

Rámcová dohoda o zabezpečení migrácie a prevádzky cloudovej hlasovej služby č. MAGZBR2600185

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) (ďalej len „dohoda“ alebo „rámcová dohoda“)

medzi zmluvnými stranami:

Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

Sídlo: Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava
IČO: 00 603 481
DIČ: 2020372596
IČ DPH: SK2020372596
IBAN: SK37 7500 0000 0000 2582 9413
Názov príjemcu: Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava
Štatutárny zástupca: Ing. arch. Matúš Vallo, primátor
Osoba oprávnená na podpis dohody:
JUDr. Rastislav Šorl, zástupca riaditeľa magistrátu, v zmysle Podpisového poriadku platného a účinného ku dňu uzavretia tejto dohody

(ďalej len ako „**Objednávateľ**“)

a

Slovak Telekom, a.s.

Sídlo: Bajkalská 28, 817 62 Bratislava
IČO: 35 763 469
DIČ: 2020273893
IČ DPH: SK2020273893
Názov príjemcu: Slovak Telekom, a.s.
Zápis v registri: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 2081/B
IBAN: SK1202000000001634862854
Štatutárny zástupca: Ing. Luděk Vrtík, manažér B2B pre verejný sektor SK, na základe Podpisového poriadku a poverenia spoločnosti

(ďalej len ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne len ako „**Zmluvné strany**“ alebo samostatne aj ako „**Zmluvná strana**“)

Preambula

1. Táto rámcová dohoda sa uzatvára za účelom zabezpečenia migrácie a následnej prevádzky cloudovej hlasovej služby objednávateľa, a to tak aby bola zabezpečená riadna, bezpečná a plynulá kontinuita prevádzky komunikačného riešenia objednávateľa.
2. Predmet plnenia podľa tejto rámcovej dohody vychádza z požiadavky objednávateľa na migráciu existujúcej cloudovej hlasovej VoIP (Voice over Internet Protocol) ústredne typu 3CX vrátane call centra a IVR (Interactive Voice Response) stromu do prostredia poskytovateľa a na jej následnú prevádzku formou spravovanej cloudovej služby.
3. Táto rámcová dohoda sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky s názvom „**Prevádzka cloudovej hlasovej ústredne 3CX vrátane call centra**“ realizovaného podlimitným postupom podľa § 108 zákona o verejnom obstarávaní.

Článok 1

Predmet dohody

1. Predmetom tejto dohody je záväzok poskytovateľa riadne, včas, na vlastnú zodpovednosť a s odbornou starostlivosťou zabezpečiť pre objednávateľa migráciu existujúcej cloudovej hlasovej VoIP ústredne typu 3CX vrátane call centra a IVR stromu do cloudového prostredia poskytovateľa a následne poskytovať objednávateľovi správu, prevádzku, hlasovú konektivitu, servisnú podporu

a ďalšie súvisiace služby ako spravovanú cloudovú službu a tomu zodpovedajúci záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi cenu za riadne a včas poskytnuté plnenie za podmienok ustanovených touto dohodou.

2. Predmet plnenia podľa tejto dohody zahŕňa najmä:
 - a) migráciu existujúcej cloudovej hlasovej ústredne 3CX vrátane call centra, používateľov, klapiek, hlasových frontov, IVR stromu a pravidiel smerovania hovorov, a to v stave funkčne zodpovedajúcom existujúcemu riešeniu objednávateľa,
 - b) zachovanie existujúcej logiky smerovania hovorov a funkcionality systému v stave zodpovedajúcom súčasnemu riešeniu (asis), pričom stav „asis“ predstavuje konfiguráciu a funkcionality riešenia objednávateľa ku dňu podpisu tejto dohody, ktorá bude zdokumentovaná v akceptačnom protokole pred začiatkom migrácie,
 - c) zabezpečenie následnej prevádzky služby ako spravovanej cloudovej služby počas celej doby trvania tejto rámcovej dohody,
 - d) poskytovanie služieb call centra a IVR,
 - e) poskytovanie hlasovej konektivity vrátane volaní v rámci členských štátov Európskej únie bez samostatného účtovania podľa objemu prevolaných minút,
 - f) poskytovanie servisnej podpory a plnenie dohodnutých parametrov SLA v režime 24/7 (ďalej len „služby“).

Služby sú bližšie špecifikované v tejto dohode a v prílohe č. 1 k tejto rámcovej dohode s názvom „**Opis predmetu zákazky**“ (ďalej len „Príloha č. 1“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto dohody.

3. Predmet plnenia podľa tejto dohody zahŕňa aj prenájom IP telefónnych zariadení určených pre VoIP komunikáciu prostredníctvom SIP, a to formou mesačného nájmu podľa aktuálnych potrieb objednávateľa. Skutočný počet zariadení odobratých počas trvania tejto dohody bude určený podľa potrieb objednávateľa. Bližšia technická špecifikácia IP telefónnych zariadení a ich minimálne technické, funkčné a bezpečnostné parametre sú uvedené v tejto dohode a v Prílohe č. 1 k tejto rámcovej dohode. Takéto zariadenia sa na účely tejto dohody označujú ako „**zariadenia**“ alebo „**zariadenie**“.
4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby hlasová ústredňa bola počas celej doby trvania tejto dohody prevádzkovaná výlučne v cloudovom prostredí poskytovateľa ako spravovaná cloudová služba. Riešenia prevádzkované v infraštruktúre objednávateľa alebo on-premise riešenia nie sú prípustné, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
5. Minimálny rozsah poskytovanej služby podľa tejto dohody zodpovedá týmto parametrom: maximálne 1 100 používateľov, 60 súbežných hlasových kanálov, minimálne 8 hlasových front call centra a jeden hlavný IVR strom, ak v Prílohe č. 1 alebo v ďalšej zmluvnej dokumentácii nie je určený vyšší rozsah plnenia.
6. Cenové a platobné podmienky sú bližšie špecifikované v **Prílohe č. 2 – Cenová ponuka** (ďalej len „Príloha č. 2“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto dohody.
7. Ak bude poskytovateľ pri plnení tejto dohody využívať subdodávateľov, ich zoznam bude tvoriť **Prílohu č. 3 – Zoznam subdodávateľov** (ďalej len „Príloha č. 3“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto dohody. Ak subdodávateľov poskytovateľ nevyužíva, Príloha č. 3 bude obsahovať výslovné vyhlásenie o nevyužití subdodávateľov.

Článok 2

Cena a platobné podmienky

1. Celková hodnota tejto rámcovej dohody je stanovená na základe ponuky predloženej poskytovateľom vo verejnom obstarávaní a predstavuje sumu: **45 761,68 EUR bez DPH**.
2. Cena za poskytované služby bola stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách.
3. Podrobná špecifikácia ceny podľa jednotlivých služieb a zariadení poskytovaných na základe tejto rámcovej dohody je uvedená v neoddeliteľnej Prílohe č. 2 tejto rámcovej dohody. Súčasťou ceny je aj DPH vo výške platnej v čase zdaniteľného plnenia, ak sa na príslušné plnenie uplatňuje. V cene dohodnutej podľa tohto článku rámcovej dohody sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s plnením predmetu tejto rámcovej dohody, najmä clá, správne poplatky, licenčné poplatky, náklady na dopravu, balenie, implementáciu, konfiguráciu, súčinnosť, servis a iné vedľajšie a súvisiace výdavky, ak nie je v tejto dohode výslovné ustanovené inak.
4. Ceny/poplatky za poskytované služby/zariadenia sú rozdelené na:

- a) jednorazový poplatok **vo výške 1,00 EUR** bez DPH najmä za migráciu, implementáciu, inicializačné práce, konfiguráciu systému, portáciu čísel a uvedenie služby do prevádzky,
 - b) mesačný poplatok **vo výške 3 270,39 EUR** bez DPH najmä za prevádzku cloudovej VoIP služby, hlasovú konektivitu vrátane volaní (odchádzajúcich/prijímaných, spolu aj "volania") v rámci členských štátov Európskej únie (ďalej aj „EU“), pričom volania **(i)** odchádzajúce do EU (mimo Slovenskej republiky, ďalej aj "SK") = ~14 min./mesačne a **(ii)** prijímané z EU (mimo SK) = zanedbateľné množstvo, volania bez samostatného účtovania podľa prevolaných minút, call centrum, IVR služby, servisnú podporu a SLA,
 - c) mesačný poplatok **vo výške 5,43 EUR** bez DPH/kus za prenájom zariadenia s predpokladaným počtom zariadení 100ks.
- 5. Jednorazový poplatok bude uhradený objednávatelom bezhotovostným prevodom, na základe faktúry vystavenej poskytovateľom až po riadnom dokončení migrácie, úspešnom akceptačnom teste a podpise preberacieho protokolu objednávatelom.
 - 6. Mesačný poplatok podľa článku 2 bod 4 písm. b) tejto dohody, bude fakturovaný mesačne vo forme paušálu. Akékoľvek plnenie nad rámec paušálu musí byť výslovne dohodnuté v tejto dohode alebo v jej prílohách a musí zodpovedať skutočne poskytnutému rozsahu služieb. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby hlasové služby v rámci členských štátov Európskej únie boli zahrnuté v paušálnych mesačných nákladoch bez samostatného účtovania podľa minút.
 - 7. Mesačný poplatok podľa článku 2 bod 4 písm. c) tejto dohody, bude fakturovaný mesačne vo forme prenájmu za objednané zariadenia. Cena prenájmu zahŕňa najmä dodanie zariadenia, jeho základnú konfiguráciu, uvedenie do prevádzky v prostredí objednávatela (napr. registrácia na ústrední, priradenie používateľovi, základné nastavenia), súčinnosť pri nasadení a výmene, priebežnú správu a podporu počas trvania dohody. Dodatočné poplatky za konfiguráciu zariadenia alebo jeho uvedenie do prevádzky nie sú prípustné.
 - 8. Všetky ceny budú uvedené bez DPH. DPH bude účtovaná v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Objednávatel neposkytuje preddavky ani zálohové platby.
 - 9. Zmluvné strany pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností prehlasujú, že cena za každú konkrétnu službu alebo zariadenie predstavuje konečnú odplatu za príslušné plnenie a sú v nej zahrnuté všetky náklady poskytovateľa vyplývajúce z tejto rámcovej dohody, vrátane bankových poplatkov, interných režijných nákladov a všetkých nákladov potrebných na riadne splnenie záväzkov poskytovateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený cenu za služby alebo zariadenia jednostranne meniť ani fakturovať voči objednávatelovi akékoľvek iné finančné čiastky ako tie, ktoré sú dojednané v tejto rámcovej dohode.
 - 10. Splatnosť faktúr je 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry objednávatelovi. Faktúra musí obsahovať všetky zákonné náležitosti a náležitosti podľa tejto dohody.
 - 11. Faktúry musia obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
 - 12. V prípade, že faktúra vystavená poskytovateľom bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je objednávatel oprávnený ju vrátiť poskytovateľovi v lehote splatnosti s písomným odôvodnením, na doplnenie a odstránenie zistených nedostatkov. Poskytovateľ je povinný faktúru podľa charakteru nedostatku opraviť, doplniť alebo vystaviť novú faktúru. V takomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej alebo opravenej faktúry objednávatelovi.
 - 13. Zmena cien počas trvania tejto dohody je prípustná iba v prípadoch výslovne uvedených v tejto dohode alebo ak vyplýva zo zmeny právnych predpisov, najmä zo zmeny sadzby DPH. Iná jednostranná zmena ceny poskytovateľom nie je prípustná.
 - 14. Poskytovateľ nemá právo jednostranne si započítať voči objednávatelovi akúkoľvek splatnú peňažnú pohľadávku. Poskytovateľ taktiež nie je oprávnený, bez písomného súhlasu objednávatela, postúpiť na tretiu osobu akékoľvek práva a povinnosti, ktoré mu vyplývajú z tejto rámcovej dohody.
 - 15. Zmluvné strany sa dohodli a objednávatel súhlasí, aby poskytovateľ v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov účtoval ceny/poplatky resp. iný nárok podľa tejto dohody elektronickou faktúrou a poskytovateľ bude vystavovať a zasielať objednávatelovi elektronickú faktúru na zaplatenie ceny/poplatkov alebo iných nárokov podľa tejto dohody. Zmluvné strany sa dohodli a berú na vedomie, že elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme a riadnym daňovým dokladom. Pre vylúčenie pochybností platí, že poskytovateľ nie je povinný elektronickú faktúru podpísať zaručeným elektronickým podpisom podľa osobitného predpisu. V prípade zasielania elektronickej faktúry poskytovateľ nebude zasielať objednávatelovi v papierovej podobe ani prílohy, ktoré sú súčasťou elektronickej faktúry. Poskytovateľ bude doručovať objednávatelovi elektronickú faktúru formou elektronickej pošty, a to na určenú e-mailovú adresu: **efaktura@bratislava.sk**, resp. inú e-mailovú adresu neskôr písomne oznámenú

poskytovateľovi najmenej 5 pracovných dní pred účinnosťou tejto zmeny, ako dokument PDF (s príponou *.pdf). Objednávateľ vyhlasuje, že má prístup k určenej e-mailovej adrese a že si je vedomý skutočnosti, že údaje sprístupnené mu v elektronickej faktúre doručenej mu na určenú e-mailovú adresu sú dôverné informácie, ktoré je každá zmluvná strana povinná utajovať, okrem prípadov, v ktorých je ich sprístupnenie tretej osobe vyžadované platnými právnymi predpismi. Elektronická faktúra sa považuje za doručенú najneskôr v prvý pracovný deň nasledujúci po dni jej preukázateľného odoslania objednávatelovi prostredníctvom elektronickej pošty na určenú e-mailovú adresu.

Článok 3 Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávatelovi služby vrátane dodania prenajatého zariadenia v zmysle čl. 1 ods. 3 tejto dohody za podmienok definovaných v tejto rámcovej dohode a na základe požiadaviek objednávatel'a.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa tejto dohody riadne, včas, vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť, s odbornou starostlivosťou a v súlade s technickými, bezpečnostnými a prevádzkovými požiadavkami objednávatel'a a v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.
3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť migráciu tak aby funkčný stav po migrácii zodpovedal existujúcemu riešeniu objednávatel'a, vrátane konfigurácie používateľov, klapiek, hlasových frontov, IVR stromu a smerovania hovorov.
4. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť najmä pri sprístupnení existujúcej konfigurácie, pri testovaní migrácie, pri akceptačných testoch a pri preberaní plnenia.
5. Zmluvné strany sú povinné určiť zamestnancov, ktorí budú vykonávať úkony súvisiace s touto rámcovou dohodou výhradne prostredníctvom týchto osôb alebo ich zástupcov. Poverený zamestnanec pre plnenie predmetu tejto rámcovej dohody za objednávatel'a je [REDACTED] a poverený zamestnanec pre plnenie predmetu tejto rámcovej dohody za poskytovatel'a je [REDACTED]. Zmenu poverených zamestnancov zmluvné strany oznamujú písomne bezodkladne po jej uskutočnení, bez potreby uzavretia dodatku k tejto rámcovej dohode. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností zmluvné strany vyhlasujú, že poverení zamestnanci nie sú oprávnení konať v mene a na účet zmluvných strán vo veci zmien tejto rámcovej dohody, ukončenia tejto rámcovej dohody a ani uzatvárať dodatky k tejto rámcovej dohode, ak na to neboli osobitne splnomocnení.
6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oznámiť objednávatelovi všetky okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na riadne a včasné plnenie predmetu dohody alebo si vyžadujú zmenu pokynov objednávatel'a.
7. Poskytovateľ je povinný strpieť výkon kontroly, auditu a overovania súvisiaceho s predmetom zákazky zo strany objednávatel'a a oprávnených osôb podľa osobitných právnych predpisov a pravidiel verejného obstarávania a poskytnúť na tento účel všetku potrebnú súčinnosť. Objednávateľ je oprávnený overovať plnenie bezpečnostných požiadaviek poskytovatel'a formou bezpečnostného auditu v rozsahu a za podmienok podľa Prílohy č. 1, časť „**Bezpečnostné požiadavky**“, bod 7.
8. Poskytovateľ je povinný počas celej doby trvania tejto dohody dodržiavať bezpečnostné požiadavky uvedené v Prílohe č. 1, časť „**Bezpečnostné požiadavky**“, a to v plnom rozsahu. Tieto požiadavky predstavujú podstatné zmluvné povinnosti poskytovatel'a. Plnenie ktorejkoľvek z nich je poskytovateľ povinný objednávatelovi na požiadanie kedykoľvek preukázať.
9. Poskytovateľ je oprávnený plniť predmet dohody aj prostredníctvom subdodávateľov bez potreby predchádzajúceho súhlasu objednávatel'a, pričom ich využitie je povinný objednávatelovi oznámiť vopred. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade zapojenia subdodávatel'a do spracúvania osobných údajov mu prostredníctvom písomnej zmluvy uloží rovnaké povinnosti v oblasti ochrany osobných údajov, aké vyplývajú z tejto dohody pre Poskytovatel'a (najmä poskytnutie dostatočných záruk na zavedenie primeraných technických a organizačných opatrení). Poskytovateľ zodpovedá za plnenie zmluvy v plnom rozsahu, ako keby plnil sám.
10. Poskytovateľ je povinný uložiť každému subdodávateľovi s prístupom k prostrediu, údajom alebo komunikácii objednávatel'a rovnaké bezpečnostné požiadavky, aké preňho vyplývajú z Prílohy č. 1, časť „**Bezpečnostné požiadavky**“. Ak má subdodávateľ prístupovať k údajom objednávatel'a alebo ich spracúvať, je poskytovateľ povinný oznámiť ho objednávatelovi vopred a objednávateľ je oprávnený jeho zapojenie z preukázateľných bezpečnostných dôvodov odmietnuť pred začatím subdodávky.

11. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby poskytované služby boli v súlade s platnými právnymi predpismi SR a EÚ, najmä v oblasti elektronických komunikácií, kybernetickej bezpečnosti, ochrany osobných údajov a verejného obstarávania.
12. Každá zmluvná strana je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu adresy sídla, korešpondenčnej adresy na doručovanie, zmenu poverených zamestnancov na plnenie tejto rámcovej dohody a iných skutočností majúcich vplyv na predmet plnenia rámcovej dohody a čiastkových zmlúv, a to do troch (3) dní od takejto zmeny.

Článok 4

Termín, miesto a spôsob plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať migráciu služby v lehote **do dvadsiatich (20)** pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto dohody, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú na inom harmonograme plnenia.
2. Poskytovateľ je povinný bezodkladne po nadobudnutí účinnosti rámcovej dohody poskytnúť ostatné služby podľa článku 1 tejto rámcovej dohody. Naopak zariadenia budú dodané poskytovateľom na základe čiastkovej objednávky objednávateľa v lehote **do 10** pracovných dní odo dňa jej doručenia poskytovateľovi, ak sa zmluvné strany v konkrétnej objednávke nedohodnú inak.
3. Následná prevádzka cloudovej hlasovej služby bude poskytovaná kontinuálne, bez prerušenia, počas celej doby trvania tejto dohody.
4. Miestom plnenia je cloudové prostredie poskytovateľa a sídlo objednávateľa v rozsahu konfigurácie, testovania, akceptácie a prípadnej inštalácie alebo výmeny koncových zariadení.
5. Poskytovateľ je povinný predložiť objednávateľovi implementačný plán migrácie, ktorý bude zahŕňať najmä časový harmonogram, testovací scenár, rozsah súčinností požadovanej od objednávateľa a opatrenia na minimalizáciu výpadku služby.
6. Poskytovateľ je povinný dodať iba také IP telefónne zariadenia, ktoré budú plne kompatibilné s navrhovaným VoIP riešením a budú spĺňať minimálne technické parametre uvedené v Prílohe č. 1.
7. Migrácia sa považuje za riadne ukončenú až po vykonaní akceptačných testov a podpise preberacieho protokolu objednávateľom. Odovzdanie zariadení bude potvrdené preberacím alebo akceptačným protokolom. Služby a zariadenia sa považujú za riadne odovzdané až po tom, ako zodpovedajú požiadavkám uvedeným v tejto dohode a v jej prílohách.
8. Ak objednávateľ v rámci akceptácie zistí vady alebo nedorobky, uvedie ich v preberacom protokole a poskytovateľ je povinný ich odstrániť v primeranej lehote určenej objednávateľom. Do odstránenia väd sa plnenie nepovažuje za riadne odovzdané ani akceptované.
9. Jednotlivé doplnkové požiadavky počas trvania dohody, vrátane objednania koncových zariadení, môžu byť realizované na základe čiastkových písomných alebo elektronických objednávok objednávateľa, ktoré nesmú byť v rozpore s touto dohodou. Takéto objednávky sa považujú za záväzné dňom ich doručenia poskytovateľovi, ak z nich nevyplýva neskorší moment záväznosti.

Článok 5

SLA, záruka a reklamácie

1. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi záruku za riadne poskytovanie služieb počas celej doby platnosti tejto rámcovej dohody.
2. Na prenájaté koncové zariadenia sa počas celej doby nájmu vzťahuje záruka, pričom záruka spočíva v bezodplatnej výmene chybného zariadenia za funkčné zariadenie rovnakých alebo lepších technických parametrov.
3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť servisnú a prevádzkovú podporu v režime 24/7 vrátane monitoringu, ticket systému a reakčných dôb najmenej v rozsahu: 1 hodina pri havárii, 2 hodiny pri systémovej poruche a 4 hodiny pri bežnej poruche. Dostupnosť služby musí predstavovať minimálne 99,9 % za kalendárny mesiac. Podrobnejšia špecifikácia servisnej a prevádzkovej podpory je uvedená v Prílohe č. 1 tejto rámcovej dohody.
4. Reklamácia musí obsahovať aspoň identifikáciu tejto rámcovej dohody, popis vady alebo incidentu, čas výskytu, kontaktné údaje oprávnenej osoby objednávateľa a požadovaný spôsob súčinnosti. Reklamáciu je možné uplatniť písomne alebo elektronicky prostredníctvom kontaktnej osoby alebo prostredníctvom iného kontaktného miesta určeného poskytovateľom.
5. Poskytovateľ je povinný začať riešiť reklamovaný stav bez zbytočného odkladu a odstrániť vady alebo poruchy v lehotách zodpovedajúcich SLA režimu. Tým nie je dotknuté právo objednávateľa

uplatniť zmluvnú pokutu, náhradu škody ani iné práva vyplývajúce z tejto dohody alebo z právnych predpisov.

6. Ak poskytovateľ nedodrží SLA parametre, objednávateľ je oprávnený uplatniť sankcie podľa článku 10 tejto dohody a zároveň požadovať nápravu.
7. Reakčné a odstraňovacie doby podľa tohto článku a Prílohy č. 1 sa vzťahujú na prevádzkové poruchy a výpadky služby. Kybernetický bezpečnostný incident sa riadi Prílohou č. 1, časť „**Bezpečnostné požiadavky**“, bod 6; jeho oznámenie v lehote podľa uvedeného bodu nenahrádza reakčné doby SLA pri prevádzkovej poruche a naopak.

Článok 6

Mlčanlivosť a ochrana dôverných informácií

1. Zmluvné strany majú záujem a potrebu zachovávať dôverný charakter niektorých informácií, ktorých výmena je nevyhnutná pre naplnenie účelu tejto dohody.
2. Poskytovateľ môže na účely plnenia dohody vyžadovať sprístupnenie určitých dôverných informácií, ktoré môžu obsahovať najmä, nie však výlučne, technické, komerčné, finančné, právne, riadiace, prevádzkové, administratívne, plánovacie, marketingové alebo ekonomické informácie, dáta a know-how, vrátane všetkých kópií, poznámok, analýz, kompilácií, štúdií a iných dokumentov, ktoré obsahujú a/alebo boli vyhotovené na základe takýchto informácií, či už v písomnej, ústnej, obrázkovej, elektronickej alebo inej podobe, vrátane všetkých informácií, ktoré majú formu obchodného tajomstva v súlade s § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (takéto informácie spolu ďalej len ako „**dôverné informácie**“), a ktoré prináležia objednávateľovi.
3. Poskytovateľ berie na vedomie, že akékoľvek sprístupnenie dôverných informácií bude a/alebo môže mať za následok značné poškodenie objednávateľa, jeho činnosti a dobrého mena a môže ohroziť jeho vzťah s verejnosťou.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť a zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách, ktoré mu boli poskytnuté objednávateľom a/alebo ku ktorým má poskytovateľ prístup. Poskytovateľ nepoužije žiadne z dôverných informácií na iné účely, ako je uvedené v tejto dohode.
5. Zmluvné strany berú na vedomie, že ich práva a povinnosti týkajúce sa dôverných informácií sa vzťahujú aj na pridružené osoby, partnerov a poradcov každej zo zmluvných strán, ktorým sú zmluvné strany oprávnené poskytnúť dôverné informácie v nevyhnutnom rozsahu pre plnenie tejto dohody. Poskytnutie dôverných informácií tretej osobe v nevyhnutnom rozsahu je poskytovateľ vždy povinný bezodkladne písomne oznámiť objednávateľovi.
6. Akékoľvek porušenie povinností zachovávať mlčanlivosť obsiahnutých v tejto dohode pridruženými osobami, partnermi a/alebo poradcami poskytovateľa bude považované za porušenie zo strany poskytovateľa, za čo bude poskytovateľ zodpovedný.
7. Predchádzajúce povinnosti zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahujú na také informácie, ktoré:
 - a) sú alebo sa stanú verejne dostupnými bez akéhokoľvek pričinenia poskytovateľa; alebo
 - b) boli vo vlastníctve poskytovateľa predtým, ako ich získal na základe tejto dohody; alebo
 - c) boli vyvinuté poskytovateľom alebo v jeho mene nezávisle počas trvania povinnosti zachovávať mlčanlivosť; alebo
 - d) boli získané poskytovateľom od tretej osoby, ktorá preukázala, že má právo šíriť dôverné informácie; alebo
 - e) boli sprístupnené niektorou zo zmluvných strán, ak si ich sprístupnenie vyžadujú platné právne predpisy, príslušný súd, príslušný regulačný orgán alebo orgán rozhodujúci v spore medzi zmluvnými stranami.
8. Poskytovateľ nesmie dôverné informácie prenášať, ukladať, kopírovať, zálohovať ani sprístupňovať mimo rozsahu nevyhnutného na plnenie tejto dohody, a to bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Ak je to potrebné na plnenie dohody, je povinný zabezpečiť, aby takéto nakladanie s dôvernými informáciami prebiehalo výlučne v súlade s touto dohodou, právnymi predpismi a bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa.
9. Všetky dôverné informácie, ich kópie a výpisy zostávajú počas trvania tejto dohody majetkom objednávateľa. Poznámky, analýzy, vyhodnotenia, štúdie a iné pracovné materiály alebo výstupy vyhotovené poskytovateľom na základe dôverných informácií sa nestávajú majetkom objednávateľa, ak táto dohoda výslovne neustanovuje inak. Poskytovateľ ich však môže použiť alebo uchovávať výlučne v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto dohody, preukazovanie splnenia svojich povinností a splnenie zákonných povinností, vždy pri zachovaní povinnosti mlčanlivosti podľa tejto dohody.
10. Objednávateľ vyhlasuje a garantuje, že má právo poskytnúť dôverné informácie podľa ustanovení tejto dohody bez toho, aby tým porušoval svoje zmluvné povinnosti voči akýmkoľvek tretím osobám.

11. Objednávateľ má právo odmietnuť poskytnutie dôverných informácií, ak takéto poskytnutie nebude nevyhnutne potrebné k naplneniu účelu tejto dohody.
12. Poskytovateľ berie na vedomie, že objednávateľ neposkytuje žiadnu ďalšiu výslovnú garanciu a zrieka sa všetkých implicitných garancií vo vzťahu k dôverným informáciám, vrátane, nie však výlučne, akýchkoľvek garancií ohľadom kvality, presnosti alebo kompletnosti dôverných informácií.
13. Žiaden obsah dôverných informácií nie je možné považovať ako akýkoľvek príslub, vyhlásenie alebo garanciu poskytnutú objednávatelom poskytovateľovi.
14. Poskytnutím dôverných informácií neprechádza na poskytovateľa vlastnícke alebo iné právo alebo licencia k dôverným informáciám. Poskytovateľ sa zaväzuje po zániku zmluvy bezodkladne objednávatelovi vrátiť všetky dôverné informácie, ku ktorým mal poskytovateľ počas trvania zmluvného vzťahu prístup.
15. Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávatelovi všetku potrebnú súčinnosť potrebnú na odstránenie následkov neoprávnenej manipulácie s dôvernými informáciami.
16. V prípade, ak zmluvné strany na ochranu dôverných informácií týkajúcich sa predmetu tejto dohody pred uzavretím tejto dohody uzatvorili akúkoľvek zmluvu o mlčanlivosti, zmluvné strany sa týmto dohodli, že dňom účinnosti tejto dohody táto zmluva o mlčanlivosti zaniká.

Článok 7

Ochrana osobných údajov

1. Zmluvné strany ako aj ich zástupcovia berú na vedomie, že zo strany Poskytovateľa bude pri výkone činností podľa tejto dohody dochádzať k spracúvaniu osobných údajov osôb v postavení dotknutých osôb v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie ochrany osobných údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v mene Objednávateľa ako prevádzkovateľa osobných údajov, a teda má postavenie sprostredkovateľa. Konkrétne podmienky spracúvania osobných údajov a všetky relevantné skutočnosti zmluvné strany definujú v osobitnej zmluve o spracúvaní osobných údajov, ktorú sú povinné na tento účel uzatvoriť a zaväzujú sa k jej uzatvoreniu pristúpiť spoločne s touto dohodou.
2. Poskytovateľ je povinný prijať primerané technické, organizačné a bezpečnostné opatrenia na ochranu osobných údajov a údajov prenášaných alebo spracúvaných v rámci hlasovej služby.

Článok 8

Zodpovednosť, licencie, VOP

1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby poskytované služby boli počas celej doby trvania tejto dohody v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä v oblasti elektronických komunikácií, kybernetickej bezpečnosti, ochrany osobných údajov a verejného obstarávania. Túto povinnosť je poskytovateľ povinný plniť kontinuálne počas celej doby trvania zmluvného vzťahu.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami, povoleniami, licenciami a technickými predpokladmi potrebnými na riadne plnenie predmetu tejto dohody. Na požiadanie objednávatel'a je povinný tieto skutočnosti preukázať bez zbytočného odkladu.
3. Poskytovateľ prehlasuje a zodpovedá za to, že je subjektom oprávneným v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky na dodanie predmetu tejto rámcovej dohody a bude ním počas celej doby platnosti rámcovej dohody.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí trvalé odborné organizovanie, riadenie a koordinovanie všetkých potrebných činností pri plnení predmetu tejto rámcovej dohody v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, pokynmi a internými predpismi objednávatel'a. Poskytovateľ zodpovedá aj za odbornú úroveň a plynulosť poskytovaného plnenia.
5. Poskytovateľ zodpovedá za všetku škodu, ktorá vznikla objednávatel'ovi nesplnením ustanovení tejto rámcovej dohody a zo súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo omeškaním s ich plnením. Tým nie je dotknutý nárok objednávatel'a na zmluvnú pokutu.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovanie a využívanie služieb sa bude vo svojej celosti riadiť zásadami správneho využívania služieb:
 - a) objednávateľ sa zaväzuje, že nebude využívať služby v rozpore s dobrými mravmi, protizákonným spôsobom, v rozpore s rámcovou dohodou a objednávkami vytvorenými na jej základe,

- b) objednávateľ sa zaväzuje využívať služby výhradne pre svoju potrebu a spôsobom stanoveným v tejto rámcovej dohode,
 - c) objednávateľ sa zaväzuje neposkytovať služby iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služieb tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.
7. Poskytovanie plnení predmetu tejto rámcovej dohody môže byť uskutočnené až po nadobudnutí účinnosti tejto rámcovej dohody. Ak by poskytovateľ začal s plnením pred týmto okamihom, ide o plnenie uskutočnené na jeho vlastné riziko a bez nároku na úhradu, ak objednávateľ písomne nepotvrdí inak.
 8. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne meniť technické podmienky služby bez súhlasu objednávateľa. Akákoľvek zmena technických parametrov, funkcionality alebo prevádzkových podmienok je prípustná len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
 9. Ak je na riadne užívanie predmetu plnenia potrebné poskytnutie licencie alebo sublicencie, poskytovateľ ju objednávateľovi udeľuje v rozsahu nevyhnutnom na riadne užívanie služby počas trvania tejto dohody. Cena za takú licenciu musí byť zahrnutá v dohodnutej cene, ak nie je výslovne uvedené inak. Licencia sa poskytuje ako nevýhradná, časovo obmedzená na dobu trvania tejto dohody a územne neobmedzená, ak z povahy plnenia nevyplýva inak.
 10. Na právny vzťah založený touto dohodou sa neuplatnia všeobecné obchodné podmienky poskytovateľa, pokiaľ ich objednávateľ výslovne písomne neschválil.

Článok 9

Subdodávatelia a partner verejného sektora

1. V prípade ak, sa na poskytovateľa vzťahuje povinnosť zápisu v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, je poskytovateľ povinný uvedenú povinnosť dodržať ku dňu podpísania tejto rámcovej dohody a počas celej doby platnosti tejto rámcovej dohody.
2. Poskytovateľ je povinný objednávateľovi písomne oznamovať každú zmenu zapísaných údajov o jeho osobe v registri partnerov verejného sektora alebo jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora najneskôr do piatich (5) dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov alebo výmazu.
3. V prípade, že subdodávateľ má povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, tak poskytovateľ je povinný uvedenú povinnosť zabezpečiť zo strany subdodávateľa po celú dobu platnosti tejto rámcovej dohody.
4. Poskytovateľ je povinný objednávateľovi oznamovať každú zmenu subdodávateľa zapísaného v registri partnerov verejného sektora najneskôr do piatich (5) dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov.
5. Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinnosti alebo potrebného konania riadne a včas svojich subdodávateľov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinnosti alebo potrebného konania riadne a včas samotného poskytovateľa.
6. Poskytovateľ nesmie predmet tejto rámcovej dohody ako celok odovzdať na plnenie inému subjektu. Poskytovateľ je oprávnený zveriť vykonanie časti predmetu tejto rámcovej dohody tretej osobe (subdodávateľovi) uvedenej v zozname subdodávateľov.
7. Zoznam subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na realizácii časti predmetu tejto rámcovej dohody a tiež údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, tvorí neoddeliteľnú Prílohu č. 3 tejto rámcovej dohody.
8. Počas trvania tejto rámcovej dohody je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa výlučne na základe písomného dodatku k tejto rámcovej dohode, pričom je povinný rešpektovať nasledovné pravidlá:
 - a) subdodávateľ, ktorého sa týka návrh na zmenu, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov, ak to uvedený právny predpis predpokladá,
 - b) subdodávateľ, ktorého sa týka návrh na zmenu, musí byť schopný realizovať príslušnú časť predmetu rámcovej dohody v rovnakej kvalite, ako pôvodný subdodávateľ,
 - c) poskytovateľ oznámi objednávateľovi návrh na zmenu subdodávateľa.
9. V písomnej žiadosti poskytovateľa na zmenu subdodávateľa je poskytovateľ povinný uviesť o subdodávateľovi všetky údaje uvedené v zozname subdodávateľov. So žiadosťou na zmenu subdodávateľa poskytovateľ predloží objednávateľovi návrh dodatku k tejto rámcovej dohode s aktualizovaným znením zoznamu subdodávateľov najneskôr tridsiatich (30) dní pred začatím plánovanej subdodávky. Objávateľ má právo odmietnuť podpísať dodatok a požiadať poskytovateľa o určenie iného subdodávateľa ak má na to závažné dôvody (napr. ak nový subdodávateľ nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov, v prípade, ak mu takáto povinnosť zo zákona o registri partnerov verejného sektora vyplýva,

nekvalitne realizované služby konkrétnym subdodávateľom, nesplnenie podmienok pre výmenu subdodávateľa atď.). Poskytovateľ je povinný žiadosti objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bezodkladne vyhovieť a navrhnúť iného subdodávateľa.

10. Ak objednávateľ zistí, že subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť predmetu rámcovej dohody riadne, môže od poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný vyhovieť najneskôr do desiatich (10) dní odo dňa doručenia žiadosti objednávateľa alebo v tejto lehote objednávateľovi oznámiť, že príslušný predmet plnenia tejto rámcovej dohody alebo čiastkovej zmluvy bude plniť sám. Požiadavka objednávateľa na zmenu subdodávateľa podľa tohto bodu, nemá vplyv na povinnosť poskytovateľa plniť predmet tejto rámcovej dohody riadne a včas.

Článok 10

Zmluvné pokuty a sankcie

1. V prípade porušenia článku 2 bod 14 tejto rámcovej dohody poskytovateľom je objednávateľ oprávnený uložiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia.
2. V prípade nesplnenia povinnosti poskytovateľa vyplývajúcich z článku 3 tejto rámcovej dohody má objednávateľ právo požadovať zmluvnú pokutu za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť vo výške 500,- EUR.
3. V prípade omeškania poskytovateľa s poskytovaním služieb podľa článku 4 tejto dohody je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z jednorazového poplatku za migráciu za každý aj začatý deň omeškania, najviac však do výšky 20 % z tohto poplatku.
4. V prípade omeškania poskytovateľa s dodaním zariadení v lehote určenej podľa článku 4 tejto rámcovej dohody alebo podľa čiastkovej objednávky objednávateľa vystavenej v súlade s touto rámcovou dohodou je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z ceny nedodaných zariadení za každý aj začatý deň omeškania, najmenej však 5 EUR za každý aj začatý deň omeškania.
5. V prípade, ak poskytovateľ dodá zariadenia, ktoré nespĺňajú technické, funkčné alebo ďalšie parametre podľa článku 4 tejto rámcovej dohody a Prílohy č. 1 má objednávateľ právo požadovať zmluvnú pokutu vo výške 20% z ceny takto dodaných zariadení za každý jednotlivý prípad porušenia. Tým nie je dotknuté právo objednávateľa odmietnuť prevzatie zariadení alebo požadovať ich výmenu za zariadenia spĺňajúce dohodnuté parametre.
6. Ak poskytovateľ poruší povinnosť uvedenú v článku 9 bode 1 alebo 3 tejto rámcovej dohody má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške, ktorá bola udelená objednávateľovi za porušenie ustanovenia § 42b ods. 2 zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
7. Ak poskytovateľ poruší povinnosť uvedenú v článku 9 bode 2 alebo 4 tejto rámcovej dohody je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.500,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia.
8. V prípade nedodržania SLA parametrov je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia alebo za každý incident nad rámec dohodnutých limitov, podľa mechanizmu uvedeného v Prílohe č. 1.
9. V prípade výpadku služby nad rámec dohodnutých limitov je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR, a to aj opakovane podľa rozsahu a trvania výpadku.
10. V prípade porušenia povinností mlčanlivosti alebo ochrany osobných údajov je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia.
11. V prípade porušenia povinnosti poskytovateľa oznámiť kybernetický bezpečnostný incident v lehote a rozsahu podľa Prílohy č. 1, časť „Bezpečnostné požiadavky“, bod 6, je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 2.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia. Tým nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikla najmä v dôsledku nesplnenia jeho vlastných zákonných ohlasovacích povinností voči Národnému bezpečnostnému úradu.
12. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody v plnom rozsahu.
13. V prípade porušenia povinnosti poskytovateľa podľa článku 11 bod 7 tejto rámcovej dohody je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR za každý aj začatý deň porušenia povinnosti.
14. Akúkoľvek zmluvnú pokutu podľa ustanovení tejto rámcovej dohody je objednávateľ oprávnený uplatniť formou krátenia príslušnej faktúry, resp. faktúr alebo výzvou na uhradenie zmluvnej pokuty, resp. akýmkoľvek právne uplatniteľným spôsobom.

15. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou riadne vystavenej faktúry je poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania v súlade s platnými právnymi predpismi.

Článok 11 Trvanie a skončenie dohody

1. Táto dohoda sa uzatvára na dobu určitú dvanásť (12) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. Táto rámcová dohoda sa okrem uplynutia doby podľa predchádzajúcej vety skončí aj vyčerpaním finančného limitu uvedeného v článku 2, bode 1 tejto rámcovej dohody, rozhodujúca je tá skutočnosť, ktorá nastane skôr.
2. Túto dohodu je možné ukončiť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomnou výpoveďou zo strany objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou tri (3) mesiace, ktorá začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede poskytovateľovi,
 - c) písomným odstúpením od dohody v prípade podstatného porušenia dohody druhou zmluvnou stranou.
3. Za podstatné porušenie dohody zo strany poskytovateľa sa považuje najmä:
 - a) nedodržanie termínu migrácie ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej objednávateľom,
 - b) opakované alebo závažné porušenie SLA parametrov,
 - c) výpadok služby nad rámec dohodnutých limitov,
 - d) poskytovanie predmetu plnenia v rozpore s požadovaným cloudovým modelom alebo s technickou špecifikáciou alebo ďalšími podmienkami uvedenými v tejto rámcovej dohode a Prílohe č. 1 k tejto rámcovej dohode,
 - e) porušenie povinností pri ochrane osobných údajov alebo dôverných informácií,
 - f) závažné alebo opakované porušenie bezpečnostných požiadaviek uvedených v Prílohe č. 1, časť „**Bezpečnostné požiadavky**“, najmä prevádzkovanie služby alebo spracúvanie údajov mimo územia Európskej únie bez súhlasu objednávateľa, neumožnenie výkonu bezpečnostného auditu, alebo neoznámenie kybernetického bezpečnostného incidentu
 - g) uvedenie nepravdivých alebo zavádzajúcich údajov v ponuke, ak mali vplyv na výsledok verejného obstarávania,
 - h) strata oprávnenia poskytovateľa na plnenie predmetu dohody, vstup do likvidácie, konkurzu alebo obdobná právna skutočnosť,
 - i) porušenie zmluvných povinností poskytovateľa uvedených v článku 2 bod 14, v článku 3 bod 5 až 10, v článku 4 bod 2 až 6, v článku 6, článku 7, v článku 8 bod 1 až 4, článku 9 a článku 11 bod 7 tejto rámcovej dohody,
 - j) na miesto poskytovateľa vstúpi iná osoba následkom právneho nástupníctva,
 - k) poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie v zmysle tejto rámcovej dohody,
 - l) poskytovateľ vykoná úkon, ktorý by mohol spôsobiť objednávateľovi zhoršenie vymožitelnosti aj nesplattných pohľadávok vykonávateľa alebo by ohrozil vykonanie kontrolnej činnosti,
 - m) budú splnené podmienky v ďalších prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
4. Komunikácia medzi zmluvnými stranami prebieha všetkými dostupnými komunikačnými prostriedkami, najmä, nie však výlučne, listovou zásielkou, elektronickou správou, telefonicky alebo osobne. Zmluvné strany sa dohodli, že právne významné skutočnosti týkajúce sa tejto zmluvy budú doručované listovou zásielkou, pričom za doručenie sa považuje každá listová zásielka, ktorá:
 - a) bola adresátom prevzatá dňom jej prevzatia,
 - b) prevzatie bolo adresátom odmietnuté, dňom, kedy bolo prevzatie odmietnuté,
 - c) bola uložená na pobočke poštového podniku uplynutím tretieho dňa od uloženia, aj keď sa adresát s jej obsahom neoboznámil.
5. V prípade odstúpenia od tejto rámcovej dohody zo strany objednávateľa sa zmluvné strany dohodli, že nebudú povinné vrátiť si plnenia vzájomne poskytnuté pred odstúpením od tejto rámcovej dohody a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od tejto rámcovej dohody druhej zmluvnej strane. Tým nie je dotknuté právo objednávateľa na náhradu škody, zmluvnú pokutu ani na vydanie bezdôvodného obohatenia, ak sú splnené zákonné podmienky.
6. Poskytovateľ je povinný aj počas plynutia výpovednej lehoty zabezpečovať služby v rozsahu podľa tejto dohody, ak objednávateľ neurčí inak.
7. Po skončení dohody je poskytovateľ povinný odovzdať objednávateľovi všetky dáta, konfigurácie a nastavenia systému v štandardizovanom formáte umožňujúcom migráciu k inému poskytovateľovi. Poskytovateľ je povinný poskytovať súčinnosť pri migrácii k novému

poskytovateľovi počas výpovednej lehoty. Poskytovateľ je zároveň povinný bezodkladne vydať aj všetky administrátorské prístupy, exporty a technické podklady nevyhnutné na plynulý prechod služby, ak ich odovzdanie nebráni právny predpis. Najneskôr do 30 dní po odovzdaní údajov a po skončení dohodnutej súčinnosti je poskytovateľ povinný preukázateľne a nenávratne zlikvidovať všetky údaje objednávateľa vrátane záloh a vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o vykonaní likvidácie, a to v súlade s Prílohou č. 1, časť „Bezpečnostné požiadavky“, bod 8.

8. **Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť opciu** u poskytovateľa na predĺženie trvania tejto rámcovej dohody na obdobie ďalších dvanástich (12) mesiacov. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby/zariadenia (mimo služieb spadajúcich pod cenu za jednorazový poplatok, služby ktoré nebudú predmetom pri uplatnení opcie), na ktoré si objednávateľ uplatnil opciu, za rovnakých zmluvných podmienok, pričom pre vylúčenie pochybností platí, že finančný limit definovaný v článku 2 bod 1 tejto rámcovej dohody sa pre opčné obdobie uplatní nanovo, ale v hodnote zníženej o cenu za jednorazový poplatok uvedený v čl. 2 ods. 4 písm. a) tejto rámcovej dohody, a bude predstavovať samostatný finančný limit pre opčné obdobie, nezávislý od čerpania v pôvodnom období trvania dohody. Pokiaľ sa objednávateľ rozhodne využiť právo opcie, je povinný tak urobiť písomným oznámením o uplatnení opcie adresovaným poskytovateľovi, a to najneskôr 30 dní pred uplynutím pôvodnej doby platnosti tejto dohody. Opčné obdobie v trvaní dvanástich (12) mesiacov začína plynúť odo dňa bezprostredne nasledujúceho po dni ukončenia pôvodného obdobia trvania tejto rámcovej dohody, za predpokladu, že objednávateľ riadne a včas uplatnil opciu podľa tejto dohody. Po doručení oznámenia o uplatnení opčného práva bude uzavretý dodatok k rámcovej dohode v zmysle § 18 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní.

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Táto dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a ods. 1 zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s § 5a zák. č. 211/2000 Z. z. zákona o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
2. Právne vzťahy výslovne neupravené touto dohodou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona o verejnom obstarávaní a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Táto dohoda ku dňu jej podpísania predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán týkajúcu sa predmetu dohody a nahrádza akúkoľvek predchádzajúcu korešpondenciu a rokovania zmluvných strán, či už ústne alebo písomné, ktoré sa konali pred podpísaním tejto dohody.
4. Meniť alebo dopĺňať ustanovenia tejto dohody je možné len na základe dohody zmluvných strán, formou písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán v súlade s § 18 ZVO.
5. V prípade, ak bola táto dohoda vyhotovená v listinnej podobe, bola vyhotovená v 4 (slovom: štyroch) rovnopisoch s platnosťou originálu; 2 (slovom: dva) rovnopisy pre objednávateľa a 2 (slovom: dva) pre poskytovateľa. Všetky rovnopisy zmluvy majú právnu silu originálu. V prípade, ak sa táto dohoda uzatvára s použitím kvalifikovaného elektronického podpisu alebo kvalifikovanej elektronickej pečate v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES na strane poskytovateľa a s použitím mandátneho certifikátu v zmysle zákona č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov na strane objednávateľa, ustanovenie predchádzajúcej vety neplatí a každá zo zmluvných strán je povinná podpísať dohodu vo formáte PDF/A-1 alebo PDF/A-2 alebo PDF/A-3 a k dokumentu pripojiť, ak to je možné, aj kvalifikovanú elektronickú pečiatku. Zároveň bude každá zo zmluvných strán disponovať jedným rovnopisom elektronickej dohody.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy akokoľvek súvisiace s touto rámcovou dohodou sa budú riadiť všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade sporu, je na konanie príslušný súd Slovenskej republiky.
7. Neplatnosť, neúčinnosť alebo neaplikovateľnosť niektorého ustanovenia tejto dohody nespôsobuje neplatnosť, neúčinnosť alebo neaplikovateľnosť tejto dohody ako celku. V prípade neplatnosti, neúčinnosti alebo neaplikovateľnosti niektorého ustanovenia tejto dohody sú zmluvné strany povinné vyvinúť všetku súčinnosť, ktorú od nich možno spravodlivo požadovať, aby neplatné, neúčinné alebo neaplikovateľné ustanovenie tejto dohody nahradili novým ustanovením v súlade s účelom tejto

dohody. V prípade, ak bude právny predpis citovaný v tejto dohode zrušený a nahradený iným právnym predpisom, odkazy tejto dohody na pôvodný právny predpis sa budú považovať za odkazy na právny predpis, ktorý ho nahradil.

8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto dohodu prečítali, jej obsahu porozumeli, uzatvárajú ju slobodne a vážne, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto dohody sú:
Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky,
Príloha č. 2 – Cenová ponuka,
Príloha č. 3 – Zoznam subdodávateľov.

Za Objednávateľa
V Bratislave, dňa

Za Poskytovateľa
V Bratislave, dňa

JUDr. Rastislav Šorl
zástupca riaditeľa magistrátu

Ing. Luděk Vrtík
manažér B2B pre verejný sektor SK

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je **zabezpečenie migrácie a následnej prevádzky cloudovej hlasovej VoIP ústredne typu 3CX vrátane call centra a IVR stromu ako spravovanej služby** úspešného uchádzača (budúceho poskytovateľa) (ďalej aj „dodávateľ“). Cieľom je zachovanie plnej funkcionality existujúceho komunikačného riešenia verejného obstarávateľa (ďalej aj „objednávateľ“), pri jeho presune do prostredia vybraného dodávateľa, resp. zabezpečenie kontinuity služby v prípade, že úspešným dodávateľom predmetnej zákazky, bude aktuálny poskytovateľ služby.

Východiskový stav

Objednávateľ v súčasnosti využíva cloudové hlasové riešenie založené na platforme 3CX, ktoré zahŕňa hlasovú ústredňu, hlasovú konektivitu, call centrum s nakonfigurovaným IVR stromom a softvérové klapky používateľov. Riešenie je prevádzkované externe formou cloudovej služby.

Predmet plnenia

Predmet zákazky zahŕňa najmä:

- migráciu existujúcej cloudovej hlasovej ústredne 3CX vrátane call centra a IVR stromu do prostredia dodávateľa,
- zachovanie existujúcej logiky smerovania hovorov a funkcionality systému v stave zodpovedajúcom súčasnemu riešeniu (asis),
- zabezpečenie následnej prevádzky služby ako spravovanej cloudovej služby počas trvania rámcovej dohody.

Požadovaný prevádzkový model

Hlasová ústredňa musí byť prevádzkovaná výhradne v cloudovom prostredí dodávateľa ako spravovaná služba. Riešenia prevádzkované v infraštruktúre objednávateľa alebo onpremise riešenia nie sú prípustné.

Migrácia a konfigurácia

Dodávateľ zabezpečí migráciu existujúcej konfigurácie ústredne vrátane používateľov, klapiek, hlasových front, IVR stromu a pravidiel smerovania hovorov v stave funkčne zodpovedajúcom súčasnemu riešeniu objednávateľa.

Koncové zariadenia

Predmetom zákazky je aj **možnosť objednania približne 100ks IP telefónnych zariadení formou mesačného nájmu** počas trvania rámcovej dohody, pričom nacenenie týchto zariadení je uvedené samostatne, uvedený počet predstavuje rámec, ktorý sa môže, ale nemusí vyčerpať. Objednávanie a fakturácia je na základe objednávky podľa aktuálnych potrieb objednávateľa. Objednávateľ požaduje dodanie a konfiguráciu pevných IP telefónnych zariadení určených pre VoIP komunikáciu (SIP), ktoré **spĺňajú minimálne nasledovné parametre:**

A) Základné požiadavky:

- podpora minimálne 4 SIP účtov,
- farebný displej s uhlopriečkou min. 2,8" a rozlíšením min. 320 × 240 px,
- podpora minimálne 4 programovateľných linkových tlačidiel s LED indikáciou,
- podpora konferenčných hovorov (min. 5 účastníkov),
- podpora základných telekomunikačných funkcií (hold, transfer, presmerovanie, DND, rýchla voľba, opätovné vytočenie).

B) Audio:

- podpora HD hlasu (HD handset aj reproduktor),
- podpora bežných hlasových kodekov vrátane minimálne G.711, G.722 a Opus,
- plne duplexný handsfree režim s potlačením ozveny (AEC).

C) Sieťové rozhrania:

- minimálne 2× Ethernet port (LAN + PC), min. 1 Gbit/s,
- podpora napájania cez Ethernet (PoE, min. IEEE 802.3af),
- podpora IPv4 a IPv6.

D) Rozhrania a príslušenstvo:

- port pre slúchadlo,
- port pre náhlavnú súpravu (min. RJ9 a/alebo USB),
- USB port pre rozšírené funkcie alebo príslušenstvo (napr. headset, úložisko).

E) Správa a integrácia:

- podpora vzdialenej správy (web rozhranie),
- podpora automatického nasadzovania (auto-provisioning),
- kompatibilita so štandardnými SIP platformami (napr. 3CX alebo ekvivalent),
- podpora LDAP/XML adresára.

F) Bezpečnosť:

- podpora TLS a SRTP šifrovania komunikácie,
- podpora autentifikácie a vzdialenej správy cez HTTPS.

G) Ďalšie požiadavky:

- lokálny telefónny zoznam (min. stovky až tisíce kontaktov),
- história hovorov,
- možnosť montáže na stôl alebo stenu,
- zariadenie musí byť plne kompatibilné s navrhovaným VoIP riešením.

Rozsah služby

- a) max. 1 100 používateľov,
- b) 60 súbežných hlasových kanálov,
- c) min. 8 hlasových front call centra,
- d) jeden hlavný IVR strom.

Bezpečnostné požiadavky

Objednávateľ je prevádzkovateľom základnej služby podľa zákona č. 366/2024 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti. Nakoľko predmetom zákazky je služba prevádzkovaná treťou stranou v cloudovom prostredí, dodávateľ je povinný počas celej doby trvania rámcovej dohody plniť nižšie uvedené bezpečnostné požiadavky. Tieto požiadavky vychádzajú zo zákona č. 366/2024 Z. z., vyhlášky NBÚ č. 227/2025 Z. z. a nariadenia (EÚ) 2016/679 (GDPR).

1. Bezpečnostné a certifikačné požiadavky na dodávateľa

Dodávateľ preukáže zavedený a udržiavaný systém riadenia informačnej bezpečnosti platným certifikátom ISO/IEC 27001 (alebo rovnocenným), vydaným akreditovaným orgánom, ktorý pokrýva poskytovanie predmetnej cloudovej služby. Certifikát musí byť platný počas celej doby trvania rámcovej dohody; dodávateľ bezodkladne oznámi objednávateľovi jeho zánik alebo zmenu rozsahu. Pre cloudovú infraštruktúru dodávateľ doloží certifikát ISO/IEC 27017 a 27018 alebo rovnocenné záruky.

2. Lokalizácia prevádzky a spracúvania údajov

Cloudová služba vrátane všetkých komponentov ústredne, úložísk záznamov hovorov, hlasových schránok, prevádzkových a konfiguračných údajov musí byť prevádzkovaná a všetky údaje musia byť spracúvané a ukladané výhradne v dátových centrách umiestnených na území členských štátov Európskej únie. Akýkoľvek prenos alebo prístup k údajom mimo EÚ (vrátane vzdialeného prístupu podpory) nie je prípustný bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Dodávateľ na požiadanie predloží zoznam lokalít dátových centier.

3. Zaznamenávanie udalostí (logovanie) a auditný záznam

Dodávateľ zabezpečí zaznamenávanie bezpečnostne relevantných udalostí, najmä prihlásení a pokusov o prihlásenie do administratívneho rozhrania, zmien konfigurácie, zmien oprávnení a prístupov k záznamom hovorov. Auditné záznamy musia byť chránené proti neoprávnenej zmene a vymazaniu a uchovávané najmenej 12 mesiacov. Objednávateľ má právo na prístup k logom týkajúcim sa jeho prostredia, a to v strojovo spracovateľnom formáte, na vyžiadanie bezodkladne, najneskôr do 24 hodín. Dodávateľ na požiadanie poskytne logy pre potreby vyšetrovania kybernetického bezpečnostného incidentu.

4. Šifrovanie komunikácie a údajov

Dodávateľ zabezpečí šifrovanie signalizácie (SIP/TLS minimálne v1.2) a hlasovej prevádzky (SRTP) na celej trase v rámci poskytovanej služby. Údaje v pokoji, najmä záznamy hovorov, hlasové schránky a zálohy, musia byť šifrované uznávaným kryptografickým algoritmom. Použité kryptografické protokoly a algoritmy musia zodpovedať aktuálne odporúčaným štandardom; zastarané a nebezpečné protokoly (napr. SSLv3, TLS 1.0/1.1) sú neprípustné.

5. Riadenie prístupov

Prístup k administratívnej službe a k údajom objednávateľa musí byť chránený viacfaktorovou autentifikáciou. Dodávateľ uplatní princíp minimálnych oprávnení a prístup svojich pracovníkov k prostrediu objednávateľa obmedzí na nevyhnutný rozsah a čas. Na požiadanie predloží aktuálny zoznam osôb s prístupom k prostrediu objednávateľa a bezodkladne odoberie prístup pri ukončení ich pôsobenia. Vzdialený prístup pre účely podpory je možný len cez šifrovaný kanál a musí byť logovaný.

6. Hlásenie kybernetických bezpečnostných incidentov

Dodávateľ bezodkladne, najneskôr do 4 hodín od zistenia, oznámi objednávateľovi každý kybernetický bezpečnostný incident, ktorý sa týka služby alebo údajov objednávateľa, najmä neoprávnený prístup, únik alebo stratu údajov, kompromitáciu systému alebo malvérovú nákazu. Oznámenie obsahuje opis incidentu, dotknuté údaje a systémy, prijaté a plánované opatrenia. Dodávateľ poskytne objednávateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie jeho zákonných ohlasovacích povinností voči Národnému bezpečnostnému úradu podľa § 24 zákona č. 366/2024 Z. z. Lehota podľa tohto bodu je nezávislá od reakčných dôb v SLA tabuľke pre prevádzkové incidenty.

