

# Rámcová dohoda č. Z202117068\_Z

## 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: Crystal Call, a. s.  
Sídlo: Hálkova 1/A, 83103 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 35880805  
DIČ:  
IČ DPH:  
Telefón: 00421911819021

## II. Predmet zmluvy

### 2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Podpora interného kontaktného centra  
Kľúčové slová: Zákaznícka podpora  
CPV: 64210000-1 - Telefónne služby a prenos údajov  
Druh/y: Služba

### 2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

#### Položka č. 1: Podpora interného kontaktného centra

Funkcia				
Predmetom je poskytovanie služieb externého kontaktného centra, ktoré bude poskytovať služby na základe požiadaviek a potrieb Objednávateľa s cieľom zabezpečiť plnohodnotné fungovanie kontaktného centra prevádzkovaného Objednávateľom.				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
1. Podpora interného kontaktného centra - "1 minúta AHT" -pod pojmom AHT sa rozumie: čas potrebný na vybavenie jedného hovoru. Napríklad výpočet AHT hovoru sa rovná súčtu Talking Time (TT) + After Call Work (ACW)	1 min v sekundovej tarifíkácii		210000	
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
1.Prevádzková doba poskytovaných služieb v pracovných dňoch:Objednávateľ si vyhradzuje právo upraviť/požadovať prevádzkovú dobu podľa svojich potrieb.	Od 08:00 hod. do 18:00 hod.			
2.Dodávateľ musí disponovať technológiou kontaktného centra (prípadne ekvivalentným riešením), ktorá umožňuje spracovanie odchádzajúcich hovorov, prichádzajúcich hovorov a prípadné zasielanie emailov.	Počas celej doby trvania rámcovej dohody			
3.Garantovaná technologická dostupnosť služieb externého kontaktného centra pri realizácii jednotlivých projektov	Minimálne 99,9 %			

4. Zabezpečenie nahrávania a archivovania všetkých prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov v súlade s príslušnými právnymi predpismi	Minimálne na úrovni 99,95 %
5. Zabezpečenie neobmedzeného ONLINE prístupu ku všetkým nahrávkam hovorov – pre objednávateľa.	Počas celej doby trvania rámcovej dohody
6. Zabezpečenie ONLINE reportu v požadovanom formáte pre jednotlivý typ projektu. Minim. štruktúra reportovaných informácií: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Číselné vyjadrenie počet hovorov vstúpených do ústredne</li> <li>• Číselné vyjadrenie počet hovorov distribuovaných na telefonických operátorov</li> <li>• Číselné vyjadrenie počet zodvihnutých hovorov</li> <li>• Číselné a % vyjadrenie Dostupnosti (pomer medzi počtom zodvihnutých hovorov a distribuovaných hovorov na telefonických operátorov)</li> <li>• Priemerná dĺžka hovoru v AHT</li> <li>• Dĺžka prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov v sekundách. Možnosť sledovania jednotlivých ukazovateľov podľa dátumu.</li> </ul>	Počas trvania konkrétneho projektu / na dennej báze
7. Garancia dostupnosti telefonických operátorov nad úrovňou 90 % tak, že z celkového počtu prichádzajúcich hovorov distribuovaných na telefonických operátorov v každom mesiaci počas poskytovania služieb musí byť minimálne 90 % hovorov zodvihnutých. Do výpočtu nebudú brané tie hovory, ktoré budú ukončené zo strany volajúceho počas čakania na spojenie s telefonickým operátorom, s dĺžkou čakania kratšou ako 15 sekúnd.	Realizácia služby prichádzajúcich hovorov
8. Na základe požiadavky Objedávateľa je Dodávateľ je povinný zabezpečiť telefónne číslo s predvoľbou 02 (maximálne v rozsahu 5 telefónnych čísiel) počas trvania Zmluvy. Všetky náklady spojené s telekomunikačnými poplatkami znáša Dodávateľ.	Realizácia služby odchádzajúcich hovorov
9. Dodávateľ je povinný poskytovať služby z prevádzok umiestnených na území Slovenskej republiky a v slovenskom jazyku.	Počas trvania konkrétneho projektu / na dennej báze

