

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ TELEMARKETINGOVÝCH A INÝCH SLUŽIEB

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „**rámcová zmluva**“)

medzi

POSKYTOVATEĽOM

obchodné meno: Crystal Call, a. s.
so sídlom: Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 35 880 805
zápis: Obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I,
oddiel: Sa, vložka č.: 4346/B
konajúci:
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

a

OBJEDNÁVATEĽOM

obchodné meno: Fond ochrany vkladov (FOV)
so sídlom: Kapitulská 12, 812 47 Bratislava
IČO: 35 700 564
zápis: Obchodný register vedený Okresným súdom Okresného súdu Bratislava I.
dňa 10.10.1996, oddiel Po. vložka č. 566/B
zastúpeným:
(ďalej len „**Objednávateľ**“),

(ďalej spolu uvádzané aj ako „**Zmluvné strany**“)

Článok I Predmet rámcovej zmluvy

Poskytovateľ je subjektom, ktorý podniká najmä, avšak nielen v oblasti poskytovania služieb call centra, telemarketingových a direkt-marketingových služieb, back office služieb a poskytuje iné súvisiace služby (ďalej aj „**služby**“). Objednávateľ je subjektom, ktorý má záujem využiť alebo v budúcnosti využívať služby Poskytovateľa.

- 1.2. Objednávateľ je právnickou osobou zriadenou zákonom NR SR č. 118/1996 Z. z. o ochrane vkladov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane vkladov**“). Hlavnou činnosťou Objednávateľa je vyplácanie náhrad za zákonom chránené nedostupné vklady v bankách. Objednávateľ bude na základe tejto rámcovej zmluvy využívať najmä služby call centra vyšpecifikované v článku II Poskytovateľa počas Objednávateľom oznámeného obdobia vyplácania náhrad za nedostupné vklady v bankách (ďalej len „**požadované obdobie**“).
- 1.3. Poskytovateľ si je vedomý toho, že požadované obdobie v čase uzatváranie tejto rámcovej

zmluvy nie je možné konkrétne vymedziť, nakoľko závisí od vzniku neschopnosti banky vyplácať vklady podľa § 3 ods. 5 v nadväznosti na § 8 a nasl. zákona o ochrane vkladov.

- 1.4. Zmluvné strany uzatvárajú túto rámcovú zmluvu v súlade s výsledkom súťaže, ktorej predmetom bola podlimitná zákazka s nízkou hodnotou „Zriadenie a služby Call centra pre FOV“ podľa zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 1.5. Predmetom tejto rámcovej zmluvy je dohodnutie zásadných podmienok, obsahu a rozsahu spolupráce Zmluvných strán pri zriadení a poskytovaní služieb, najmä služieb call centra a súvisiacich služieb vymedzených v ods. 1.8. a v článku II tejto rámcovej zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi. Poskytovať a Objednávateľ sa dohodli, že bližšie požiadavky ako sú uvedené v tejto rámcovej zmluve na zriadenie a poskytovanie služieb call centra pre Objednávateľa spresnia na základe konkrétnych zmlúv o poskytovaní služieb uzatvorených na základe jednotlivých Poskytovateľom potvrdených objednávok Objednávateľa v zmysle tejto rámcovej zmluvy, za podmienok dohodnutých v tejto rámcovej zmluve a v súlade so záväznou ponukou predloženou v rámci súťaže (ďalej len „konkrétna zmluva“).
- 1.6. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť služby najmä call centra uvedené v ods. 1.8. a bližšie špecifikované v článku II tejto zmluvy vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a v prospech Objednávateľa.
- 1.7. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby call centra zaplatiť cenu podľa článku V tejto rámcovej zmluvy.
- 1.8. Predmetom plnenia tejto rámcovej zmluvy predovšetkým je
 - 1.8.1. zriadenie a poskytnutie služieb externého call centra pre FOV s povahou krízovej infolinky, teda služby, ktorá bude aktívna Objednávateľom v požadovanom období, vrátane technologického a personálneho vybavenia tejto služby,
 - 1.8.2. zrealizovanie – vybavenie telefonických hovorov, a to podľa špecifikácie uvedenej v článku II tejto rámcovej zmluvy.

Článok II

Špecifikácia služieb

2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb bude dôsledne dodržiavať podmienky tejto rámcovej zmluvy, konkrétnej zmluvy a pokyny Objednávateľa; Poskytovateľ pre Objednávateľa:
 - 2.1. zriadi a aktivizuje zákaznícku linku bez výpadkov na základe potrieb Objednávateľa najneskôr do jedného dňa po oznámení Objednávateľa o vzniku neschopnosti banky vyplácať vklady a uzatvorení konkrétnej zmluvy, a to počas požadovaného obdobia, ktoré Objednávateľ a Poskytovateľ dohodnú v konkrétnej zmluve,
 - 2.2. zákaznícku linku zriadi s interaktívnym hlasovým systémom s možnosťou požiadania o spätné volanie, zanechanie odkazu, prehratia všeobecných informácií vrátane informácií o spracovaní osobných údajov a nahrávaní hovorov, prehratia hlasovej správy pre volajúcich čakajúcich na voľného operátora, archivácie hovorov podľa potrieb Objednávateľa, automatickou notifikáciou na e-mail a s podrobným on-line reportingom, ktorý bude obsahovať najmä informácie o počte hovorov, technologickej dostupnosti call centra, dostupnosti operátorov, priemernú dĺžku hovoru, zoznam nových otázok a ďalšie informácie dohodnuté v konkrétnej zmluve,
 - 2.3. zákaznícku linku zriadi s číslom v tvare 0800 XXX XXXX, ktorá bude aktívna v pracovné dni

v čase od 8:00 hod. do 20:00 hod. na účely vybavovania prichádzajúcich aj odchádzajúcich hovorov, pritom Poskytovateľ je povinný využívať toto telefónne číslo v rámci poskytovania služieb call centra výhradne pre Objednávateľa,

- 2.4. na požadované obdobie a na účely priebežnej komunikácie s klientami alokuje minimálne dvoch skúsených operátorov v rôznych lokalitách tak, aby v prípade výpadku jedného z nich bola zabezpečená zastupiteľnosť a možnosť presmerovania hovorov, zaškolí ich na vlastné náklady a v súčinnosti s Objednávateľom, pritom jeden z operátorov bude slovensky hovoriaci a jeden slovensko-anglicky hovoriaci; Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť počet operátorov podľa požiadaviek Objednávateľa v konkrétnej objednávke; pred začatím poskytovania služieb v požadovanom období Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom zabezpečí zaškolenie, alebo preškolenie operátorov a dodá aktuálne dokumenty potrebné na vykonanie služby,
- 2.5. zabezpečí funkčnosť, dostupnosť, administráciu a technickú podporu, konfiguráciu call centrového systému, nastavenie SFTP servera a pravidelnú kontrolu funkčnosti call centra, bezodkladné odstraňovanie prípadných porúch technológie na poskytovanie služieb; v prípade prípadného technologického výpadku call centra zabezpečí iné primerané technické riešenie, udržiava záložný zdroj, ktorý zabezpečí funkčnosť call centra aj v prípade výpadku elektriny,
- 2.6. zabezpečí reporting v intervaloch dohodnutých v konkrétnej zmluve, štatistické výstupy, správy, výstupné databázy, bezodkladne postúpi Objednávateľovi nezodpovedané otázky klientov – poskytne projekt management,
- 2.7. umožní Objednávateľovi kontrolovať Poskytovateľa v call centre, a to na základe písomnej požiadavky Objednávateľa preukázateľne doručenej najneskôr 24 hod. vopred, pritom poskytne Objednávateľovi na tieto účely súčinnosť, umožní Objednávateľovi neobmedzený prístup k nahrávkam hovorov, pričom Poskytovateľ zodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie alebo zničenie zvukových záznamov a dát a na výzvu Objednávateľa preukázateľne všetky zvukové záznamy zničí,
- 2.8. zabezpečí ochranu osobných údajov a zachová mlčanlivosť podľa platných právnych prepisov a podľa tejto rámcovej zmluvy a konkrétnej zmluvy.

