

# Zmluva o poskytnutí služby

uzavretá podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, medzi zmluvnými stranami:  
(ďalej len „zmluva“)

**Objednávateľ:** Slovenská pošta, a.s.  
**Sídlo:** Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica  
**V zastúpení:** Ing. Martin Ľupták, PhD., generálny riaditeľ  
Ing. Igor Šulek, riaditeľ úseku obchodu  
obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a.s. podľa podpisového poriadku OS-03 v platnom znení  
**Registrácia:** Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č. 803/S  
**Bankové spojenie:** Poštová banka, a.s., pobočka Bratislava  
**IBAN:** SK97 6500 0000 0030 0113 0011  
**SWIFT/BIC:** POBNSKBA  
**IČO:** 36 631 124  
**DIČ:** 2021879959  
**IČ DPH:** SK2021879959  
(ďalej len „Objednávateľ“)

**Poskytovateľ:** **ALCASYS Slovakia, a.s.**  
**Sídlo:** Staré grunty 36, 841 04 Bratislava  
**V mene spoločnosti:** Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva  
**Registrácia:** Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3296/B  
**Bankové spojenie:** Tatra Banka, a.s.  
**IBAN:** SK80 1100 0000 0026 2101 2396  
**SWIFT/BIC:** TATRSKBX  
**IČO:** 35 879 335  
**DIČ:** 2021805764  
**IČ DPH:** SK2021805764  
(ďalej len „Poskytovateľ“)

(a spolu Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej len ako „Zmluvné strany“)

## Článok I.

### Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je poskytnutie služby Call centra pre Zákaznícke centrum Objednávateľa a call - centrového vybavenia (21 licencií, na základe požiadavky Objednávateľa sa môže počet licencií znížiť alebo zvýšiť až do 40 licencií a 21 ks náhlavových súprav - slúchadiel s mikrofónom, na základe požiadavky Objednávateľa sa môže počet náhlavových súprav znížiť alebo zvýšiť až do 40 ks náhlavových súprav), (ďalej len ako „systém“).

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	1/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

2. Zabezpečenie priebežných školení pre akýchkoľvek nových alebo súčasných agentov call- centra (ak o potrebe rozhodne Objednávateľ) týkajúcich sa funkcionalít a využívania softvéru call - centra (v mieste sídla Objednávateľa, alebo v sídle Poskytovateľa, a to podľa výberu Objednávateľa v závislosti od efektivity).
3. Špecifikácia poskytnutej služby je podrobne uvedená v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje, okrem služieb uvedených v bode 1 a 2 tohto článku zmluvy, aj na zabezpečenie nasledovných služieb v súlade s ďalšími ustanoveniami tejto zmluvy:
  - vykonanie inštalácie systému a všetkých jeho súčastí
  - zabezpečenie servisu v prípade výpadku alebo akéhokoľvek technického problému všetkých súčastí systému
  - podpora počas prevádzky v rozsahu - školenia supervízora/ov jedenkrát ročne, konzultácie a konfiguračné zmeny a úpravy v rozsahu 4 hodín mesačne (v prípade rozhodnutia Objednávateľa)
  - určenie technického zamestnanca Objednávateľa, ktorý bude počas doby platnosti tejto zmluvy k dispozícii Poskytovateľovi pre prípad riešenia akýchkoľvek otázok týkajúcich sa fungovania systému.
5. Poskytovateľ zabezpečí prípravnú fázu pred nadobudnutím účinnosti zmluvy, súvisiacu s technickým nastavením, testovaním, zaškolením personálu za účelom plynulého prechodu poskytnutia služby v zmysle tejto zmluvy k dátumu 1.9.2021.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje v posledný deň platnosti tejto zmluvy odovzdať Objednávateľovi všetky nahrávky z call centra nahraté za celé obdobie trvania tejto zmluvy vrátane historických dát, kontaktných dát, konfiguračných dát, reportingových dát a recordingových dát a pod., pričom sa Poskytovateľ zaväzuje do 24 hodín po odovzdaní všetkých dát Objednávateľovi ich zmazať a zničiť tak, aby sa stali neupotrebitelnými. Cena za všetky odovzdané dáta v zmysle predchádzajúcej vety je už zahrnutá v cene uvedenej v Článku IV. tejto zmluvy.

