

Zmluva o poskytovaní služieb na prieskum verejnej mienky - callcentra

R-

uzatvorená v zmysle ustanovení § 269, ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka
č. 513/1991 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách
v znení neskorších predpisov, medzi zmluvnými stranami:

| | |
|--|--|
| Objednávateľ: | Technická univerzita vo Zvolene |
| Sídlo: | T.G. Masaryka 24 960 53 Zvolen |
| Štatutárny orgán: | prof. Ing. Rudolf Kropil, CSc., rektor |
| Osoba zodpovedná za plnenie zmluvy: | doc. Dr. Ing. Jaroslav Šálka |
| Bankové spojenie: | Štátna pokladnica Bratislava |
| Číslo účtu: | 7000367488/8180 |
| IČO: | 00 397 440 |
| IČ DPH: | SK 202 047 4808 |
| Registrácia: | Zriadená zák. č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách v znení neskorších predpisov |

(ďalej len „objednávateľ“)

a

| | |
|--------------------------|--|
| Poskytovateľ: | BB-AXEL, s.r.o. |
| Sídlo: | Topoľová 14581/35 974 01 Banská Bystrica |
| Štatutárny orgán: | PhDr. Ivan Holík, konateľ |
| Bankové spojenie: | Tatrabanka, a.s. |
| Číslo účtu: | 2620054981/1100 |
| IČO: | 44 847 092 |
| DIČ: | 2022842668 |
| IČ DPH: | SK2022842668 |
| Registrácia: | Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica Oddiel: Sro, Vložka číslo: 16687/S |

(ďalej len „poskytovateľ“)

čl. I

PREDMET ZMLUVY

- 1.1. Zmluva sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania v zmysle zákona č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Verejný obstarávateľ na predmet zákazky tejto zmluvy použil postupy zadávania podprahovej zákazky formou verejnej súťaže.
- 1.2. Predmetom tejto zmluvy je zaistovanie a realizácia služieb callcentra poskytovateľom 4 samostatných prieskumov verejnej mienky na reprezentatívnej vzorke SR (4 x 1500 respondentov), metodikou zberu dát telefonickými rozhovormi s respondentmi. Výstupy budú vo forme XLS tabuliek. Dotazníky budú vypracované riešiteľmi

projektu. Témou dotazníkov budú problematiky lesníctva, poľovníctva a výrobkov z dreva. Každý z prieskumov bude mať 10 otázok, na ktoré budú respondenti odpovedať výberom z max. 3-stupňovej škály možností. Predpokladaná dĺžka jedného telefonického hovoru je cca 10 minút. Tento čas zahŕňa predstavenie účelu hovoru a samotná realizácia prieskumu verejnej mienky (V cene jedného hovoru sú zahrnuté 4 pokusy o dovolanie sa, alebo 1 relevantný hovor). Okrem odpovedí na tieto otázky musí poskytovateľ poskytnúť informácie o veku, pohlaví a mieste bydliska respondentov.

- 1.3 Predmet služby bude dodaný objednávateľovi na adresu Technická univerzita vo Zvolene, T.G. Masaryka 24, 960 53 Zvolen. Poskytovateľ bude predmet služby vykonávať pre objednávateľa po dobu platnosti tejto zmluvy pre projekt: Dobudovanie centra excelentnosti: Adaptívne lesné ekosystémy, ITMS 26220120049.

čl. II

PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje v dobe platnosti tejto zmluvy riadne a včas poskytovať služby záväzne objednané objednávateľom na základe ustanovení tejto zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje tieto služby odoberať a riadne a včas za ne platiť dohodnutú cenu.
- 2.2. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje spracovať návrh riešenia (scenára) projektu a návrh softwarovej aplikácie pre zápis výsledkov aktivít s kontaktovanými subjektmi.
- 2.3. Objednávateľ sa zaväzuje:
- zaistiť prostredníctvom svojich zamestnancov nevyhnutné vyškolenie teleoperátorov a ich informovanie o službách, produktoch a celkovom profile klienta, v ktorého prospech budú služby callcentra poskytované,
 - zaistiť odsúhlasenie scenára projektu, špecifikácie projektu resp. príslušnej softwarovej aplikácie poskytovateľa, poprípade v rovnakom termíne vyvolať jednanie za účelom vypracovania finálnej verzie predmetných plnení dodávateľa a ich odsúhlasenie.
 - Poskytovateľ sa zaväzuje vždy po skončení konkrétneho projektu, resp. jeho fázy, zaistiť spracovanie databázy, a to prostredníctvom uvedenia výsledkov do príslušnej softwarovej aplikácie podľa objednávateľom schváleného scenára.
- 2.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými na území Slovenskej republiky, výhradne v súlade so zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov. Spracovávané databázy objednávateľa je oprávnený použiť iba pre objednávateľa a s údajmi zistenými za účelom ich spracovania nakladať výlučne len za účelom plnenia predmetu tejto zmluvy a svojich záväzkov vzniknutých na jej základe a na základe konkrétnych objednávok. Oprávnenie akokoľvek nakladať so zistenými údajmi a informáciami zaniká

poskytovateľovi okamihom ukončenia zmluvného vzťahu
objednávateľom.

s

čl. III CENA

3.1 Cena za poskytovanie služieb po celú dobu plnenia bola dohodnutá v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách, v znení neskorších predpisov na základe cenovej ponuky predloženej vo verejnej súťaži. Podrobná cenová a technická špecifikácia predmetu zmluvy je v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

3.2 V cene za zabezpečenie predmetu zmluvy sú zahrnuté aj všetky náklady v rozsahu čl. I. tejto zmluvy:

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| cena spolu bez DPH | 11.840,00 EUR |
| DPH 20% | 2.368,00 EUR |
| cena spolu vrátane DPH | 14.208,00 EUR |
| slovom: | štrnásťtisícdivostoosem EUR |

čl. IV PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Právo na vystavenie faktúry vzniká poskytovateľovi dňom podpísania preberacieho protokolu o vykonaných prácach poverenými zástupcami oboch zmluvných strán.

4.2 Splatnosť všetkých faktúr je 100 dní odo dňa ich vystavenia.

4.3 Ak z akýchkoľvek dôvodov dôjde zo strany objednávateľa k prerušeniu alebo zastaveniu prác, objednávateľ je povinný zaplatiť poskytovateľovi cenu zodpovedajúcu vykonaným činnostiam k termínu prerušenia alebo zastavenia činnosti, na základe faktúry, ktorej právo na vystavenie vzniká poskytovateľovi dňom podpísania preberacieho protokolu o vykonaných prácach ku dňu prerušenia alebo zastavenia činnosti objednávateľom.

4.4 Faktúra musí spĺňať náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších zmien a doplnkov.

4.5 Objednávateľ je oprávnený namietat' vecnú aj formálnu správnosť fakturácie poskytovateľa.

4.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti daňového dokladu, objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru poskytovateľovi na doplnenie, prípadne prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť, pričom na prepracovanej faktúre bude vyznačená nová lehota splatnosti, ktorá začne plynúť odznovu.

4.7 Ak dôjde k zmene zodpovedného zástupcu objednávateľa alebo poskytovateľa, bude účastníkom tejto zmluvy písomne oznámená formou doporučeného listu v dostatočnom časovom predstihu. Prípadná zmena tejto osoby sa nepovažuje za zmenu obsahu zmluvy a zmluvné strany súhlasia, že v takom prípade nie je potrebné ju upravovať dodatkom k tejto zmluve.

čl. V.
DOBA PLNENIA A PRECHOD VLASTNÍCKEHO PRÁVA

- 5.1. Doba poskytovania služieb začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po zverejnení tejto zmluvy v Centrálnom registri zmlúv a trvá 6 týždňov od zverejnenia.
- 5.2. Túto zmluvu môže vypovedať ktorákoľvek zmluvná strana aj bez uvedenia dôvodu, a to v jednomesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane. V prípade výpovede sú zmluvné strany povinné zabezpečiť plnenie už potvrdených záväzkov a do uplynutia výpovednej lehoty sa zaväzujú finančne vysporiadať navzájom dojednané zmluvné vzťahy.
- 5.3. Od tejto zmluvy môže objednávateľ odstúpiť v prípade, keď poskytovateľ podstatne poruší zmluvné povinnosti. Podstatným porušením zmluvných povinností poskytovateľa je jeho nekvalitné poskytovanie dohodnutých služieb alebo omeškanie s plnením o viac ako 30 dní. Odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
- 5.4. Prevzatím prác a uhradením dohodnutej ceny na účet poskytovateľa prechádza na objednávateľa vlastnícke právo k predmetu zmluvy.

čl. VI
OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- 6.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy dozvedia, s výnimkou informácií z verejných alebo bežne dostupných zdrojov, a to ako o predmete obchodného tajomstva podľa § 271 Obchodného zákonníka.

Čl. VII
PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1 Objednávateľ:
 - a) má právo na kontrolu plnenia tejto zmluvy za účasti poskytovateľa,
 - b) má právo spolupôsobenia vo forme včasného poskytnutia potrebných podkladov, interných technických rád alebo spolupôsobenia inou dohodnutou formou v priebehu riešenia predmetu zmluvy.
- 7.2 Poskytovateľ:
 - a) je povinný pre účely kontroly poskytnúť objednávateľovi potrebné informácie,
 - b) sa zaväzuje poskytnúť služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, podľa požiadaviek objednávateľa, v požadovaných lehotách, rozsahu a kvalite a v súlade s podmienkami tejto zmluvy,
 - c) ak poskytovateľ zistí skryté prekážky znemožňujúce mu pokračovanie v činnostiach, je povinný bezodkladne to oznámiť objednávateľovi.

čl. VIII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1 Táto zmluva je vyhotovená v šiestich exemplároch, z ktorých poskytovateľ dostane dva exempláre a objednávateľ štyri exempláre.
- 8.2 Poskytovateľ potvrdzuje, že sú mu známe kvalitatívne aj kvantitatívne podmienky dodania predmetu zmluvy a že disponuje odbornými znalosťami, ktoré sú na poskytnutie služby potrebné.
- 8.3 Túto zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť iba písomnými dodatkami k tejto zmluve, podpísanými štatutárnymi zástupcami zmluvných strán. Dodatky sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 8.4 Výsledky riešenia môžu byť použité poskytovateľom a treťou osobou len s výslovným súhlasom objednávateľa.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že budú oslobodené od zodpovednosti za nesplnenie predmetu tejto zmluvy, pokiaľ takéto nesplnenie bude zavinené pôsobením „Vyššej moci“, pričom za takúto sa považuje požiar, zemetrasenie, povodeň, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenie štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť. O začatí i pominutí pôsobenia „Vyššej moci“ sú zmluvné strany povinné sa vzájomne a bezodkladne písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za nesplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia „Vyššej moci“, najviac však jeden kalendárny mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a prípadne na vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.
- 8.6 Zmluvné strany berú na vedomie, že podľa ust. § 5a ods. 1 a ods. 4 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších zmien a doplnkov sa v prípade tejto zmluvy jedná o povinne zverejňovanú zmluvu, ktorá sa zverejňuje v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR (ďalej len „CRZ“).
- 8.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je Príloha č. 1 – Cenová a technická špecifikácia predmetu zmluvy.
- 8.8 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania obidvoma zmluvnými stranami. Účinnosť táto zmluva nadobúda dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ v zmysle ust. § 47a Občianskeho zákonníka doplneného zákonom č. 546/2010 Z. z.
- 8.9 Zmluvné strany berú na vedomie, že zverejnenie zmluvy v CRZ v súlade a v rozsahu podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov, nie je porušením alebo ohrozením obchodného tajomstva. Zmluvné strany súhlasia so zverejnením tejto zmluvy v CRZ v jej plnom rozsahu v rátnane Prílohy č. 1.
- 8.10 Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ strpí výkon kontroly/audit/overovania súvisiaceho s dodávaným tovarom, prácami a službami kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy s poskytnutím nenávratného finančného príspevku, a to oprávnenými

osobami inštitúcií poskytujúcich nenávratný finančný príspevok z fondov EÚ a zaväzuje sa poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.

8.11 Zmluvné strany prehlasujú, že obsahu zmluvy porozumeli a súhlasia s ňou, čo potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.

Vo Zvolene, dňa:

Za objednávateľa:

V Banskej Bystrici, dňa: [REDACTED]

Za poskytovateľa:

.....

prof. Ing. Rudolf Kropil, CSc.
rektor

.....

PhDr. Ivan Holík
- konateľ -

.....

doc. Dr. Ing. Jaroslav Šálka
osoba zodpovedná za plnenie zmluvy

Príloha č. 1

k Zmluve o poskytovaní služieb na prieskum verejnej mienky – callcentra

č. R.....

Popis služby vyplývajúci z predmetu obstarávania

Zabezpečenie prieskumu verejnej mienky, ktorý bude zabezpečený ako štyri samostatné prieskumy verejnej mienky na reprezentatívnej vzorke SR 4 x po 1500 respondentov. Prieskum bude zabezpečený v témach problematiky lesníctva, poľovníctva a výrobkov z dreva, pričom na vykonanie samotného prieskumu budú použité dotazníky vypracované riešiteľmi projektu, t.j. Technickou univerzitou vo Zvolene. Každý z prieskumov bude mať 10 otázok, na ktoré budú respondenti odpovedať výberom z maximálne 3-stupňovej škály možností, pričom zabezpečíme trvalé zaznamenanie údajov získaných prieskumom od jednotlivých respondentov, a to vrátane ich veku, údajov o pohlaví a mieste bydliska. Počas vykonávania prieskumu bude použitá metodika zberu dát s využitím telefonických rozhovorov s respondentmi. Prieskum bude zabezpečovaný v dňoch pondelok až piatok, pričom čas volania, t.j. oslovovania respondentov prieskumu so súčasným zberom údajov, bude v časoch od 8,00 hod. do 20,00 hod. Samotný prieskum bude zabezpečovaný v časovom horizonte šiestich kalendárnych týždňov.

Spoločnosť BB-AXEL, s.r.o. v rámci poskytovania služby zabezpečí vo vlastnej pôsobnosti vypracovanie návrhu softwarovej aplikácie na zápis výsledkov údajov získaných prieskumom od respondentov tak, aby výstupy zo samotných vykonaných prieskumov boli vo formáte XLS tabuliek. BB-AXEL, s.r.o. zabezpečí štruktúrne vyhotovenie scenára projektu, súvisiaceho so zabezpečením zberu údajov z realizovaného prieskumu verejnej mienky. Spoločnosť BB-AXEL, s.r.o. súčasne v rámci poskytovania služby zabezpečí vypracovanie "Telemarketingového scriptu", ktorým budú respondenti prieskumu oslovovaní a do ktorého budú zapracované dotazníkové otázky dodané Technickou univerzitou vo Zvolene.

| Názov služby | Jednotková cena bez DPH (jeden dotazník – 10 otázok) | Jednotková cena s DPH | Počet jednotiek (dotazníkov) | Cena celkom bez DPH 20% | Cena celkom s DPH 20% |
|--|--|-----------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Telefonický prieskum verejnej mienky na reprezentatívnej vzorke SR (1500 respondentov) | 2.960,00 | 3.552,00 | 4 | 11.840,00 | 14.208,00 |

Vo Zvolene, dňa:

Za objednávateľa:

.....

prof. Ing. Rudolf Kropil, CSc.
- rektor -

V Banskej Bystrici, dňa: XXXXXXXXXX

Za poskytovateľa

.....

PhDr. Ivan Holík
- konateľ -