7. Právo na bezpečnostný audit

Objednávateľ je oprávnený najmenej raz ročne a po každom závažnom incidente overiť plnenie bezpečnostných požiadaviek, a to formou predloženia výsledkov nezávislých auditov a penetračných testov dodávateľa, vyplnením bezpečnostného dotazníka alebo, po dohode, vlastným auditom v rozsahu, ktorý neohrozí ostatných zákazníkov dodávateľa. Dodávateľ poskytne potrebnú súčinnosť a dokumentáciu.

8. Ukončenie služby, export a likvidácia údajov

Po skončení rámcovej dohody dodávateľ odovzdá objednávateľovi všetky jeho údaje (konfiguráciu, záznamy hovorov, hlasové schránky, prevádzkové údaje) v otvorenom, strojovo spracovateľnom formáte umožňujúcom migráciu k inému poskytovateľovi. Najneskôr do 30 dní po odovzdaní a po skončení dohodnutej súčinnosti dodávateľ preukázateľne a nenávratne zlikviduje všetky údaje objednávateľa vrátane záloh a o vykonaní likvidácie vydá písomné potvrdenie.

9. Personálna bezpečnosť

Dodávateľ zabezpečí, aby všetci jeho pracovníci a pracovníci subdodávateľov s prístupom k prostrediu alebo údajom objednávateľa boli písomne viazaní povinnosťou mlčanlivosti pretrvávajúcou aj po skončení ich pôsobenia a boli preukázateľne poučení o bezpečnostných pravidlách. Dodávateľ zodpovedá za spoľahlivosť týchto osôb.

SLA definícia a tabuľka

1. Režim poskytovania služby

- a) Servisná podpora je poskytovaná v režime 24/7.
- b) Súčasťou podpory je monitoring, ticket systém a riešenie incidentov.
- c) SLA lehoty začínajú plynúť od momentu nahlásenia incidentu.

2. Definícia incidentov

Havária: Úplná nedostupnosť služby alebo jej kritickej časti.

Systémová porucha: Významné obmedzenie funkcionality služby.

Bežná porucha: Čiastočné obmedzenie služby alebo používateľský problém.

3. SLA tabuľka

Typ incidentu	Definícia	Reakčná doba	Začiatok riešenia	Doba odstránenia
Havária	Úplná nedostupnosť služby	1 hodina	bezodkladne	max. 4 hodiny
Systémová porucha	Významné obmedzenie služby	2 hodiny	do 2 hodín	max. 8 hodín
Bežná porucha	Čiastočný problém	4 hodiny	do 1 pracovného dňa	max. 2 pracovné dni

4. Ďalšie SLA parametre

- Dostupnosť služby: minimálne 99,9 % mesačne.
- Spôsob merania dostupnosti: dostupnosť sa vypočíta ako pomer času, počas ktorého bola služba plne funkčná, k celkovému počtu minút v kalendárnom mesiaci. Plánovaná údržba sa do výpadku nezapočítava len vtedy, ak bola vopred odsúhlasená objednávateľom a vykonaná v dohodnutom servisnom okne. Dodávateľ mesačne preukazuje dosiahnutú dostupnosť v rámci reportu.
- Nahlasovanie incidentov: ticket systém, email alebo telefonická linka.
- Monitoring služby: nepretržitý (24/7).
- Reporting: mesačný prehľad incidentov a plnenia SLA.
- Sankcie za nedodržanie SLA sú upravené v článku 10 rámcovej dohody.

CENOVÁ PONUKA

Príloha č. 2 – Ponuka uchádzača vo Výzve na predloženie ponuky na predmet zákazky s názvom "Prevádzka cloudovej hlasovej ústredne 3CX vrátane call centra"						
Obchodné meno uchádzača:		Slovak Telekom, s.r.o.				
Sídlo uchádzača:		Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, Slovenská republika				
Štatutárny zástupca:		Ing. Ľuděk Vrtík, Manažér B2B pre vnútorný sektor SK, na základe poverenia				
IČO:		35763469				
IČ DPH:		SK2020275893				
Tel. číslo:						
Na základe sa budú/nehodú podieľať subdodávateľi (uchádzač vyberie 1 z predvolených možností):		Áno, budú sa podieľať subdodávateľi				
Čestné vyhlásenia podľa zákona o verejnom obstarávaní/požiadavkou verejného verejného obstarávateľa						
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že som sa oboznámil so znením uvedeným v hárku "Cenové a platobné podmienky"						rozhod
dokumentu a potvrdzujem všetky tam uvedené skutočnosti.						g
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že som sa oboznámil so znením čestného vyhlásenia uvedeným v hárku "Koneční užívatelia výhod"						rozhod
dokumentu a potvrdzujem všetky tam uvedené skutočnosti.						g
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že som sa oboznámil so znením čestného vyhlásenia uvedeným v hárku "Medzinárodné sankcie"						rozhod
dokumentu a potvrdzujem všetky tam uvedené skutočnosti.						g
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že nemám uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike a v širšie škála, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu.						g
Predložením tejto ponuky čestne vyhlasujem, že spĺňam všetky podmienky účasti stanovené vo Výzve na predkladanie ponúk a postupujem v súlade s etickým kódexom uchádzača vydaným Úradom pre verejné obstarávanie: https://www.uvo.gov.sk/zaujima-uchadac/eticky-kodex-zaujima-uchadac						g
Kritérium č. 1: Najnižšia cena s DPH						
Logika kritéria		Váha kritéria(%)		Min. hodnota		Max. hodnota
Štr. matic, rým lepšie		100		nepriateľuje sa		napriateľuje sa
Pol. č.	Názov položky	MJ	Množstvo	Jednotková cena bez DPH	Výška DPH (23%)	Celková cena s DPH
1	Cena ako poplatok (jednorazový) najmä za migráciu, implementáciu, inštaláciu práce, konfiguráciu systému, portáciu čísel a uvedenie služby do prevádzky	celok	1	1,00 €	0,23 €	1,23 €
2	Cena ako poplatok (mesačný) najmä za prevádzku cloudovej VoIP služby, hlasovú konektivitu vrátane volaní (odchádzajúcich/príjímajúcich, spolu aj "volania") v rámci členských štátov Európskej únie (ďalej aj „EU“), počtom volania (i) odchádzajúce do EU (mimo Slovenskej republiky, ďalej aj "SK") = –14 min./mesačne a (ii) príjímajúce z EU (mimo SK) = zanedbateľné množstvo, volania bez samostatného účtovania podľa prevolaných minút, call centrum, IVR služby, servisnú podporu a SLA	mesiac	12	3 270,39 €	752,19 €	40 270,96 €
3	Cena ako poplatok (mesačný) za prenájom zariadenia s predpokladaným počtom zariadení 100 ks (zariadenie sa objednáva a následne aj fakturuje, iba ak verejnému obstarávateľovi vznikne potreba na zariadenie)	ks/mesiac	1200	5,43 €	1,25 €	8 014,68 €
Cena celkom s DPH :						56 286,87 €
Pomocné kritérium hodnotenia v prípade rovnosti ponúk						
Lehota dodania zariadení a čiastkovej objednávky (v pracovných dňoch)*						Ponuka uchádzača
						10
*Max. lehota je 30 pracovných dní a pomocné kritérium môže byť rovné alebo nižšie ako táto max. lehota.						
V Bratislave		Dátum: 21.07.2026		Podpis		Ing. Ľuděk Vrtík Digitálna správa Ing. Ľuděk Vrtík Telefón: 021 21 19 1 808 40 30 40

Zoznam subdodávateľov

1. Identifikácia uchádzača (poskytovateľa)

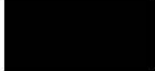
Obchodné meno	Slovak Telekom, a.s.
Sídlo	Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, Slovenská republika
IČO	35763469
DIČ/IČ DPH	2020273893/SK2020273893

2. Zoznam subdodávateľov

Uchádzač vyhlasuje, že na plnenie predmetu zákazky:

☒ bude využívať subdodávateľov

☐ nebude využívať subdodávateľov (v tom prípade nie je potrebné vyplniť tabuľku nižšie)

Por. č.	Obchodné meno subdodávateľa	Sídlo/IČO	Podiel na plnení (%)	Opis časti plnenia	Osoba oprávnená konať	Zápis v RPVS (áno/nie)
1	NET TRADE SERVICES, s.r.o.	Južná trieda 8, 040 01 Košice - mestská časť Juh/36 216 461	30(%)	služba 3CX, licencia, support		áno

3. Vyhlásenie uchádzača

- všetky vyššie uvedené údaje sú pravdivé a úplné,
- subdodávatelia spĺňajú požiadavky podľa právnych predpisov,
- v prípade potreby sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora,
- bude oznámená každá zmena subdodávateľov.

Za Poskytovateľa

V Bratislave, dňa

Ing. Luděk Vrtík
manažér B2B pre verejný sektor SK