## Článok II. Trvanie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na **48 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti**, resp. do vyčerpania finančného limitu **99 792,- EUR bez DPH** (slovom deväťdesiatdeväťtisícdeväťdesiatdva eur), ktorý má Poskytovateľ na tento účel vyčlenený, podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.

## Článok III. Čas a miesto inštalácie

1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať hardvér, softvér a nainštalovať programové vybavenie v súlade s podmienkami tejto zmluvy do dvoch (2) týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, resp. do inak obojstranne dohodnutého termínu.
2. Miestom dodávky a inštalácie je Komenského 16, Banská Bystrica.

## Článok IV. Platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli na odmene pre Poskytovateľa za **jedno operátorské miesto mesačne vo výške 99,- EUR bez DPH** podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy. DPH bude účtovaná v zmysle platných

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	2/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

predpisov. V uvedenej odmene je zahrnuté aj užívanie náhlavových súprav (maximálne do počtu 40 ks náhlavových súprav).

2. V paušálnej cene za poskytnutie služby sú už zahrnuté všetky výdavky Poskytovateľa, ktoré v súvislosti s poskytnutím týchto služieb vynaloží, ako aj udelenie licencií, s výnimkou výdavkov na servis v prípade, že výpadok fungovania alebo technické problémy akejkoľvek časti systému sú spôsobené nesprávnym postupom zamestnancov Objednávateľa, najmä použitím v rozpore s manuálom, ktorý je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi odovzdať po vykonaní inštalácie.

3. Odmenu spojenú s poskytnutím služby sa Objednávateľ zaväzuje uhrádzať spoločne vždy mesačne na základe faktúry vystavenej v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH vystavenej Poskytovateľom so splatnosťou tridsať (30) dní odo dňa doručenia Objednávateľovi.

4. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dohodnutú odmenu bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví zmluvy. Dňom úhrady je deň pripísania dohodnutej sumy na bankový účet Poskytovateľa.

5. V prípade, že vystavená faktúra nebude obsahovať náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať nesprávne, neúplné alebo nezrozumiteľné údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi na zmenu alebo doplnenie. Objednávateľ je oprávnený požadovať doplňujúce údaje jednoznačne identifikujúce alebo vysvetľujúce vecné položky faktúry. Lehota splatnosti oprávnenej faktúry začne plynúť po jej novom doručení Objednávateľovi.

6. V prípade omeškania zmluvnej strany s úhradou faktúry je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať úrok z omeškania vo výške stanovenej podľa všeobecne-záväzných právnych predpisov SR.

#### **Článok V. Podmienky inštalácie**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať inštaláciu systému podľa požiadaviek Objednávateľa, s odbornou starostlivosťou, inak zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať zmeny alebo úpravy nastavenia zariadení počas trvania tejto zmluvy podľa požiadaviek Objednávateľa, a to v lehote do 2 pracovných dní od doručenia požiadavky Objednávateľa.

2. Poskytovateľ je oprávnený v nevyhnutnej miere sa oboznámiť s technickými podmienkami, v ktorých má byť inštalovaný a prevádzkovaný systém.

3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho záväzku, najmä umožniť Poskytovateľovi za prítomnosti povereného zamestnanca Objednávateľa vstup do priestorov, v ktorých bude inštalovaný systém.

4. Poskytovateľ sa zaväzuje prevziať všetky v súčasnosti aktívne operátorské miesta v počte 21 ks bez obmedzenia prevádzky zákazníckeho centra. V prípade, že Poskytovateľ nespĺní podmienku poskytnutia služieb bez prerušenia prevádzky a dôjde k prerušeniu poskytovania služieb bude Objednávateľ oprávnený fakturovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 15 000,- €.

#### **Článok VI. Osobitné ustanovenia**

1. Systém bude odovzdaný a prevzatý na základe písomného protokolu podpísaného oprávnenými osobami Poskytovateľa a Objednávateľa.

2. Požiadavku na zvýšenie alebo zníženie počtu koncových zariadení môže zaslať iba oprávnená osoba Objednávateľa na kontaktnú adresu Poskytovateľa poštou alebo elektronicky na e-mailovú adresu: sd@alcatel-sys.eu, pričom Poskytovateľ musí požiadavku potvrdiť.

3. V prípade, ak Poskytovateľ z akýchkoľvek dôvodov, s výnimkou dôvodov spočívajúcich vo vyššej moci, nepotvrdí (neakceptuje) požiadavku v lehote do 2 pracovných dní od zaslania požiadavky, a to

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	3/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

ani po telefonickej urgencii zo strany Objednávateľa, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia požiadavky Poskytovateľovi za deň akceptácie požiadavky.

4. Oprávnená osoba Objednávateľa, ktorá môže zaslať požiadavku na zvýšenie alebo zníženie počtu operátorských miest je Mária Kürtiová, tel: XX, e-mail: XX alebo Ing. Kristína Gašpar Drahoňová, tel. XX, e-mail: XX.

5. Poskytovateľ zrealizuje požiadavku na zvýšenie alebo zníženie počtu operátorských miest Zákazníckeho centra Objednávateľa a call - centrového vybavenia do 10 dní od obdržania požiadavky, alebo pre konkrétnu požiadavku do inak obojstranne dohodnutého termínu, pričom Objednávateľ je povinný platiť odmenu za takto novozriadené koncové zariadenie odo dňa, v ktorom bola požiadavka na realizáciu koncového zariadenia zrealizovaná.

6. V prípade výskytu incidentu informačnej bezpečnosti sú kontaktnými osobami za:

Objednávateľa: Ing. Pavel Sulík, a Ing. Ľubomír Kríž.

Poskytovateľa: Ing. František Velký.

## Čl. VII.

### Servisné dojednania a zodpovednosť za škody

1. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade výpadku fungovania programového vybavenia alebo v prípade akéhokoľvek technického problému systému bez ohľadu na to, ako došlo k výpadku alebo k vzniku technického problému, zabezpečiť reakčný čas v prípade poruchy do 1 hod. s prítomnosťou on-site a odstránenie vady najneskôr do 12 (dvanásť) hodín od nahlásenia vady. Poskytovateľ garantuje zabezpečenie plnej funkcionality a bezporuchovosti systému v režime 24/7/365, zabezpečenie technickej podpory v režime 24/7/365, 2 nezávislé plne funkčné call-centrové systémy, možnosť on line zálohovania dát, redundantné napojenie Poskytovateľa na dátové centrum pre hlasové a dátové služby (optika); v prípade poruchy jednej z trás sú hovory presmerované automaticky na ďalšiu vetvu, garantovanie plnej funkčnosti technológií a dostupnosti služby na úrovni min. 99,5%.

2. Nedodržaním stanovenej dostupnosti vzniká Objednávateľovi právo na zľavu za poskytovanú službu vo výške 5% z fakturovanej sumy daného mesiaca. Poskytnutie zľavy nezaväzuje Poskytovateľa povinnosti nahradiť alebo opraviť vadnú súčasť systému v čo možno najkratšom čase, alebo obnoviť dostupnosť na požadovanú úroveň.

3. Nahlásenie výpadku fungovania prenajatého programového vybavenia alebo akéhokoľvek technického problému a požiadavky na zmeny a úpravy nastavenia systému bude Objednávateľ realizovať jedným z nasledovných spôsobov:

a) Telefonicky na tel. číslo: 02 / 3232 7777

b) E-mailom na adresu: servicedesk@alcasys.eu

4. Ak bude mať ktorákoľvek súčasť systému vady, pre ktoré ju nemožno riadne užívať alebo ktoré také užívanie sťažujú, bude mať Objednávateľ právo, aby sa mu poskytla iná súčasť určená na ten istý účel.

## Článok VIII.

### Ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že osobné údaje budú spracúvať v súlade nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „GDPR“) ako aj zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“) a to len za účelom plnenia predmetu zmluvy.

2. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov vystupuje v pozícii prevádzkovateľa, ktorý spracúva osobné údaje vo vlastnom mene.

3. Prevádzkovateľ poveruje Poskytovateľa ako sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov za nasledovných podmienok:

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	4/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

- i) predmet a doba spracúvania osobných údajov: Predmet je stanovený v príslušných ustanoveniach zmluvy. Doba spracúvania osobných údajov je počas platnosti a účinnosti trvania zmluvy,
- ii) povaha a účel spracúvania osobných údajov: Sprostredkovateľ je oprávnený osobné údaje spracúvať za účelom splnenia predmetu tejto zmluvy a poskytnutia dohodnutých služieb, najmä komplexné cloudové služby v súlade s ustanoveniami zmluvy,
- iii) zoznam alebo rozsah osobných údajov, ktoré sa budú spracúvať: údaje uvedené v elektronickej komunikácii, v SMS a v hlasových nahrávkach,
- iv) kategórie dotknutých osôb: zákazníci Objednávateľa,
- v) povinnosti a práva prevádzkovateľa:
- zaviesť štandardnú ochranu osobných údajov, ktorá spočíva v prijatí primeraných technických a organizačných opatrení na zabezpečenie spracúvania osobných údajov len na konkrétny účel, minimalizácie množstva získaných osobných údajov a rozsahu ich spracúvania, doby uchovávaní a dostupnosti osobných údajov,
  - poskytnúť dotknutej osobe informácie o prístupe k jej osobným údajom pri ich získavaní v rozsahu:
    - totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa a v príslušných prípadoch zástupcu prevádzkovateľa;
    - kontaktné údaje zodpovednej osoby;
    - účely spracúvania, na ktoré sú osobné údaje určené, ako aj právny základ spracúvania;
    - ak sa spracúvanie zakladá na článku 6 ods. 1 písm. f), oprávnené záujmy, ktoré sleduje prevádzkovateľ alebo tretia strana;
    - príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov, ak existujú;
    - v relevantnom prípade informáciu o tom, že prevádzkovateľ zamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a informácia o existencii alebo neexistencii rozhodnutia Komisie o primeranosti alebo, v prípade prenosov uvedených v čl. 46 alebo 47 či v čl. 49 ods. 1 druhom pododseku GDPR odkaz na primerané alebo vhodné záruky a prostriedky na získanie ich kópie, alebo kde boli poskytnuté.
    - doba uchovávaní osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie;
    - existencia práva požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom týkajúcim sa dotknutej osoby a práva na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti spracúvaniu, ako aj práva na prenosnosť údajov;
    - ak je spracúvanie založené na článku 6 ods. 1 písm. a) alebo na článku 9 ods. 2 písm. a), existencia práva kedykoľvek svoj súhlas odvolať bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním;
    - právo podať sťažnosť dozornému orgánu;
    - informácia o tom, či je poskytovanie osobných údajov zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou, alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje, ako aj možné následky neposkytnutia takýchto údajov;
    - existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 a aspoň v týchto prípadoch zmysluplné informácie o použítom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu.
  - dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a tieto informácie:
    - účely spracúvania;

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	5/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

- kategórie dotknutých osobných údajov;
  - príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä príjemcovia v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie;
  - ak je to možné, predpokladaná doba uchovávanía osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie;
  - existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietat proti takémuto spracúvaniu;
  - právo podať sťažnosť dozornému orgánu;
  - ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;
  - existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu.
  - ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 týkajúcich sa prenosu.
- viesť záznam o spracovateľských činnostiach, za ktoré je zodpovedný,
  - oznámiť úradu porušenie ochrany osobných údajov do 72 hodín po tom, ako sa o ňom dozvedel; to neplatí, ak nie je pravdepodobné, že porušenie ochrany osobných údajov povedie k riziku pre práva fyzickej osoby,
  - bez zbytočného odkladu oznámiť dotknutej osobe porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva fyzickej osoby,
  - zabezpečiť, aby každá fyzická osoba, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe poverenia prevádzkovateľa (osoby oprávnené spracúvať osobné údaje),
  - zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli,
  - spracúvaním osobných údajov poveriť len sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR ako aj Zákona a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby.
- vi) povinnosti a práva sprostredkovateľa:
- a) spracúvať osobné údaje len na základe nasledovných pokynov prevádzkovateľa v zmysle článku I. zmluvy,
  - b) zabezpečiť, aby každá fyzická osoba, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe poverenia sprostredkovateľa a zároveň, aby sa tieto osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli,
  - c) vykonať opatrenia podľa čl. 32 GDPR a § 39 Zákona, v zmysle ktorého je sprostredkovateľ povinný prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, na náklady na vykonanie opatrení, na povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia na zaistenie úrovne bezpečnosti primeranej tomuto riziku (napr. pseudonymizácia a šifrovanie údajov, schopnosť zabezpečiť trvalú dôvernúosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb, schopnosť včas obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu, proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.).

