

Zmluva o poskytovaní služieb č. Z202118770_Z

uzatvorená v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Sociálna poisťovňa
Sídlo: 29. augusta 8 - 10, 81363 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 30807484
DIČ: 2020592332
IČ DPH:
Bankové spojenie: IBAN: SK40 8180 0000 0070 0016 4314
Telefón: +421 90617 1034

1.2 Dodávateľ:

Obchodné meno: ALCASYS Slovakia, a.s.
Sídlo: Staré grunty 36, 84104 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 35879335
DIČ: 2021805764
IČ DPH: SK2021805764
Bankové spojenie: IBAN: SK80 1100 0000 0026 2101 2396
Telefón: +421 2 32327 711

II. Predmet zmluvy

2.1 Všeobecná špecifikácia predmetu Zmluvy:

Názov: Rozšírenie automatizovaného spracovania interakcií na platforme ChatBot
Kľúčové slová: CHATbot
CPV: 72222300-0 - Služby informačných technológií; 72227000-2 - Poradenstvo pri integrácii softvéru; 72268000-1 - Dodávky softvéru; 72263000-6 - Implementácia softvéru; 72212445-0 - Služby na vývoj softvéru na riadenie vzťahov so zákazníkmi; 72254000-0 - Testovanie softvéru; 72267000-4 - Služby na údržbu a opravu softvéru
Druh/y: Služba; Tovar

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Rozšírenie automatizovaného spracovania interakcií na platforme ChatBot

Funkcia				
Predmetom zákazky je nasadenie otvorenej technológie BOTa a jej integrácia do webového portálu a IPC verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ dlhodobo čelí problému dostupnosti pre klientov cez dnes ponúkané komunikačné kanály – webportál (www) a Informačno poradenské centrum (telefón, e-mail) a tieto plánuje doplniť o kanál CHATbot. Riešenie BOTa je jedným z krokov na ceste robotizácie a automatizácie.				
Riešenie nemá byť uzavretý systém, ale otvorené riešenie naintegrované do prostredia IPC verejného obstarávateľa tak, aby toto riešenie bolo manažovateľné, reportovateľné, univerzálne prepoužiteľné aj pre iné komunikačné kanály (VoiceBota alebo MailBota), či zvládlo niektoré rutinné procesy, ktoré spracúva IPC verejného obstarávateľa. Zároveň je možné takéto riešenie využiť pre poskytnutie obmedzenej sady služieb pre klientov verejného obstarávateľa mimo pracovnú dobu alebo v prípade totálneho preťaženia IPC (viď situácia okolo Covid).				
Predmetom zákazky je :- návrh riešenia- dodávka a inštalácia potrebných komponentov CHATbota- integrácia CHATbota na systém IPC cez integračný komponent systému Genesys, ktorý musí byť súčasťou dodávky (prepojenie na operátora, zápis do databázy histórie a reportingu komunikácie IPC, možnosť prepojenia interakcie z agenta na chatbot)- customizácia/natrénovanie CHATbota na konkrétne témy- servisná podpora komponentov a riešenia včítane zmenových konaní počas 12 mesiacov od podpisu akceptačného protokolu				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne

1. Základný SW balík technológie BOT (permanentná licencia)- Základný framework s NLU (slovenský jazyk)- Conversation flow management- Integrované rozhranie- Administratívne rozhranie.	ks		1	
Počet paralelných komunikačných sessions komponentu minimálne 50	*	*		
2. Integrovaný komponent pre Genesys CHAT- Základný framework s NLU (slovenský jazyk)- Conversation flow management- Integrované rozhranie- Administratívne rozhranie.	ks		1	
Počet paralelných komunikačných sessions komponentu minimálne 50	*	*		
3. Konzultácie a Technický návrh riešenia- Príprava a návrh technického riešenia inštalácie a integrácie komponentov do súčasného riešenia SP- Konzultácie s SP a návrh a optimalizácia komunikačných scenárov s tematickými okruhmi pre realizáciu chatbota je 180 FAQ, ktoré súvisia s "pandemickým ošetrovným"- Definovanie akceptačných kritérií pre odovzdanie riešenia	ks		1	
Predpokladáme potrebnú prípravu v rozsahu 40 človekodní	*		*	
4. Inštalácia komponentu BOT a Integrovaného komponentu pre Genesys (permanentná licencia)- Inštalácia komponentov do HW a SW prostredia SP- Integrácia BOT na Genesys (monitorovanie stavu dostupnosti operátorov, prepojenie interakcie do aplikácie operátora za definovaných podmienok, zápis kompletnej chatovej session do histórie komunikácie, reporting)- Chat widget do portálu SP	ks		1	
5. Nastavenie a parametrizácia BOTa- konfigurácia a odladenie CHAT kanála pre 3 témy/zámery	ks		1	
6. Maintenance 12 mesiacov na balíkový software BOT	ks		1	
7. Maintenance 12 mesiacov na balíkový software integrovaný komponent Genesys	ks		1	
8. Servisná podpora riešenia 12 mesiacov na riešenie s parametrami- Dostupnosť služby BOT 99,9%- Riešenie incidentov Po-Pia 7:30 – 18:00- Konfiguračné zmeny v objeme 10 hodín mesačne	ks		1	
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
Požiadavky na komponent BOT	NLU (Natural language understanding)Komponent vykonáva očistenie a segmentáciu vstupného textu, identifikáciu zámeru a extrakciu entít a dimenzií.			
*	Manažment konverzácieKomponent riadi konverzáciu s používateľom na základe výstupov modulu NLU. Výstupom modulu je volanie konkrétnych akcií, vid' ďalší komponent.			
*	AkcieKomponent implementuje všetky akcie, ktoré je v rámci konverzácie s používateľom možné vykonať. Primárne teda generuje odpovede pre používateľa a taktiež volá metódy odberateľského API.			
*	Administratívne rozhranieKomponent umožňuje správu modelov a konfigurácií chatbota a efektívne umožňuje jeho učenie a rozširovanie tém, na ktoré vie reagovať.			
Integrované požiadavky	Komunikácia zákazníkov s Botom by mala prebiehať cez kanály podporované v rámci platformy Genesys nasadenej u odberateľa, primárne však cez webový widget umiestnený na webe odberateľa			
*	a potenciálne mobilnej aplikácie			
*	V prípade potreby musí byť podporované presmerovanie chatbot konverzácie na živého človeka. Ten musí v aplikácii dostať kontext, prepis konverzácie, ktorá dovtedy prebiehala.			
*	Prípadne ďalšie informácie, ako napr. zoznam identifikovaných intentov			

*	Aby mohol plynule nadviazať a v začatej konverzácii pokračovať. Je požadovaná aj možnosť presmerovanie konverzácie zo živého človeka na chatbot.
*	V oboch prípadoch musí uchovávaný prepis konverzácie obsahovať komunikáciu s chatbotom aj živým človekom.
*	Riešenie musí poskytovať štatistické údaje o chat konverzáciách. Pokryté majú byť konverzácie s chatbotom aj so živým človekom.
*	Postačujú agregované údaje v 15 minútových intervaloch. Reportované majú byť pomocou rovnakých aplikácií ako sú už teraz používané pre platformu Genesys.
*	Minimálne požiadavky na reportované dáta :• Počet požiadaviek na chat a chatbotom• Trvanie konverzácie s chatbotom• Počet presmerovaní na operátora
*	• Počet požiadaviek doručených na operátora / odpovedané / neodpovedané• Priemerné trvanie konverzácie s operátorom

