť závislé na špecifickom type hlasovej infraštruktúry (od špecifického vendora) a musí umožniť otvorenosť pri integrácii s rôznymi hlasovými systémami (od rôznych vendorov).
11. Všeobecné technické požiadavky	11.7 Operátorská desktop aplikácia musí obsahovať zabudovaný SIP softphone
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.1 Implementácia musí byť v režime vysokej dostupnosti (High Availability riešenie)
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.2 Implementácia s použitím virtualizácie VMWare
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.3 Implementácia s použitím operačných systémov Microsoft Windows Server minimálne verzie 2016
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.4 Implementácia s využitím Microsoft SQL (minimálne verzie 2016) ako relačnej databázy pre riešenie
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.5 Spracovanie hlasu pomocou SIP protokolu
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.6 Záznam interakcií (napr. obsah textových interakcií) musí byť ukladaný v infraštruktúre objednávateľa - lokálne úložisko
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.7 Vypracovanie migračného plánu popisujúceho spôsob migrácie zo súčasného riešenia na nové so zohľadnením technických a procesných aspektov.
12. Požiadavky pre implementáciu a deployment	12.8 Dizajn a implementácia riešenia musí umožniť budúce rozšírenie v zmysle požiadaviek 10.X bez výrazného zásahu do architektúry riešenia
13. Bezpečnostné požiadavky	13.1 Autentifikácia používateľov v systémoch kontaktného centra musí byť voči Microsoft Active Directory
13. Bezpečnostné požiadavky	13.2 Systém je kompatibilný s bežnými antivírusovými systémami
13. Bezpečnostné požiadavky	13.3 Systém musí umožňovať riadenie prístupu na základe rolí (RBAC)
13. Bezpečnostné požiadavky	13.4 Systém musí umožňovať definovanie vlastných používateľských rolí a skupín
13. Bezpečnostné požiadavky	13.5 Systém musí poskytovať rôzne úrovne prístupu k bezpečnostným funkciám - oddelenie zodpovedností (Segregation of duties)
13. Bezpečnostné požiadavky	13.6 Systém musí obsahovať centralizované úložisko log záznamov s nastaviteľnou úrovňou logovania
13. Bezpečnostné požiadavky	13.7 Systém musí vytvárať centralizované auditné záznamy o vykonávaných konfiguračných zmenách a činnostiach privilegovaných používateľov
13. Bezpečnostné požiadavky	13.8 Systém musí zaznamenávať neautorizované aktivity (napr. pokusy o neautorizovaný prístup, zlyhanie udalosti)
13. Bezpečnostné požiadavky	13.9 Systém musí zaznamenávať úspešné aj neúspešné pokusy o autentifikáciu používateľa.
13. Bezpečnostné požiadavky	13.10 Systém musí zaznamenávať zmeny používateľských privilégií a bezpečnostných atribútov
13. Bezpečnostné požiadavky	13.11 Log a auditné záznamy musia obsahovať minimálne: dátum a čas udalosti, identifikáciu používateľa alebo systému / komponentu, typ udalosti, výsledok (úspešná / neúspešná)
13. Bezpečnostné požiadavky	13.12 Systém musí umožňovať konfigurovať tzv. "triggery" na zasielanie alarmov/notifikácií pri určitých udalostiach
13. Bezpečnostné požiadavky	13.13 Architektúra riešenia musí umožňovať zálohovanie všetkých typov dát za bežnej rutínnej prevádzky systému