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	6/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

d) dodržiavať podmienky zapojenia ďalšieho sprostredkovateľa, t.j. nesmie poveriť spracúvaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu prevádzkovateľa alebo všeobecného písomného súhlasu prevádzkovateľa, resp. je povinný vopred informovať prevádzkovateľa o poverení ďalšieho sprostredkovateľa, ak sa poverenie vykonalo na základe všeobecného písomného súhlasu. Ak sprostredkovateľ zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho sprostredkovateľa, tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi v zmluve alebo inom právnom úkone je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v zmluve alebo v inom právnom úkone medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky tohto zákona. Zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie pôvodný sprostredkovateľ, ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov.

e) po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby. Sprostredkovateľ nesmie neoprávneným spôsobom opravovať, vymazávať alebo obmedzovať spracúvanie údajov, ktoré sú spracúvané podľa zmluvy, pokiaľ to nie je v súlade so zdokumentovanými pokynmi prevádzkovateľa. V prípade, že dotknutá osoba bude v tejto súvislosti kontaktovať priamo sprostredkovateľa, sprostredkovateľ bezodkladne zašle každú takúto žiadosť prevádzkovateľovi.

f) je povinný oznámiť prevádzkovateľovi porušenie ochrany osobných údajov bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o ňom dozvedel,

g) po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia prevádzkovateľa osobné údaje vymazať alebo vrátiť prevádzkovateľovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje,

h) poskytnúť prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ,

i) ďalej je povinný bez zbytočného odkladu informovať prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom prevádzkovateľa porušuje tento zákon, osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, ktoré sa týkajú ochrany osobných údajov,

j) viesť záznamy o kategóriách spracovateľských činností, ktoré vykonal v mene prevádzkovateľa v súlade s čl. 30 GDPR a § 37 Zákona,

k) informovať dotknuté osoby, že spracúvanie osobných údajov vykonáva v mene prevádzkovateľa,

l) informovať dotknuté osoby, že môžu kontaktovať zodpovednú osobu prevádzkovateľa v súvislosti so všetkými otázkami týkajúcimi sa spracúvania ich osobných údajov a uplatňovania ich práv podľa GDPR na korešpondenčnej adrese: Slovenská pošta, a. s., Odbor ochrany údajov, Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, resp. na mailovej adrese: [zodpovedna.osoba@slposta.sk](mailto:zodpovedna.osoba@slposta.sk).

4. Sprostredkovateľ môže preukázať splnenie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a Zákona a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby, schváleným kódexom správania podľa čl. 40 GDPR a § 85 Zákona alebo certifikátom podľa čl. 42 GDPR a § 86 Zákona.

5. Ak sprostredkovateľ poruší GDPR a Zákon tým, že sám určí prostriedky a účel spracúvania osobných údajov, považuje sa v súvislosti s daným spracúvaním za prevádzkovateľa.

6. Ak prevádzkovateľ v súvislosti s preukázateľným porušením povinností sprostredkovateľa podľa tejto zmluvy dostane pokutu, bude nútený nahradiť vzniknutú škodu či poskytnúť primerané (peňažné) zadostučinenie, sprostredkovateľ sa zaväzuje odškodniť prevádzkovateľa v plnej výške udelenej pokuty, uloženej náhrady škody či primeraného (peňažného) zadostučinenia.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	7/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

7. Ak sprostredkovateľ alebo ďalší sprostredkovateľ poruší akékoľvek povinnosti ohľadom ochrany osobných údajov podľa tejto zmluvy, GDPR a Zákona, je sprostredkovateľ povinný zaplatiť prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000 EUR (slovom: päťtisíc Eur) za každé jednotlivé porušenia. Nárok prevádzkovateľa na náhradu škody týmto nie je dotknutý.
8. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu, za podmienok a na účel dojednaný s prevádzkovateľom v tejto zmluve a spôsobom podľa GDPR a Zákona.