Článok III

Uzatvorenie konkrétnej zmluvy

- 3.1 V prípade potreby Objednávateľa o poskytnutie služieb, ktoré sú predmetom tejto rámcovej zmluvy, Objednávateľ o ne požiada Poskytovateľa, a to písomne, formou objednávky.
- 3.2 Konkrétna zmluva je uzatvorená písomným potvrdením písomnej objednávky Objednávateľa Poskytovateľom, a to elektronickou formou. Pre odstránenie pochybností, na uzatvorenie konkrétnej zmluvy Poskytovateľ musí objednávku obratom, bezodkladne potvrdiť a preukázateľným spôsobom deklarovat', že s podmienkami uvedenými v objednávke súhlasí. Poskytovateľ súčasne prehlasuje, že nebude vedome a účelovo vytvárať prekážky, ktoré by znemožnili, alebo skomplikovali uzatvorenie konkrétnej zmluvy.
- 3.3 Objednávka musí spĺňať najmä tieto náležitosti:
 - identifikačné údaje Objednávateľa,
 - identifikačné údaje Poskytovateľa,

- špecifikácia požadovanej konkrétnej služby, pokyny Objednávateľa, údaje o vzniku neschopnosti banky vyplácať náhrady, podmienky vyplácania náhrad za nedostupné vklady a súbor informácií pre klientov, ktoré sú relevantné na poskytnutie služieb call centra,
 - špecifikáciu odplaty za službu podľa článku V a v súlade s touto rámcovou zmluvou,
 - požadovaná doba poskytovania služieb call centra,
 - prípadne ďalšie informácie potrebné pre poskytnutie služieb call centra, ktoré v čase uzatvorenia tejto rámcovej zmluvy nemožno špecifikovať.
- 3.4 Objednávka môže byť uskutočnená aj vyplnením a podpísaním formulára, ktorého vzor Objednávateľovi poskytne Poskytovateľ pri podpise tejto rámcovej zmluvy. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi prípadnú súčinnosť pri vyplnení formulára konkrétnej objednávky. Konkrétna zmluva vzniká, ak Poskytovateľ preukázateľným spôsobom potvrdí objednávku v súlade s bodom 3.2 tejto rámcovej zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že pri elektronickej komunikácii najneskôr do troch dní akúkoľvek písomnosť týkajúcu sa tejto rámcovej zmluvy a/alebo konkrétnej zmluvy vrátane, potvrdia aj v listinnej podobe.
- 3.5 Pre konkrétnu zmluvu platí, že práva a povinnosti Zmluvných strán pri jej plnení sa spravujú ustanoveniami potvrdenej objednávky a ustanoveniami tejto rámcovej zmluvy. Zmluvné strany sa v prípade vzniku špecifických podmienok môžu dohodnúť na prípadných opodstatnených, odôvodnených a nevyhnutných odchýlkach konkrétnej zmluvy od podmienok rámcovej zmluvy.

Článok IV

Predmet konkrétnej zmluvy (služba)

- 4.1 Služba, ktorá má byť poskytnutá Poskytovateľom Objednávateľovi, je vymedzená touto rámcovou zmluvou a konkrétnou zmluvou, pritom Poskytovateľ potvrdením objednávky svojím podpisom potvrdzuje, že obsahu predmetu konkrétnej zmluvy porozumel a že požiadavka Objednávateľa mu je jednoznačne jasná a zrozumiteľná. V prípade, ak má mať služba konkrétnejšie technické parametre, ako sú uvedené v tejto rámcovej zmluve, musia byť tieto parametre uvedené a dohodnuté v konkrétnej zmluve.
- 4.2 Poskytovateľ začne poskytovať službu call centra podľa konkrétnej zmluvy najneskôr na druhý deň od vzniku neschopnosti banky vyplácať vklady a za predpokladu uzatvorenia konkrétnej zmluvy a splnenia všetkých nasledujúcich podmienok
- Objednávateľ doručil Poskytovateľovi všetky potrebné podklady, relevantnú dokumentáciu a poskytol informácie potrebné pre služby call centra,
 - Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi súčinnosť podľa tejto rámcovej zmluvy a konkrétnej zmluvy a vykonal potrebné úkony,
 - Objednávateľ uložil Poskytovateľovi všetky dohodnuté pokyny, bez ktorých službu nemožno začať poskytovať.
- 4.3 Pred začatím poskytovania služby podľa konkrétnej zmluvy, ale aj v priebehu jej poskytovania, Poskytovateľ v primeranom rozsahu konzultuje s Objednávateľom, informuje ho v súvislosti so službou, ktorá má byť/je poskytovaná, aby sa Objednávateľ mohol rozhodnúť na prípadnej konkretizácii pokynov, ktoré v súvislosti s poskytovaním služby uloží Poskytovateľovi. Poskytovateľ počas požadovaného obdobia a v prípade potreby iniciatívne predkladá Objednávateľovi odporúčania alebo návrhy na vylepšenie služby.

- 4.4 Poskytovateľ je povinný dodať a vykonávať predmet plnenia tejto rámcovej zmluvy a konkrétnej zmluvy v prospech Objednávateľa vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť.
- 4.5 Poskytovateľ je pri poskytovaní služby viazaný písomnými pokynmi Objednávateľa. V prípade ich porušenia, alebo nedodržania Poskytovateľ zodpovedaná Objednávateľovi za vznik preukázateľnej škody. V prípade, že by pokyny Objednávateľa preukázateľne presahovali rámec dohodnutý v tejto rámcovej zmluve a v konkrétnej zmluve, pritom podstatným spôsobom by ovplyvnili aj dohodnutú cenu služby a/alebo náklady Poskytovateľa, Poskytovateľ bezodkladne upozorní Objednávateľa na túto skutočnosť. Objednávateľ a Poskytovateľ sa v takomto prípade dohodnú na ďalšom postupe. Pokyny a služby zmluvných strán nemôžu meniť obsah ani rozsah zmluvne dohodnutej služby, smerovať k ohrozeniu dobrého mena alebo záujmov ktorejkoľvek zo zmluvných strán, alebo byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo touto zmluvou.
- 4.6 Ak preukázateľne v dôsledku nesprávnych pokynov Objednávateľa vznikne Poskytovateľovi škoda, nesie za ňu zodpovednosť Objednávateľ. V prípade, že Poskytovateľ má akékoľvek vedomosti o prípadnej nesprávnosti pokynov Objednávateľa, je povinný na túto okolnosť bezodkladne upozorniť Poskytovateľa.
- 4.7 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať činnosti podľa tejto rámcovej zmluvy a/alebo konkrétnej zmluvy prostredníctvom svojich pracovníkov. V prípade, že zabezpečenie a vykonávanie predmetu tejto zmluvy a/alebo konkrétnej zmluvy zo strany Poskytovateľa si vyžaduje súčinnosť tretej strany, Poskytovateľ môže zabezpečiť časť tohto plnenia treťou osobou – subdodávateľom. V takomto prípade Poskytovateľ písomne vopred oznámi Objednávateľovi subdodávateľov, najneskôr pri uzatvorení konkrétnej zmluvy, pritom garantuje kvalitu a spôsobilosť subdodávateľov pre plnenie časti predmetu tejto rámcovej zmluvy a/alebo konkrétnej zmluvy a plne zodpovedá za celé a riadne plnenie tejto rámcovej zmluvy a/alebo konkrétnej zmluvy počas celého trvania zmluvného vzťahu. Objednávateľ nenesie žiadnu zodpovednosť voči subdodávateľom Poskytovateľa. V prípade, že je potrebné plnomocenstvo vo forme osobitnej listiny, Objednávateľ udelí Poskytovateľovi plnomocenstvo, a to ešte pred začatím poskytovania služby; v prípade opodstatnených námietok Objednávateľa voči subdodávateľovi Objednávateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi Poskytovateľovi. O zmene subdodávateľa Poskytovateľ písomne informuje Objednávateľa.
- 4.8 Ak preukázateľne z opodstatneného vážneho dôvodu – prekážky na strane Objednávateľa nebude Poskytovateľ môcť poskytovať službu, Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodnú na ďalšom postupe. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi vznik alebo existenciu prekážky bez zbytočného odkladu oznámiť po tom, ako sa o nej dozvie.
- 4.9 Na žiadosť Poskytovateľa Objednávateľ bezodkladne potvrdí riadne poskytnutie služby alebo jej časti.
- 4.10 Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením povinnosti riadne poskytovať služby podľa tejto zmluvy (najmä za poskytnutie služieb call centra v požadovanom období, správnosť ním poskytnutých služieb, konzultačných služieb, metodických návodov, odporúčaní a konkrétnych návrhov riešení z dohodnutých oblastí a pod.); tejto zodpovednosti sa Poskytovateľ zbaví, ak preukáže, že škode nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho očakávať a požadovať.

Článok V Odplata podľa konkrétnej zmluvy

- 5.1 Odplata za službu vyplýva z tejto rámcovej zmluvy a z konkrétnej zmluvy. Odplata je určená takto:
- poskytnutie služby call centra „Zákaznícka linka pre FOV“ v počte podľa konkrétnej zmluvy a za podmienok a v rozsahu dohodnutom v tejto rámcovej zmluve14,90 eura bez DPH za hodinu práce agenta, pritom táto cena podlieha prípadnému dohodnutému navýšovaniu dohodou medzi Objednávateľom a Poskytovateľom v zmysle článku 5.8. tejto rámcovej zmluvy,
 - SET UP FEE (nastavenie kampane), zabezpečenie úvodných školení, príprava elektronických on-line dotazníkov, administrácia a technická podpora, konfigurácia call centrového systému, nastavenie SFTP Servera.....299 eur bez DPH jednorazovo,
 - ďalšie služby uvedené v článku II tejto rámcovej zmluvy a zahrnuté v cene za službu.
- 5.2 Poskytovateľovi vzniká nárok na zaplatenie odplaty za službu alebo jej časť poskytnutú v konkrétnom kalendárnom mesiaci po ukončení dotknutého kalendárneho mesiaca, alebo po ukončení poskytnutia služby. Odplata je splatná na základe Poskytovateľom správne vystavenej a Objednávateľovi doručenej faktúry v lehote splatnosti určenej Poskytovateľom vo faktúre. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti požadované právnymi predpismi a/alebo nebude vystavená v súlade s podmienkami tejto rámcovej zmluvy a konkrétnej zmluvy, Objednávateľ je oprávnený vrátiť takúto faktúru bez zaplatenia. V takomto prípade lehota na zaplatenie faktúry začne Objednávateľovi plynúť až doručením opravenej/správne vystavenej faktúry. Ak odplata obsahuje variabilnú zložku, na ktorej preukázateľný výpočet má podklady k dispozícii výlučne Objednávateľ, je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi predmetné podklady v lehote 10 dní odo dňa ukončenia dotknutého kalendárneho mesiaca alebo vždy v lehote 10 dní, ak o ich poskytnutie Poskytovateľ požiada. Akýkoľvek peňažný záväzok Objednávateľa sa považuje za splnený dňom pripísania sumy na účet Poskytovateľa.
- 5.3 Poskytovateľ má nárok na zaplatenie ceny podľa tejto rámcovej zmluvy a konkrétnej zmluvy, ktorá pokrýva všetky služby a náklady Poskytovateľa, na úhrade ktorých sa Objednávateľ a Poskytovateľ zmluvne dohodli.
- 5.4 Zaplatením faktúry Objednávateľ potvrdzuje poskytnutie služby vo fakturovanom rozsahu.
- 5.5 Ak je v konkrétnej zmluve dohodnutý preddavok, Objednávateľ poskytne tento preddavok, a to v dohodnutej výške a v dohodnutej lehote.
- 5.6 V prípade, že sa ktorákoľvek zo zmluvných strán dostane do omeškania s plnením povinností podľa rámcovej zmluvy alebo konkrétnej zmluvy, druhá zmluvná strana bezodkladne upozorní meškajúcu stranu a vyzve na nápravu tohto meškania.
- 5.7 V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením odplaty alebo jej časti, má Poskytovateľ, okrem nároku na zaplatenie úrokov z omeškania v zákonnej výške, aj nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do zaplatenia.

V prípade neposkytnutia niektorej zo služieb podľa rámcovej zmluvy a konkrétnej zmluvy riadne a včas má Objednávateľ voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 200 euro za každý deň omeškania s poskytnutím služby. Objednávateľ zmluvnú pokutu neuplatní v odôvodnených prípadoch omeškania Poskytovateľa s obsadením slovensko-

anglicky hovoriacim operátorom. V prípade omeškania s obsadením slovensko-anglicky hovoriacim operátorom Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie v záujme zabezpečenia tejto služby v najkratšom možnom termíne, pritom Objednávateľa bude v predmetnej veci priebežne informovať.

Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok zmluvných strán na náhradu škody.

- 5.8 Zmluvné strany sa dohodli, že Dohodnutú odplatu môže Poskytovateľ v zmysle tejto rámcovej zmluvy zvýšiť, ak počas trvania konkrétnej zmluvy dôjde k medziročnému nárastu priemernej mzdy v hospodárstve Slovenskej republiky zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky. V takom prípade sa dohodnutá odplata zvýši o rovnaké percento, o aké sa medziročne zvýšila priemerná mzda v hospodárstve Slovenskej republiky.

Novú výšku odplaty s účinnosťou k 1. januáru nasledujúceho roka vypočíta Poskytovateľ a oznámi ju písomne objednávateľovi do 15. januára nasledujúceho roka, resp. do 15 dní od okamihu kedy sa poskytovateľ o tejto zmene dozvedel. Takto zvýšená odplata sa po odsúhlasení Objednávateľom považuje za dohodnutú odplatu, pričom v prípade každého ďalšieho medziročného zvýšenia priemernej mzdy v hospodárstve Slovenskej republiky môže dôjsť k jej zvýšeniu rovnakým mechanizmom. Prvé zvýšenie odplaty mechanizmom podľa tohto bodu môže nastať najskôr v nasledujúcom kalendárnom roku po uzatvorení konkrétnej zmluvy.

Pre výpočet medziročného zvýšenia priemernej mzdy v národnom hospodárstve Slovenskej republiky na tieto účely sa použije priemerná mzda v 3. (slovom treťom) štvrtroku príslušného roka zverejnená Štatistickým úradom Slovenskej republiky, ktorá sa porovná s priemernou mzdou v národnom hospodárstve v 3. (slovom treťom) štvrtroku za rok predtým. (napr., ak sa priemerná mzda medziročne zvýšila v porovnaní s kalendárnym rokom, ktorý mu predchádzal z 912 EUR na 954 EUR, to znamená, že došlo k medziročnému zvýšeniu o 4,61 %, aj odplata sa zvýši o 4,61 % od 1. januára nasledujúceho kalendárneho roka).

Vzorový výpočet pre navýšenie odplaty k 1.1. každého nasledujúceho roka:

$$\text{NAVÝŠENÁ ODMENA k 1.1. roku } R+1 = \frac{\text{priemerná mzda Q3 (R)}}{\text{priemerná mzda Q3 (R-1)}} \times \text{ODMENA PLATNÁ V ROKU R}$$

Q3 = tretí kvartál kalendárneho roka

R = príslušný kalendárny rok

R+1 = nasledujúci kalendárny rok

R-1 = rok predchádzajúci príslušnému kalendárnemu roku

Článok VI

Miesto a čas poskytovania služby podľa konkrétnej zmluvy

- 6.1 Poskytovateľ bude službu poskytovať z akéhokoľvek ním určeného miesta, najmä však z miesta jeho sídla alebo miesta jeho prevádzkarne za podmienok uvedených v článku II ods. 2.4. tejto rámcovej zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ bude službu poskytovať v pracovné dni v čase od 08:00 do 20:00 aktuálneho stredoeurópskeho času, resp. v čase dohodnutom v konkrétnej zmluve. Poskytovateľ je povinný poskytovať službu nepretržite počas vymedzeného intervalu.