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
I. CENA
1. Poskytovateľ je povinný predložiť podrobnú Cenovú kalkuláciu do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy, v ktorej pre položky 1. až 8. uvedené v časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu zákazky uvedie: jednotkové ceny bez DPH, jednotkové ceny s DPH, ceny spolu bez DPH, ceny spolu s DPH, cenu celkom bez DPH, cenu celkom s DPH. Celková cena za predmet zákazky/zmluvy v cenovej kalkulácii musí byť v súlade s celkovou cenou predmetu zmluvy, uvedenou v článku IV Zmluvy - Zmluvná cena.
2. Celková cena predmetu zmluvy a jednotkové ceny obsahujú všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením predmetu uvedeného v časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu a tiež všetky dane, clá, poplatky, platby vyberané v rámci uplatňovania nesadzobných opatrení ustanovené osobitnými predpismi, ako aj iné náklady spojené s plnením zmluvy.
3. Poskytovateľovi nevznikne nárok na úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré si nezapočítal do ceny predmetu zákazky/zmluvy. Všetky ceny predložené poskytovateľom zohľadňujú primerané, preukázateľné náklady a primeraný zisk.
4. Celková cena, ceny spolu a jednotkové ceny v cenovej kalkulácii budú zaokrúhlené maximálne na dve (2) desatinné miesta.
5. V prípade, ak poskytovateľ ku dňu predkladanie ponúk nie je platcom DPH, avšak po uzatvorení zmluvy sa ním stane, nemá nárok na zvýšenie ceny za poskytovanie služieb o hodnotu DPH.
II. MIMORIADNE NÍZKA PONUKA
1. V prípade, ak cena poskytovateľa bude neprimerane nízka vo vzťahu k službe, resp. bude vykazovať znaky mimoriadne nízkej ponuky podľa § 53 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o verejnom obstarávaní), poskytovateľ je povinný predložiť na požiadanie objednávateľa v lehote určenej objednávateľom doklady a vyjadrenie, ktorým preukáže v rozsahu § 53 zákona o verejnom obstarávaní reálnosť plnenia za zmluvnú cenu.
2. Ak poskytovateľ v čase stanovenom objednávateľom nepredloží na základe písomnej výzvy doklady a vyjadrenia preukazujúce reálnosť plnenia predmetu zákazky/zmluvy za cenu vykazujúce znaky neprimerane nízkej ceny, resp. mimoriadne nízkej ponuky, považuje sa to za podstatné porušenie zmluvných podmienok a za dôvod na odstúpenie od zmluvy.
III. PLNENIE PREDMETU ZMLUVY
1. Poskytovateľ sa zaväzuje do 2 pracovných dní od účinnosti zmluvy predložiť objednávateľovi kontaktné údaje osoby/osôb zodpovednej za riadne plnenie predmetu zmluvy v rozsahu: meno, priezvisko, telefónne číslo a e-mail.
2. Miestom plnenia je sídlo objednávateľa v Bratislave.
3. Verejný obstarávateľ požaduje dodať riešenie do 30 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy. Dodaním riešenia sa rozumie jeho uvedenie do produkčnej prevádzky, splnenie akceptačných kritérií a podpísanie akceptačného protokolu oboma zmluvnými stranami.
4. Obstarávateľ požaduje poskytovanie služieb servisnej podpory a maintenance po dobu 12 mesiacov od podpisu akceptačného protokolu.
IV. FAKTURÁCIA
1. Úhrada za predmet zmluvy bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku bez poskytnutia zálohovej platby. Cena za poskytnutý predmet plnenia bude uhradená na základe dvoch poskytovateľom vyhotovených a doručených faktúr.