### 2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
1. Pod pojmom poskytovanie služieb externého kontaktného centra sa rozumie a) spracovanie prichádzajúcich hovorov (INBOUND) a b) spracovanie odchádzajúcich hovorov (OUTBOUND). Objedávateľ definuje parametre konkrétnej služby (ďalej len „projekt“) v čiastkovej výzve objednávateľa (ďalej ako „objednávka“).
2. Dodávateľ je povinný zabezpečiť do 2 pracovných dní od doručenia objednávky prípravu a technické nastavenie projektu a mať k dispozícii kapacitu telefonických operátorov na realizáciu minimálne 50 000 hovorov mesačne.
3. Dodávateľ bude poskytovať služby len telefonickými operátormi, ktorí absolvovali vstupné školenie na základe dodaných podkladov poskytnutých objednávateľom. Odhadovaná dĺžka školenia je 1- 3 pracovné dni (v závislosti od vybraného projektu), pričom náklady na školenie znáša Dodávateľ. Objedávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť pri školení
4. Dodávateľ je povinný poskytovať predmetné služby v zmysle písomných pokynov Objedávateľa Dodávateľ je povinný vypracovať potrebnú dokumentáciu nevyhnutnú pre poskytovanie Služieb, t.j. návrh scenára hovoru, tzv. „call script“, a to najneskôr do 2 pracovných dní od doručenia objednávky. Dodávateľ zabezpečí, aby telefonickí operátori postupovali pri spracovaní hovorov podľa dohodnutej a Objedávateľom písomne schválenej dokumentácie a podľa pokynov Objedávateľa.
5. Dodávateľ je povinný poskytovať služby 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody (ďalej len „Zmluva“), alebo do vyčerpania Celkovej hodnoty zákazky v EUR s DPH podľa toho. Dĺžka jednotlivých projektov bude stanovená Objedávateľom na základe jeho potrieb v objednávke. (trvanie môže byť od 1 dňa až po 365 dní).
6. Dodávateľ sa zaväzuje najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa oznámenia zástupcu Objedávateľa zaslať e-mailom zástupcovi Objedávateľa: meno, priezvisko, pozíciu, e-mail a telefónne číslo zodpovednej osoby na strane Poskytovateľa (ďalej len „zástupca Dodávateľa“).
7. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovanie služieb externého kontaktného centra v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Na účely spracúvania osobných údajov Poskytovateľom pre Objedávateľa je Dodávateľ najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa oznámenia zástupcu Objedávateľa (pričom postačuje forma e-mailu) povinný uzatvoriť s Objedávateľom zmluvu o spracúvaní osobných, ktorej návrh mu bude predložený Objedávateľom.