Položka č. 2: Implemenácia a migrácia recording platformy kontaktného centra

Funkcia				
Požiadavky na implemenáciu a migráciu recording platformy Kontaktného centra				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.1 Migrácia alebo zachovanie nahrávok zo súčasného riešenia Zoom CallRec do nového riešenia nahrávania hovorov			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.2 Nahrávanie všetkých hovorov KC (prichádzajúce, odchádzajúce a interné hovory)			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.3 Požadované je riešenie formou aktívneho recordingu s integráciou na Genesys SIP server			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.4 Nahrávanie hovorov aj v prípade práce operátorov z domu			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.5 Retenčná perióda nahrávok je 1 rok			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.6 Inegrácia so systémom Genesys pre zber metadát/business dát/ získaných zo smerovacích stratégií Genesys a z desktop aplikácie operátorov pri spracovaní hovorov v KC			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.7 Prístup k nahrávkam cez štandardné webové rozhranie (GUI) na základe definovaných pravidiel administrátorom			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.8 Možnosť selekcie nahrávok na základe získaných metadát/business dát/ zo systému Genesys			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.9 Šifrovanie nahrávok na úrovni súborového systému			
1. Požiadavky na nahrávanie hovorov	1.10 Plná redundancia a vysoká dostupnosť riešenia			
2. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	2.1 Riešenie musí byť rozšíriteľné o modul manažmentu kvality (hodnotenie nahrávok hovorov)			
2. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	2.2 Riešenie musí byť rozšíriteľné o záznam obrazoviek operátorov (Screen recording)			
2. Požiadavky pre možnú rozšíriteľnosť riešenia	2.3 Riešenie musí byť rozšíriteľné o live monitoring aktívnych hovorov			
3. Všeobecné technické požiadavky	3.1 Flexibilné riešenie so širokými možnosťami prispôsobenia prostredníctvom konfigurácie			
3. Všeobecné technické požiadavky	3.2 Otvorené riešenie s dostupnými API na rôznych úrovniach umožňujúce integráciu s internými systémami			
3. Všeobecné technické požiadavky	3.3 Riešenie musí poskytovať nástroje pre centralizovanú správu a monitorovanie systému			
3. Všeobecné technické požiadavky	3.4 Riešenie musí byť modulárne s možnosťou dodatočnej implementácie rozširujúcich modulov			
3. Všeobecné technické požiadavky	3.5 Riešenie nesmie byť závislé na špecifickom type hlasovej infraštruktúry (od špecifického vendora) a musí umožniť otvorenosť pri integrácii s rôznymi hlasovými systémami (od rôznych vendorov).			
4. Požiadavky pre implementáciu a deployment	4.1 Implementácia s použitím virtualizácie VMWare			
4. Požiadavky pre implementáciu a deployment	4.2 Implementácia formou preddefinovaného obrazu virtuálneho servera, tzv. appliance			
4. Požiadavky pre implementáciu a deployment	4.3 Záznam hlasových interakcií a k ním príslušných metadát musí byť ukladaný v infraštruktúre objednávateľa - lokálne úložisko			
4. Požiadavky pre implementáciu a deployment	4.4 Vypracovanie migračného plánu popisujúceho spôsob migrácie zo súčasného riešenia na nové so zohľadnením technických a procesných aspektov.			
4. Požiadavky pre implementáciu a deployment	4.5 Dizajn a implementácia riešenia musí umožniť budúce rozšírenie v zmysle požiadaviek 2.X bez výrazného zásahu do architektúry riešenia			
5. Bezpečnostné požiadavky	5.1 Autentifikácia používateľov musí byť voči Microsoft Active Directory			
5. Bezpečnostné požiadavky	5.2 Systém musí umožňovať riadenie prístupu na základe rolí (RBAC)			

5. Bezpečnostné požiadavky	5.3 Migrácia alebo rekonfiguráciu súčasných a nových parametrov a nastavení KC pre užívateľov v rozsahu prístupových práv a ďalších súvisiacich oprávnení pre prácu so záznamom hlasových interakcií
5. Bezpečnostné požiadavky	5.4 Systém musí umožňovať definovanie vlastných používateľských rolí a skupín
5. Bezpečnostné požiadavky	5.5 Systém musí poskytovať rôzne úrovne prístupu k bezpečnostným funkciám - oddelenie zodpovedností (Segregation of duties)
5. Bezpečnostné požiadavky	5.6 Systém musí obsahovať centralizované úložisko log záznamov s nastaviteľnou úrovňou logovania
5. Bezpečnostné požiadavky	5.7 Systém musí vytvárať centralizované auditné záznamy o vykonávaných konfiguračných zmenách a činnostiach privilegovaných používateľov
5. Bezpečnostné požiadavky	5.8 Systém musí zaznamenávať neautorizované aktivity (napr. pokusy o neautorizovaný prístup, zlyhanie udalosti)
5. Bezpečnostné požiadavky	5.9 Systém musí zaznamenávať úspešné aj neúspešné pokusy o autentifikáciu používateľa
5. Bezpečnostné požiadavky	5.10 Systém musí zaznamenávať zmeny používateľských privilégií a bezpečnostných atribútov
5. Bezpečnostné požiadavky	5.11 Log a auditné záznamy musia obsahovať minimálne: dátum a čas udalosti, identifikáciu používateľa alebo systému / komponentu, typ udalosti, výsledok (úspešná / neúspešná)
5. Bezpečnostné požiadavky	5.12 Systém musí umožňovať konfigurovať tzv. "triggery" na zasielanie alarmov/notifikácií pri určitých udalostiach
5. Bezpečnostné požiadavky	5.13 Architektúra riešenia musí umožňovať zálohovanie všetkých typov dát za bežnej rutínnej prevádzky systému