<p>2. Cena za predmet zmluvy, položky označené č. 1. až č. 8., uvedené v časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu zákazky bude fakturovaná nasledovne: 1. faktúru vo výške 50% z celkovej sumy poskytovateľ vystaví a doručí do 10 dní od podpísania akceptačného protokolu; 2. faktúru vo výške zvyšných 50% z celkovej sumy poskytovateľ vystaví a doručí do 10 dní od uplynutia 12 mesiacov od podpísania akceptačného protokolu.</p>
<p>3. Splatnosť faktúry je najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia do podateľne objednávateľa. Prílohou faktúry bude akceptačný protokol podpísaný poverenými zástupcami oboch zmluvných strán.</p>
<p>4. Poskytovateľ sa zaväzuje poslať vyhotovenú faktúru listinne poštou a súčasne aj v textovo čitateľnom súbore vo formáte PDF elektronicky, na e-mailovú adresu objednávateľa, a to bezodkladne po jej vystavení. Poskytovateľ vyhlasuje, že obsah faktúry poslanej poštou sa bude zhodovať s faktúrou poslanou v elektronickej podobe na e-mailovú adresu objednávateľa.</p>
<p>5. Miesto doručenia faktúry v listinnej forme je sídlo objednávateľa. E-mailovú adresu, na ktorú bude poskytovateľ zasielať faktúry elektronicky oznámi objednávateľ poskytovateľovi obratom, najneskôr do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy.</p>
<p>6. Poskytovateľom vystavená faktúra ako daňový doklad musí byť vyhotovená v súlade s ustanoveniami zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, ak faktúra vystavená poskytovateľom nebude obsahovať všetky zákonom stanovené náležitosti alebo bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, objednávateľ má právo takúto faktúru vrátiť poskytovateľovi na jej doplnenie, resp. opravu a poskytovateľ je povinný podľa charakteru nedostatku vystaviť novú, opravenú, resp. doplnenú faktúru s novou lehotou splatnosti.</p>
<p>Poskytovateľ je zároveň povinný bezodkladne poslať opravenú alebo novú faktúru znovu aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu uvedenú objednávateľom v zmysle predošlého bodu.</p>
<p>7. Ak je poskytovateľ identifikovaný pre DPH v inom členskom štáte EÚ alebo je zahraničnou osobou z tretieho štátu a miesto dodania služby je v SR, tento poskytovateľ 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. Objávateľ v tomto prípade bude registrovaný pre DPH podľa § 7 a/alebo § 7a zákona č. 222/2004 Z. z. a bude povinný odvieť DPH v SR podľa zákona č. 222/2004 Z. z.</p>
<p>V. OSOBNÉ USTANOVENIA</p>
<p>1. Objávateľ upozorňuje, že poskytovateľ musí byť v zmysle § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní oprávnený poskytovať službu, ktorá zodpovedá predmetu zákazky. Objávateľ na overenie splnenia podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní použije údaje</p>
<p>a výpis z registra právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci podľa zákona č. 272/2015 Z. z. o registri právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 52/2018 Z. z. za predpokladu, že požadované údaje je možné overiť v tomto registri.</p>
<p>V prípade, ak v registri právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci nie je možné preukázanie splnenia podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní overiť, objednávateľ požiada poskytovateľa o predloženie dokladov preukazujúcich splnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní v ním určenej lehote.</p>
<p>V prípade, ak poskytovateľ nie je oprávnený dodávať tovar, ktorý odpovedá predmetu zákazky, objednávateľ je oprávnený odstúpiť o zmluvy v zmysle obchodných podmienok elektronického trhu, 2. časť "Všeobecné zmluvné podmienky", Čl. XVIII "Ukončenie zmluvy", bod 18.2 písm. a) a b).</p>
<p>Objávateľ zároveň upozorňuje poskytovateľa, že v zmysle obchodných podmienok elektronického trhu, 1. časť "Trhový poriadok", Čl. IV "Dodávateľ", bod 4, poskytovateľ sa už samotnou registráciou do EKS zaväzuje akceptovať a dodržiavať obchodné podmienky elektronického trhu, vrátane povinností spĺňať všetky kvalifikačné, odborné, technické a akékoľvek iné predpoklady stanovené príslušnými právnymi predpismi vo vzťahu k plneniu, ktoré tvorí predmet zákazky.</p>
<p>2. V prípade, ak bude celková cena za predmet zmluvy prevyšujúca 100000 eur, je podmienkou nadobudnutia platnosti a účinnosti zmluvy zápis konečných užívateľov výhod poskytovateľa v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon o registri partnerov").</p>
<p>Ak v momente uzavretia zmluvy nemá poskytovateľ v registri partnerov verejného sektora zapísaných konečných užívateľov výhod v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o registri partnerov, zmluva nadobudne účinnosť najskôr v deň zápisu poskytovateľa do tohto registra /bod 4.4 VZP OPET/.</p>
<p>3. Objávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť ak v momente uzavretia zmluvy nemá poskytovateľ v registri partnerov verejného sektora zapísaných konečných užívateľov výhod v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o registri partnerov a k zápisu do tohto registra nedôjde ani do 30 dní od momentu uzavretia zmluvy /bod 18.2 písm. w) VZP OPET/.</p>
<p>4. Pokiaľ z technickej špecifikácie predmetu zákazky/zmluvy vyplýva priame alebo nepriame označenie výrobku alebo výrobcu, výrobný postup, značku, obchodný názov, patent alebo typ, objednávateľ v takom prípade pripustí ekvivalentné plnenie/riešenie, za ktoré bude považovať výrobok rovnakých alebo vyšších parametrov. Poskytovateľ je povinný objednávateľovi riadne preukázať parametre ekvivalentného plnenia.</p>
<p>5. Poskytovateľ predloží objednávateľovi do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy doklad o tom, že má k dispozícii minimálne jedného kvalifikovaného experta pre prácu so systémom Genesys a to platným certifikátom Genesys Certified Professional (GCP) eServices vydaným výrobcom.</p>
<p>Zároveň Poskytovateľ predloží potvrdenie výrobcu Genesys alebo jeho zmluvného partnera o tom, že riešenie BOT je integrovateľné so systémom prevádzkovaným verejným obstarávateľom bez porušenia licenčných podmienok Genesys a že ponúkané riešenie nevyžaduje ďalšie licenčné doplnenie systému prevádzkovaného verejným obstarávateľom.</p>

6. V prípade, ak poskytovateľ poruší akúkoľvek zmluvnú podmienku alebo ktorúkoľvek ustanovenia uvedené v osobitných požiadavkách na plnenie, toto porušenie sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy.
7. V prípade, ak poskytovateľ neposkytne predmet zmluvy v dohodnutej špecifikácii, rozsahu a kvalite podľa časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu, objednávateľ je oprávnený uplatniť si nárok na zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR za každý deň omeškania dodania riešenia. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa jej uplatnenia objednávateľom.
8. V prípade, ak poskytovateľ neposkytne predmet zmluvy v dohodnutom čase podľa časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu zákazky a čl. III bodu 3. časti zmluvy Osobitné požiadavky na plnenie, objednávateľ je oprávnený uplatniť si nárok na zmluvnú pokutu vo výške 1000,- EUR za každý deň omeškania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa jej uplatnenia objednávateľom.
9. Všetky doklady a dokumenty musia byť predložené v štátnom jazyku. Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v cudzom jazyku, predkladá sa spolu s jeho úradným prekladom do štátneho jazyka, to neplatí pre návrhy, doklady a dokumenty vyhotovené v českom jazyku.
10. Ostatné sa riadi Obchodnými podmienkami elektronického trhu, 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:
 Okres:
 Obec:
 Ulica:

3.2 Čas / lehota plnenia zmluvy:

11.10.2021 09:00:00 - 10.11.2021 09:00:00

3.3 Dodávané množstvo/ rozsah zmluvného plnenia:

Jednotka: cena celkom
 Požadované množstvo: 1,0000

3.4 Práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy sa spravujú Obchodnými podmienkami elektronického trhu verzia 3.7, účinná zo dňa 2.8.2021, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

4.1 Celková cena predmetu Zmluvy bez DPH: 144 900,00 EUR

4.2 Sadzba DPH: 20,00

4.3 Celková cena predmetu Zmluvy vrátane DPH: 173 880,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronického trhu 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 trhu 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 Z202118770

V Bratislave, dňa 06.10.2021 09:40:01

Objednávateľ:
Sociálna poisťovňa
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Objednávateľa v rámci elektronického trhoviska

Dodávateľ:
ALCASYS Slovakia, a.s.
konajúci prostredníctvom osoby poverenej zastupovať Dodávateľa v rámci elektronického trhoviska