## **Článok IX. Skončenie poskytovania služby**

1. Zmluva zaniká po uplynutí jej platnosti v zmysle článku II. tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že aj pred skončením tejto zmluvy, je možné ju ukončiť jednou z nasledovných možností:
  - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
  - b) písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany výslovne súhlasia s takýmto spôsobom skončenia zmluvy.
3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy kedykoľvek, ak bude systém odovzdaný v stave nespôsobilom na dohodnuté užívanie alebo ak sa stane neskôr - bez toho, aby Objednávateľ porušil svoju povinnosť - nespôsobilým na dohodnuté užívanie, ak sa stane neupotrebitelným alebo ak sa mu odníme taká časť, že by sa tým zmaril účel predmetu poskytnutej služby. Odstúpením sa zmluva zrušuje od okamihu doručenia odstúpenia Poskytovateľovi. Tento bod sa týka výslovne softvérových súčastí systému.
4. Poskytovateľ prehlasuje, že sa dôkladne oboznámil s Protikorupčným kódexom Objednávateľa, ktorý je dostupný na [www.posta.sk](http://www.posta.sk), s jeho znením súhlasí a zaväzuje sa ho dodržiavať, na znak čoho pripája pod znenie zmluvy svoj podpis. V prípade akéhokoľvek porušenia Protikorupčného kódexu Objednávateľa je Objednávateľ oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade skončenia poskytovania služby akýmkoľvek spôsobom, je Poskytovateľ povinný v deň nasledujúci po dni skončenia poskytovania služby, predmet zmluvy na vlastné náklady odinštalovať a odviezť z prevádzky Objednávateľa. V prípade nesplnenia tejto povinnosti, nezodpovedá Objednávateľ za škodu, ktorá by mohla na predmete zmluvy vzniknúť a Poskytovateľovi nevzniká nárok na úhradu žiadnych nákladov po dni skončenia platnosti zmluvy.

## **Čl. X. Doručovanie písomností**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené zmluvná strana, ktorá si nesplnila svoju oznamovaciu povinnosť.
2. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručenú momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	8/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*



neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.

3. Ustanoveniami odsekov 1 a 2 tohto článku zmluvy sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (faktúry, dobropisy, upomienky a pod.), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami všeobecne - záväzných právnych predpisov alebo ustanoveniami tejto zmluvy.

## **Čl. XI. Záverečné ustanovenia**

1. Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že záväzkový vzťah založený touto zmluvou sa spravuje Obchodným zákonníkom. Vo veciach neupravených touto zmluvou sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami právnych predpisov.

2. Túto zmluvu je možné upravovať, alebo meniť len formou písomných dodatkov, podpísaných obidvomi zmluvnými stranami s výnimkou zmeny počtu koncových zariadení v zmysle Čl. VI odsek 2 až 5 tejto zmluvy.

3. Zmluva je vyhotovená v troch (3) exemplároch, z ktorých jeden (1) obdrží Poskytovateľ a dva (2) Objednávateľ.

4. Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy, ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich, neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s predmetom zmluvy.

5. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.

6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1 Cenové a platobné podmienky

Príloha č. 2 Opis predmetu zákazky a technická špecifikácia

Príloha č. 3 Podrobný technický popis vrátane grafickej schémy a architektúry systému  
zákazníckeho centra riešenia

Príloha č. 4 Manipulácia s informáciami

Príloha č. 5 Informačno-komunikačná bezpečnosť

Príloha č. 6 Dohoda o ochrane dôverných informácií

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	9/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *V*

Za Objednávateľa:

V Banskej Bystrici dňa.....

\_\_\_\_\_  
Ing. Martin Ľupták, PhD.  
generálny riaditeľ  
Slovenská pošta, a.s.

\_\_\_\_\_  
Ing. Igor Šulek  
riaditeľ úseku obchodu  
Slovenská pošta, a.s.

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa.....

\_\_\_\_\_  
Ing. Ján Kostka  
predseda predstavenstva  
ALCASYS Slovakia, a.s.

parafy:	Zmluva o poskytnutí služby Call centra pre Zákaznícke centrum SP, a.s.	odborný garant: ÚO - OSZ
	10/10	číslo v CEEZ: 2170/2020 Klasifikácia informácií: *v*