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: 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, b. meno, priezvisko, e-mailovú adresu, telefónne číslo zodpovednej osoby dodávateľa (ďalej len „zástupca dodávateľa“),
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 vyššej úrovne 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.
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 90 kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia podľa bodu 3 týchto osobitných požiadaviek na plnenie. Lehotu dodania je možné predĺžiť max. o ďalších 60 kalendárnych dní na základe žiadosti dodávateľa z dôvodu mimoriadnych okolností a to aj bez dodatku k zmluve len na základe písomného súhlasu objednávateľa.
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, nebol poskytnutý riadne alebo vykazuje nedorobky.
10. Dodávateľ je povinný oznámiť zástupcovi objednávateľa deň a hodinu 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 neoznámenej termínu dodávky predmetu zmluvy, objednávateľ nie je povinný prevziať dodávku v deň doručenia, ale až v nasledujúci pracovný deň. Všetky náklady spojené s odmietnutím prevzatia neoznámenej dodávky znáša dodávateľ.
11. Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru za predmet zmluvy najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci, nasledujúceho po dni dodania celého 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.
12. Lehota splatnosti faktúry je 60 kalendárnych dní odo dňa jej preukázateľného doručenia objednávateľovi.
13. 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 takéto plnenie objednané po preukázaní tejto skutočnosti dodatočnú zľavu vo výške rozdielu medzi ním poskytovanou cenou podľa zmluvy a nižšou cenou.
14. Dodávateľ zodpovedá za to, že predmet zmluvy bude dodaný v akosti a vyhotovení podľa zmluvy, a bude použiteľný na účel, na ktorý je určený.
15. 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.
16. 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.
17. Za vady, ktoré vznikli alebo vyšli najavo v záručnej dobe, nezodpovedá dodávateľ iba vtedy, ak boli preukázateľne spôsobené nesprávnym používaním predmetu zmluvy alebo nevhodnými prevádzkovými podmienkami, ktoré dodávateľ nezapríčinil.
18. V prípade preukázateľne neodstrániteľnej vady predmetu zmluvy sa dodávateľ zaväzuje dodať objednávateľovi náhradný predmet zmluvy zodpovedajúcej kvality.
19. 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 0,05 % z celkovej ceny predmetu zmluvy vrátane DPH za každý aj začatý deň omeškania. Toto ustanovenie osobitných požiadaviek na plnenie sa neuplatní zo strany objednávateľa, pokiaľ bol dodávateľ v omeškaní preukázateľne z dôvodu chýbajúcej alebo nedostatočnej súčinnosti zo strany objednávateľa.
20. 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.
21. Objednávateľ 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“). Objednávateľ 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.
22. Objednávateľ 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 poisťného na zdravotné poistenie.
23. 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.
24. 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 ceny predmetu zmluvy vrátane DPH za každé jedno porušenie povinnosti podľa tohto bodu.

25. 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.
26. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomnosti druhej zmluvnej strane, alebo k inému termínu, ktorý odstupujúca zmluvná strana v odstúpení uvedie.
27. V prípade predčasného ukončenia zmluvy si zmluvné strany vysporiadajú všetky, a to aj finančné záväzky, prevzaté na základe zmluvy, o čom vyhotovia písomný protokol.
28. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, 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.
29. 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 dojednávaním, uzatváraním alebo plnením zmluvy.
30. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne sa navzájom informovať, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení zmluvy.
31. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením zmluvy je poskytnutý zmluvnej strane alebo jej zástupcovi v rozpore s bodmi 28, 29 a 30 týchto osobitných požiadaviek na plnenie, môže zmluvná strana od zmluvy odstúpiť.
32. 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.
33. 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.
34. 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 prostred. e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na emailovú adresu druhej zmluvnej strany.
35. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku zmluvy, či akéhokoľvek porušenia zmluvy, sa nepoužije e-mail.
36. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh.
37. 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.
38. Súčasťou prevzatia implementácie a migrácie objednávateľom je splnenie všetkých bodov Osobitných požiadaviek na plnenie a Technickej špecifikácie.
39. Súčasťou prevzatia implementácie a migrácie objednávateľom musí byť predloženie dokumentu IMPLEMENTAČNÝ PROTOKOL zo strany dodávateľa. Tento dokument zachytí skutočný stav vykonanej implementácie na úrovni low level dizajnu, ako aj všetky prístupové kredenciany a to až na úrovni najvyšších adminov.
40. Rozsah obsahu Implementačného Protokolu bude špecifikovaný pred začatím implementácie a migrácie kontaktného centra.
41. Súčasťou prevzatia implementácie a migrácie objednávateľom musí byť dodaná prevádzková a používateľská dokumentácia v slovenskom jazyku.

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:

12.03.2021 09:00:00 - 10.06.2021 09:00:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: Celý predmet zákazky
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: 114 083,33 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 136 900,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného 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 dopĺňať 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 05.03.2021 10:42:02

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