<p>8. Objednávateľ používa technológiu kontaktné centra – Genesys. Dodávateľ je povinný zabezpečiť kompatibilitu s touto technológiou kontaktného centra, prípadne navrhnúť ekvivalentné riešenie ako zabezpečiť plnohodnotné fungovanie kontaktného centra. Dodávateľ najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa oznámenia zástupcu Objednávateľa doručí informácie o technológii kontaktného centra a technickom riešení Dodávateľa, kde preukáže splnenie tejto podmienky / ako aj požiadaviek uvedených v bodoch 2, 5 a 6 v časti Technické vlastnosti.</p>
<p>9. Dodávateľ sa zaväzuje najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa oznámenia zástupcu Objednávateľa zaslať personálne obsadenie riadiacich pracovníkov, ktoré bude mať na starosti realizáciu služieb, vyžaduje sa minimálne jeden projektový manažér. Dodávateľ je povinný zabezpečiť na každých 10 (desiatich) telefonických operátorov, ktorí budú realizovať služby pre Objednávateľa 1 (jednu) osobu na pozícii supervízora.</p>
<p>10. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby podľa tejto zmluvy na základe objednávok Objednávateľa a Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať Dodávateľovi cenu objednaných a poskytnutých Služieb na základe faktúr, ktoré je Dodávateľ oprávnený vystaviť až po riadnom dodaní služby na základe objednávky a prevzatí Služieb Objednávateľom, najneskôr však do 5. pracovného dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po prevzatí objednaných Služieb Objednávateľom.</p>
<p>Platí, že podkladom a prílohou faktúry bude písomný protokol o poskytnutí Služieb, potvrdený zodpovedným zamestnancom objednávateľa. Pre vylúčenie všetkých pochybností zmluvné strany zhodne uvádzajú, že Dodávateľ je povinný fakturovať ceny objednaných a prevzatých Plnení v súlade s touto zmlouvou a Cenovou kalkuláciou podľa nasledujúceho bodu.</p>
<p>11. Dodávateľ je povinný do dvoch pracovných dní odo dňa oznámenia zástupcu Objednávateľa doručiť štatutárnym zástupcom alebo ním splnomocnenou osobou verifikovanú Cenovú kalkuláciu, elektronicky vo formáte pdf. a originálny doklad poštou alebo osobne do podateľne objednávateľa, kde uvedie jednotkovú cenu za 1 minútu AHT v členení cena v eurách bez DPH, % a vyčíslenie DPH v eurách, cena s DPH v eurách, ktoré musia korešpondovať s cenou uvedenou v článku IV. (Zmluvná cena) tejto zmluvy.</p>
<p>12. Dodávateľ je oprávnený plniť predmet tejto zmluvy aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí musia spĺňať podmienky pre plnenie predmetu zmluvy, týkajúce sa osobného postavenia 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.</p>
<p>Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť, ak zistí, že Dodávateľ zabezpečuje plnenie predmetu tejto 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. Ak Dodávateľ využije na plnenie predmetu zmluvy subdodávateľov doručí objednávatelovi Zoznam subdodávateľov do 7 dní od účinnosti zmluvy. Nedoručením Zoznamu subdodávateľov sa má za to, že Dodávateľ pri plnení zmluvy nevyužije subdodávateľov.</p>
<p>V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania tejto zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu tejto zmluvy, resp. sa zmení niektorý zo subdodávateľov počas plnenia tejto zmluvy, alebo sa zmenia údaje, týkajúce sa konkrétneho subdodávateľa, musí byť táto zmena odsúhlasená zmluvnými stranami. O každej zmene je Dodávateľ povinný bezodkladne - najneskôr do 7 kalendárnych dní - písomne informovať Objednávateľa, pričom je povinný zároveň predložiť objednávatelovi čestné prehlásenie,</p>
<p>že subdodávateľ, ktorého sa zmena týka, spĺňa podmienky pre plnenie predmetu tejto zmluvy. Ak Dodávateľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie zmluvných podmienok a Dodávateľ je povinný zaplatiť objednávatelovi zmluvnú pokutu vo výške 20% zo zmluvnej ceny uvedenej v článku IV. tejto zmluvy s DPH. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu započítať voči splatnej pohľadávke Dodávateľa. Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu vo výške 20% vyúčtovať Dodávateľovi aj po dodaní Plnenia, ak dodatočne zistí, že Dodávateľ porušil záväzok podľa tohto bodu.</p>
<p>13. Objednávateľ alebo ním poverená osoba si vyhradzuje právo prístupu na vykonanie kontroly poskytovania Služby. Dodávateľ sa zaväzuje k uvedenému Objednávateľovi poskytnúť súčinnosť.</p>
<p>14. Porušenie povinností Dodávateľa uvedených v bodoch 1, 2, 5, 6, 8, 10 a 11 v časti Technické vlastnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy zo strany Dodávateľa, zakladajúce právo Objednávateľa odstúpiť od zmluvy a Dodávateľovi môže byť podaná negatívna referencia.</p>
<p>15. Opakované porušenie povinností Dodávateľa uvedených v bodoch 3, 4, 7 a 9 v časti Technické vlastnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy zo strany Dodávateľa, zakladajúce právo objednávateľa odstúpiť od zmluvy a Dodávateľovi môže byť podaná negatívna referencia.</p>
<p>16. Porušenie povinností Dodávateľa uvedených v časti Osobitné požiadavky na plnenie sa považuje za podstatné porušenie zmluvy zo strany Dodávateľa, zakladajúce právo Objednávateľa odstúpiť od zmluvy a Dodávateľovi bude podaná negatívna referencia.</p>
<p>17. Dodávateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania tejto zmluvy, ak sa táto povinnosť na Dodávateľa vzťahuje.</p>
<p>18. Ak je Dodávateľ identifikovaný pre DPH v inom členskom štáte EÚ alebo je zahraničnou osobou z tretieho štátu a miesto dodania služby je v SR, tento Dodávateľ nebude pri plnení Zmluvy fakturovať DPH. Vo svojej Kontraktačnej ponuke však musí uviesť príslušnú sadzbu a výšku DPH podľa zákona č. 222/2004 Z.z. a cenu vrátane DPH.</p>
<p>19. Objednávateľ má právo na náhradu škody, ktorá mu preukázateľne vznikla nesplnením vlastnej daňovej povinnosti dodávateľa, ak je platiteľom DPH, v zmysle § 78 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 222/2004 Z. z.“) a následne uplatnením ručenia za daň voči objednávatelovi v zmysle § 69 b tohto zákona č. 222/2004 Z. z. a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty z dôvodu neskorého vystavenia a doručenia faktúry.</p>

Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u dodávateľa i trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní podľa § 69b zákona č. 222/2004 Z. z., s príslušným daňovým úradom.
20. Dodávateľ berie na vedomie, že objednávky podľa tejto zmluvy budú vystavené v závislosti od podmienok, potrieb a strategických rozhodnutí Objednávateľa. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý zazmluvnený rámec podľa tejto zmluvy, t. j. nie je povinný si objednať všetky Plnenia podľa tejto zmluvy. Je len na rozhodnutí Objednávateľa aký objem Plnenia podľa tejto zmluvy si objedná. Dodávateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je povinný vystaviť akúkoľvek objednávku na základe tejto zmluvy.
21. Zmluvné strany sa dohodli, že ak druhá zmluvná strana opomenie splniť svoju povinnosť podľa bodu 19.4 písm. b) OPET, 2.časť „Všeobecné zmluvné podmienky“ zaslať odosielajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu, má sa za to, že e-mail, ktorého prijatie nebolo potvrdené, bol doručený adresátovi na druhý deň po jeho odoslaní.
22. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto 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.
23. 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 neprijme, ani sa nezaviaže 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 tejto zmluvy.
24. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto zmluvy.
25. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom zmluvy, môže zmluvná strana od tejto zmluvy odstúpiť.
26. Okrem z dôvodov uvedených v tejto zmluve, § 344 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v z. n. p. a dôvodov vymedzených v OPET, 2.časť „Všeobecné zmluvné podmienky“ je Objednávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak bol Dodávateľovi uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
27. Objednávateľ má právo zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodu v dvojmesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede dodávateľovi.
28. Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.
29. Zmluva má charakter rámcovej dohody a uzatvára sa na obdobie 12 mesiacov od Momentu uzavretia zmluvy – rámcovej dohody. Dodávateľ berie na vedomie podmienky stanovené v článku XVI OPET, 2.časť „Všeobecné zmluvné podmienky“.

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 platnosti rámcovej dohody v mesiacoch:

12

3.3 Maximálne Objednávateľom požadovateľné množstvo/rozsah zmluvného plnenia rámcovej dohody:

Jednotka: Celý predmet zákazky

Požadované maximálne množstvo: 1,0000

- 3.4 Táto zmluva má charakter rámcovej dohody. Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronického trhoviska verzia 3.7, účinná zo dňa 2.8.2021, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

#### **IV. Zmluvná cena**

- 4.1 Celková maximálna cena plnenia podľa rámcovej dohody bez DPH: 70 000,00 EUR
- 4.2 Sadzba DPH: 20,00
- 4.3 Celková maximálna cena plnenia podľa rámcovej dohody vrátane DPH: 84 000,00 EUR

#### **V. Záverečné ustanovenia**

- 5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontraktačného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronického trhoviska verzia 3.7, účinná zo dňa 02.08.2021, 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 3.7, účinná zo dňa 02.08.2021, <https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>

Príloha č.2 Vlastný návrh plnenia zákazky Z202117068

V Bratislave, dňa 23.08.2021 10:56:01

Objednávateľ:

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhoviska

Dodávateľ:

Crystal Call, a. s.

konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhoviska