

Rámcová dohoda č. Z20226859_Z

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: Technická podpora informačno-poradenského centra
Kľúčové slová: Technická podpora, úpravy v systéme, IPC, call centrum
CPV: 72250000-2 - Služby týkajúce sa podpory systému; 72212445-0 - Služby na vývoj softvéru na riadenie vzťahov so zákazníkmi
Druh/y: Služba

2.2 Funkčná a technická špecifikácia predmetu Zmluvy:

Položka č. 1: Technická podpora informačno-poradenského centra

Funkcia				
Predmetom zákazky je poskytnúť verejnému obstarávateľovi/objednávateľovi zabezpečenie technickej podpory pre zmenové požiadavky informačno-poradenského centra obstarávateľa. Ako hlavný komunikačný bod s klientom využíva objednávatel call centrum obsluhujúci telefonický kanál, e-mail, ticketing, kampaňový manažment, chat/chatBOT s SMS kanál.				
Cieľom zákazky je pružné zabezpečenie požiadaviek a zmien na funkcionality systému a to v rozsahu: priebežne riešiť zlepšovanie komunikácie s klientom v súvislosti s agendou, ktorú klientom poskytuje a legislatívnymi zmenami, ktoré často vyžadujú zmeny aj na strane informačno-poradenského centra a iných oddelení komunikujúcich s klientami, optimalizácia komunikácie, legislatívne zmeny a rozširovanie služieb pre klientov vyžadujú časté zmeny a úpravy v nastavení systému (zmenové požiadavky)				
a prípadné rozšírenia počtu agentských pracovísk na strane objednávateľa, ktoré obsluhujú klientov. Takéto požiadavky rôzne veľkého rozsahu sú zo strany objednávateľa vyžadované niekoľkokrát mesačne a pri ich realizácii je vyžadovaná pomoc externého poskytovateľa				
Technické vlastnosti	Jednotka	Minimum	Maximum	Presne
1. TECHNICKÁ PODPORA - Základná správa systému	hodín		100	
2. TECHNICKÁ PODPORA - Pokročilá správa systému	hodín		200	
3. TECHNICKÁ PODPORA -Analýza a návrh	hodín		200	
4. TECHNICKÁ PODPORA - Konfigurácia systému	hodín		1400	
5. TECHNICKÁ PODPORA - Softwarový vývoj	hodín		600	

6. TECHNICKÁ PODPORA - Testovanie	hodín		200	
7. Základná pracovná pozícia agenta IPPBX endpoint (licencia+softphone+headset)	ks		10	
8. Základná pracovná pozícia agenta Nice recording licencia + IP DR link licencia	ks		10	
9. Rozšírenie základnej pozície agenta Nice quality management	ks		10	
10. Základná pracovná pozícia agenta Genesys Engage On Premise Base Package NR : SIP Interaction, Qualification&Parking, CIM, CHAT, E-mail, SMS, Workspace/AIC, Infomart, CX Insights + HA	ks		10	
11. Rozšírenie základnej pozície agenta Genesys Multimedia Ticketing	ks		10	
12. Rozšírenie základnej pozície agenta Genesys Proactive Contact - E-mail/SMS - SUB	ks		1	
13. Rozšírenie základnej pozície agenta Genesys Social Engagement (FB) Pkg - SUB	ks		5	
14. Rozšírenie základnej pozície agenta Genesys Outbound Voice - SUB	ks		5	
15. Rozšírenie ostatných komponentov systému Genesys Voice Platform - SUB – kanál IVR systému	ks		5	
16. Rozšírenie ostatných komponentov systému Genesys Chatbot Orchestration – 3,6 Mio Turns – SUB	ks		1	
Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika			
Charakteristika IPC:				
Technologicky IPC pozostáva z komponentov :	- telefónie (IP PBX Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise v duplikovanom riešení – virtual appliance,			
-	- softwarovej nadstavby Genesys Engage v aplikačnom HA s komponentami Genesys Voice Portal, Genesys Inbound Voice, Genesys E-mail a nadstavba Ticketing, Genesys Outbound,			
-	Genesys proactive contact SMS/E-mail, Geensys Mobile Services, Genesys Bot Orchestration, Genesys Infomart, Genesys WebGAD, SMS gateway. Súčasťou IPC je aj testovacia platforma			
-	- recording systém Nice Engage active recording			
-	Riešenie IPC je inštalované vo virtuálnom prostredí vmw v dvoch geolokačne oddelených datacentrách na operačných systémoch Windows Srv 2014/2016,			
-	Linux a so zálohovanou databázou MS-SQL cluster server 2012 v režime active - passive.			
Požadované služby technickej podpory pre zmenové požiadavky informačno-poradenského centra objednávateľa:				
TECHNICKÁ PODPORA - Základná správa systému	- Inštalácia updatov, bugfixov, security updatov s minoritným dopadom na produkčnú prevádzku			
-	Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať všetky časti systému na úrovni najnovších aktualizácií, čo zahŕňa inštaláciu aktualizácií systému, inštaláciu security updatov a bugfixov.			
-	Poskytovateľ je povinný pred aktualizáciou písomne (e-mail) informovať objednávateľa o dostupnosti nových aktualizácií,			
-	vplyvu na dostupnosť systému počas inštalácie, možné riziká vyplývajúce z danej aktualizácie, predpokladaný časový harmonogram			
-	a plán inštalácie danej aktualizácie spolu s celkovým počtom hodín potrebných na vykonanie úkonu.			
-	Aktualizáciu je možné vykonať až po schválení objednávateľom, ktorý určí najvhodnejší termín realizácie tak, aby daným úkonom nebola ovplyvnená prevádzka Informačno-poradenského centra.			

TECHNICKÁ PODPORA - Pokročilá správa systému	- Inštalácie upgradov a migrácií spojených s prechodom na nový hardware, operačné systémy, databázy, ktoré majú zásadný vplyv na produkčné prostredie
-	Z dôvodu plánovanej obmeny aktuálneho existujúceho hardwaru, sa vyžaduje aby poskytovateľ poskytoval objednávateľovi technickú podporu
-	pri plánovanej migrácii spojenej s prechodom na nový hardware a s tým súvisiace úkony ako import a export dát, inštalácie operačných systémov, upgradov a databáz
-	ktoré majú zásadný vplyv na produkčné prostredie a overenie správnej funkčnosti systému po migrácii.
TECHNICKÁ PODPORA - Analýza a návrh	- špecifikácia nových prevádzkových požiadaviek užívateľa a technicko-funkčný návrh riešenia pre potreby schválenia zadávateľom
-	Ak objednávateľ bude počas trvania zmluvy požadovať novú funkcionálnu systém z dôvodu skvalitnenia poskytovaných služieb Informačno-poradenského centra,
-	poskytovateľ na základe požiadavky vytvorí návrh možného riešenia, špecifikáciu danej požiadavky a zároveň predloží technicko-funkčný návrh spolu s predpokladaným rámcom služieb
-	úkonov a počtom hodín potrebným na vykonanie požadovanej funkcionality.
TECHNICKÁ PODPORA - Konfigurácia systému	- Konfigurovanie nových služieb/agentských skupín/reportov, úpravy aktuálnej konfigurácie
-	Počas trvania zmluvy zabezpečiť objednávateľovi podporu pre požadované zmeny v aktuálnej konfigurácii podľa jeho požiadaviek, konfiguráciu nových služieb, agentských skupín a potrebných reportov
TECHNICKÁ PODPORA - Softwarový vývoj:	- vývoj špeciálneho software pre integráciu Genesys/NICE/Alcatel na iné systémy, vývoj plug-inov do existujúcich aplikácií, vývoj nových aplikácií
-	Zahrňa vývoj špeciálneho software pre integráciu Genesys/NICE/Alcatel na iné systémy a zabezpečenie interoperability s existujúcimi systémami objednávateľa
-	vývoj plug-inov do už existujúcich aplikácií používaných v prostredí informačno-poradenského centra,
-	vývoj nových aplikácií pre potreby objednávateľa spolu s testovaním, odladením a nasadením do produkčného prostredia.
TECHNICKÁ PODPORA – Testovanie	- Testovanie nových funkčností, ktoré nevie objednávateľ testovať samostatne; napríklad disaster testy, simulované záťažové testy
-	Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci nasadzovania nových aplikácií a softwaru, konfigurácii nových služieb a vykonaných úpravách v aktuálnej konfigurácii
-	vykonávať testy funkčnosti a taktiež ak to bude potrebné aj simulované záťažové testy z dôvodu zaistenia funkčnosti systému aj po nasadení do produkčného prostredia
SPÔSOB A FORMA PLNENIA:	Plnenie predmetu zmluvy bude po dobu 12 mesiacov od účinnosti zmluvy alebo do vyčerpania celkovej ceny za predmet zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr
-	Poskytovateľ je povinný nastúpiť na realizáciu servisného zásahu alebo zmenu v systéme bez zbytočného odkladu,
-	najneskôr do 4 hodín od požiadavky verejného obstarávateľa ak nie je v požiadavke stanovené inak a službu vykonať
-	(t. j. riadne ukončiť) najneskôr do 24 hodín od začatia jej vykonávania, avšak za predpokladu súčinnosti objednávateľa.
-	Poskytovateľ vykoná diagnostiku poruchy, odstránenie poruchy, zmenu podľa požiadavky objednávateľa a uvedenie systému do plnohodnotnej prevádzky.
-	Poskytovateľ je povinný počas celej doby platnosti zmluvy zabezpečiť aktuálnosť systému a to inštaláciou potrebných aktualizácií a security updatov.

-	Objednávateľ bude hlásiť poruchy alebo oznamovať požiadavky poskytovateľovi v pracovných dňoch od 7,00 h do 17,00 h elektronicky (e-mail),
-	v odôvodnených prípadoch aj v inom čase telefonicky. Objednávateľ bude vykonávať hlásenie poruchy a požiadavky prostredníctvom zamestnancov plniacich úlohy centrálného dispečingu.
-	Poskytovateľ bude prijímať hlásenie poruchy alebo požiadavku na testovanie, softwarový vývoj, analýzu a návrh, konfiguráciu systému a požiadavky na správu systému.
-	Súčasťou hlásenia o poruche alebo požiadavke na opravu/úpravu bude minimálne: miesto požadovaného plnenia a meno zodpovedného zamestnanca
-	objednávateľa, ktorý bude poskytovateľovi k dispozícii v mieste plnenia predmetu zákazky, predbežný rozsah poruchy alebo požadovaná úprava v systéme, dátum a čas nahlásenia poruchy
-	Hodinová sadzba za technickú podporu/servisný zásah zahŕňa kompletný výkon vykonaný zamestnancom/zamestnancami poskytovateľa na konkrétnej činnosti/oprave bez ohľadu na počet zamestnancov
-	ktorý danú činnosť/opravu vykonávajú. Poskytovateľ nie je oprávnený násobiť skutočný počet hodín trvania opravy počtom zamestnancov, vykonávajúcich túto činnosť/opravu. Nejedná sa o človekohodinu.
-	Jednotkovú cenu uvedenú v hodinách bude poskytovateľ fakturovať prepočítanú na skutočne strávený čas výkonu služby.
-	Cena hodiny v sebe zahŕňa všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením služby, vrátane, ale nielen dopravných nákladov.
-	Do času výkonu servisného zásahu sa nezapočíta čas strávený na ceste do a z miesta plnenia. Čas opravy alebo úpravy v systéme sa začína počítať od momentu prihlásenia sa pracovníka poskytovateľa
-	u povereného zamestnanca objednávateľa v čase začatia vykonávania služby emailom alebo telefonicky, alebo prihlásenia sa na mieste plnenia
-	Po odstránení poruchy alebo vykonaní úpravy podľa požiadavky objednávateľa poskytovateľ vykoná za účasti
-	povereného zamestnanca objednávateľa potrebné preskúšanie pre overenie správnej funkčnosti systému.
-	Poskytovateľ je povinný po vykonaní každej činnosti/opravy uskutočniť skúšku spôsobilosti (funkčnosti)
-	systému za účelom preverenia riadneho poskytnutia služieb a to za prítomnosti poverených zástupcov poskytovateľa a objednávateľa
-	Predmet plnenia sa považuje za splnený podpísaním akceptačného protokolu o servisnom úkone alebo požadovanej úprave v systéme,
-	potvrdzujúci vykonanie požadovanej služby oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ktorý bude obsahovať požiadavku objednávateľa,
-	spolu s popisom riešenia zo strany poskytovateľa a záver k danej úprave/oprave, termín plnenia s výkazom odpracovaných hodín.
-	V protokole bude uvedená záručná doba na vykonanú prácu min. 12 mesiacov. Potvrdený protokol o servisnom úkone bude tvoriť prílohu faktúry.

2.3 Osobitné požiadavky na plnenie:

Názov
CENA

<p>1. Poskytovateľ je povinný predložiť podrobnú Cenovú kalkuláciu do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy, v ktorej pre položky č. 1. až č. 16. 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.</p>
<p>2. Celková cena predmetu zmluvy a jednotkové ceny obsahujú všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením predmetu uvedeného v časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu vrátane minimálne 12 mesačnej záruky a tiež všetky dane, clá, poplatky, platby vyberané v rámci uplatňovania nesadzobných opatrení ustanovené osobitnými predpismi, ako aj iné náklady spojené s plnením zmluvy.</p>
<p>3. Hodinová sadzba za technickú podporu/servisný zásah zahŕňa kompletný výkon vykonaný zamestnancom/ zamestnancami poskytovateľa na konkrétnej činnosti/oprave bez ohľadu na počet zamestnancov, ktorý danú činnosť/opravu vykonávajú. Poskytovateľ nie je oprávnený násobiť skutočný počet hodín trvania opravy počtom zamestnancov, vykonávajúcich túto činnosť/opravu. Nejedná sa o človekohodinu. Jednotkovú cenu uvedenú v hodinách bude poskytovateľ fakturovať prepočítanú na skutočne strávený čas výkonu služby.</p>
<p>Cena hodiny v sebe zahŕňa všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením služby, vrátane, ale nielen dopravných nákladov. Do času výkonu servisného zásahu sa nezapočíta čas strávený na ceste do a z miesta plnenia. Čas opravy alebo úpravy v systéme sa začína počítať od momentu prihlásenia sa pracovníka poskytovateľa u povereného zamestnanca objednávateľa v čase začatia vykonávania diela emailom alebo telefonicky, alebo prihlásenia sa na mieste plnenia.</p>
<p>4. 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.</p>
<p>5. Celková cena, ceny spolu a jednotkové ceny v cenovej kalkulácii budú zaokrúhlené maximálne na dve (2) desatinné miesta.</p>
<p>6. 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.</p>
<p>MIMORIADNE NÍZKA PONUKA</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>PLNENIE PREDMETU ZMLUVY</p>
<p>1. Poskytovateľ sa zaväzuje do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy predložiť objednávateľovi kontaktné údaje osoby zodpovednej za riadne plnenie predmetu zmluvy v rozsahu: meno, priezvisko, tel. číslo a e-mailová adresa a zároveň predložiť aj telefónne číslo a e-mailovú adresu na hlásenie porúch a oznamovanie požiadaviek na podporu.</p>
<p>2. Miestom plnenia je sídlo objednávateľa v Bratislave.</p>
<p>3. Poskytovateľ bude poskytovať služby na základe objednávateľom predložených a schválených zmenových požiadaviek.</p>
<p>4. Zmenové požiadavky budú predkladané poskytovateľovi v písomnej forme e-mailovou správou na kontaktnú e-mail adresu.</p>
<p>5. Poskytovateľ do dvoch hodín od doručenia zmenovej požiadavky zašle e-mailovou správou objednávateľovi cenovú ponuku na realizovanie zmenovej požiadavky, vypracovanú v súlade s cenovou kalkuláciou predloženou v súlade s článkom CENA bodom 1. tejto časti zmluvy.</p>
<p>6. Po schválení ceny za realizáciu zmenovej požiadavky je poskytovateľ povinný nastúpiť na realizáciu servisného zásahu alebo zmenu v systéme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 4 hodín od požiadavky objednávateľa ak nie je v požiadavke stanovené inak a službu vykonať (t. j. riadne ukončiť) najneskôr do 24 hodín od jej začatia plnenia, avšak za predpokladu súčinnosti objednávateľa.</p>
<p>7. Poskytovateľ vykoná diagnostiku poruchy, odstránenie poruchy, zmenu podľa požiadavky verejného obstarávateľa a uvedenie systému do plnohodnotnej prevádzky. Okrem odstraňovania porúch bude poskytovateľ vykonávať aj úkony uvedené v časti „Technická špecifikácia predmetu zákazky – Nekvantifikované technické vlastnosti“.</p>
<p>8. Poskytovateľ je povinný po vykonaní každej činnosti/opravy uskutočniť skúšku spôsobilosti (funkčnosti) systému za účelom preverenia riadneho poskytnutia služieb a to za prítomnosti poverených zástupcov poskytovateľa a verejného obstarávateľa.</p>
<p>9. Predmet plnenia sa považuje za splnený podpísaním akceptačného protokolu o servisnom úkone alebo požadovanej úprave v systéme, potvrdzujúci vykonanie požadovanej služby oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ktorý bude obsahovať požiadavku verejného obstarávateľa, spolu s popisom riešenia zo strany poskytovateľa a záver k danej úprave/oprave, termín plnenia s výkazom odpracovaných hodín. V protokole bude uvedená záručná doba na vykonanú prácu min. 12 mesiacov. Potvrdený akceptačný protokol o servisnom úklone bude tvoriť prílohu faktúry.</p>

10. Počet/rozsah poskytnutých služieb a tovarov uvedených v bode 1. a 16. časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu je maximálny a nesmie byť počas trvania zmluvy prekročený. Fakturovanie bude na základe skutočne poskytnutých služieb a tovarov do vyčerpania celkovej ceny za predmet zmluvy. Celkový finančný limit zákazky dohodnutý zmluvou nesmie byť prekročený.
11. Objednávateľ nie je povinný objednávať celý rozsah definovaného predmetu zmluvy uvedeného v časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu. Poskytovateľ sa zaväzuje uvedené právo objednávateľa akceptovať.
12. Poskytovateľ si nemôže nárokovať, aby počas trvania tejto zmluvy objednávateľ odobral celé množstvo predmetu zmluvy v rozsahu podľa časti Funkčná a technická špecifikácia predmetu. Neodobratie predmetu zmluvy objednávateľom v celom množstve nezakladá práva poskytovateľa uplatniť si nárok na náhradu škody a ani od zmluvy odstúpiť.
13. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi na realizované služby záručnú dobu minimálne 12 mesiacov, ktorá začne plynúť od ich protokolárneho odovzdania a prevzatia.
14. Počas záručnej doby sa zaväzuje poskytovateľ podľa bodu 13. tohto článku zmluvy bezplatne (vrátane dopravy, servisnej práce) odstrániť vady plnenia, na ktoré sa vzťahuje záruka, a to do 48 hodín od nahlásenia vady objednávateľom na e-mailovú adresu poskytovateľa podľa IV. bodu 1 časti Osobitné požiadavky na plnenie zmluvy.
V. FAKTURÁCIA
1. Úhrada za predmet zmluvy bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku bez poskytnutia zálohovej platby. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru mesačne, vždy do 5. dňa nasledujúceho mesiaca za predchádzajúci mesiac
2. Cena za predmet zmluvy t. j. za položky označené č. 1. až č. 16, uvedené v časti zmluvy Funkčná a technická špecifikácia predmetu zákazky - Technické vlastnosti, v cene podľa cenovej kalkulácie v súlade s článkom I. tejto časti zmluvy bude fakturovaná mesačne na základe skutočne spotrebovaných hodín a služieb technickej podpory (zmenových požiadaviek) za obdobie predchádzajúceho mesiaca a priloženého akceptačného protokolu potvrdeného poverenými zástupcami oboch zmluvných strán.
3. Poskytovateľ vystaví a doručí faktúru do 5 dní nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
4. Prílohou vystavených faktúr budú:a) požiadavky/hlásenia objednávateľa na technickú podporu (zmenových požiadaviek),b) akceptačné protokoly potvrdzujúce vykonanie požadovanej služby poskytovateľom (podpísané poverenými zástupcami oboch zmluvných strán), ktorých súčasťou budú:• cenové kalkulácie vyhotovené ku každému úkonu• výkaz/y odpracovaných hodín pri poskytovaní služieb
5. Splatnosť faktúr je najneskôr do 30 dní odo dňa ich doručenia do podateľne objednávateľa.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje poslať vyhotovenú faktúru listinne poštou a súčasne aj v textovo čitateľnom súbore vo formáte PDF elektronicky, na e-mailovú adresu objednávateľa faktury@socpoist.sk, 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.
7. Miesto doručenia faktúry v listinnej forme je sídlo objednávateľa.
8. 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.
Poskytovateľ je zároveň povinný bezodkladne poslať opravenú alebo novú faktúru znovu aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu uvedenú objednávateľom v zmysle bodu 6.
9. 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. Objednávateľ v tomto prípade bude registrovaný pre DPH podľa § 7 a/alebo § 7a zákona č. 222/2004 Z. z. a bude povinný odviesť DPH v SR podľa zákona č. 222/2004 Z. z.
VI. OSOBITNÉ USTANOVENIA
. Objednávateľ upozorňuje, že poskytovateľ musí byť v zmysle § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní oprávnený poskytovať službu, ktorá zodpovedá predmetu zákazky. Objednávateľ na overenie splnenia podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní použije údaje 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. 52/2018Z.z. za predpokladu,
že požadované údaje je možné overiť v tomto registri.
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. V prípade, ak poskytovateľ nie je oprávnený dodávať tovar, ktorý odpovedá predmetu zákazky, objednávateľ je oprávnený odstúpiť o zmluvy v zmysle obchodných podmienok elektronickeho trhu,

2. časť "Všeobecné zmluvné podmienky", Čl. XVIII "Ukončenie zmluvy", bod 18.2 písm. a) a b). Objednávateľ zároveň upozorňuje poskytovateľa, že v zmysle obchodných podmienok elektronického trhoviska, 1. časť "Trhový poriadok", Čl. IV "poskytovateľ", bod 4, poskytovateľ sa už samotnou registráciou do EKS zaväzuje akceptovať a dodržiavať obchodné podmienky elektronického trhoviska, vrátane povinnosti splňať všetky kvalifikačné, odborné, technické a akékoľvek iné predpoklady stanovené príslušnými právnymi predpismi vo vzťahu k plneniu, ktoré tvorí predmet zákazky.
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").
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/.
3. Objednávateľ 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/.
4. Poskytovateľ predloží objednávateľovi do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy zoznam minimálne 2 osôb s platnými certifikátmi v rozsahu:- NICE Engage R7.2 - NICE CertifiedSupport Engineer (NCSE) alebo ekvivalent (za podmienky, že zahŕňa požadovanú technológiu) s uvedením mena osoby a vzťahu k poskytovateľovi- ACSE OmniPCX Enterprise alebo ekvivalent (za podmienky, že zahŕňa požadovanú technológiu) s uvedením mena osoby a vzťahu k poskytovateľovi
- Genesys Certified Professional (GCP) -CIM 8 Troubleshooting Support alebo ekvivalent (za podmienky, že zahŕňa požadovanú technológiu) s uvedením mena osoby a vzťahu k poskytovateľovi- Genesys Certified Professional (GCP) -Inbound Voice 8.5 Consultant alebo ekvivalent (za podmienky, že zahŕňa požadovanú technológiu) s uvedením mena osoby a vzťahu k poskytovateľoviVšetky certifikáty je možné predložiť aj na jednu osobu ak nimi disponuje, alebo samostatne na každú osobu zvlášť.
5. 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.
6. 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.
7. Ostatné sa riadi Obchodnými podmienkami elektronického trhoviska, 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 platnosti rámcovej dohody v mesiacoch:

12

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

Jednotka: cena celkom

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 elektronickej platformy verzia 1.1, účinná odo dňa 14.4.2022, ktoré tvoria neoddeliteľnú prílohu tejto Zmluvy.

IV. Zmluvná cena

- 4.1 Celková maximálna cena plnenia podľa rámcovej dohody bez DPH: 209 000,00 EUR
- 4.2 Sadzba DPH: 20,00
- 4.3 Celková maximálna cena plnenia podľa rámcovej dohody vrátane DPH: 250 800,00 EUR

V. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Táto Zmluva bola uzavretá automatizovaným spôsobom v rámci Elektronického kontrakčného systému a v zmysle Obchodných podmienok elektronickej platformy verzia 1.1, účinná odo dňa 14.04.2022, ktoré tvoria jej prílohu č. 1.
- 5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzavretia a účinnosť za podmienok definovaných v Obchodných podmienkach elektronickej platformy 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 doplňať 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 elektronickej platformy verzia 1.1, účinná odo dňa 14.04.2022,
<https://portal.eks.sk/SpravaOpet/Opet/VerejnyDetail/>
Príloha č.2 Vlastný návrh plnenia zákazky Z20226859

V Bratislave, dňa 13.07.2022 09:40:02

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