Článok VII

Povinnosti, zodpovednosť, vyhlásenia a iné dojednania Poskytovateľa a Objednávateľa podľa konkrétnej zmluvy

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať bezodkladne Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, aby mohol riadne začať s poskytovaním služby alebo v jej poskytovaní pokračovať.
- 7.2 Objednávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že informácie a podklady, ktoré na účely poskytnutia služby poskytne Poskytovateľovi sú správne a na ich poskytnutie je oprávnený, a teda ich poskytnutím Poskytovateľovi alebo samotným objednaním služby neporušuje žiadny všeobecne záväzný právny predpis ani zmluvné dojednanie s tretou osobou.
- Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený na poskytovanie služby a jej poskytnutím neporušuje práva tretích osôb.
- 7.3 Objednávateľ dáva Poskytovateľovi súhlas, aby zverejnil jeho logo a identifikačné údaje ako referenciu klienta na svojich stránkach, propagačných materiáloch alebo iným spôsobom nepoškodzujúcim dobré meno Poskytovateľa.
- 7.4 Zmluvné strany sa dohodli, že sa zdržia uskutočňovania takých úkonov, ktoré by znemožňovali alebo podstatne sťažovali plnenie práv a povinností podľa tejto rámcovej zmluvy a/alebo konkrétnej zmluvy.
- 7.5 Poskytovateľ je povinný poskytovať službu s odbornou starostlivosťou v súlade so záujmami Objednávateľa a podľa pokynov Objednávateľa.
- 7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že sa bude riadne starať o podklady a veci, ktoré od Objednávateľa prevzal alebo ktoré za neho prevzal od tretej osoby a bude s nimi nakladať pri poskytovaní služby v súlade s pokynmi Objednávateľa.
- 7.7 Pri poskytovaní služby je Poskytovateľ povinný prezentovať tretím osobám informácie určené Objednávateľom a získavať a spracúvať informácie určené Objednávateľom. Poskytovateľ nezodpovedá za správnosť obsahu alebo rozsahu informácií, ktoré pri poskytovaní služby na základe pokynu Objednávateľa poskytne alebo získa od tretích osôb a nie je povinný overovať ich správnosť.
- 7.8 Poskytovateľ informuje Objednávateľa v intervaloch dohodnutých v konkrétnej zmluve, a tiež po ukončení poskytovania služby, o priebehu poskytovania služby, najmä o rozsahu poskytnutých služieb, o zistených informáciách, nadobudnutých alebo spracovaných podkladoch a o iných relevantných skutočnostiach súvisiacich s poskytovaním služby alebo plnením konkrétnej zmluvy a zároveň odovzdá Objednávateľovi požadované podklady, ktoré pre neho/za neho získal (tzv. reporting).
- 7.9 Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za porušenie povinnosti podľa konkrétnej zmluvy zapríčinené udalosťou, ktorá má povahu vyššej moci, teda mimoriadnou udalosťou, ktorej vznik alebo existencia nie je závislá od vôle Zmluvnej strany a ktorej nemožno pri vynaložení obvyklej starostlivosti zabrániť, najmä vojna, vojnový stav, mimoriadny stav, živelná pohroma. Pôsobenie vyššej moci je dotknutá Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o jej pôsobení dozvedela, oznámiť druhej Zmluvnej strane. Po odpadnutí pôsobenia vyššej moci a/alebo odstránení jej následkov, ktoré sa dotknutá Zmluvná strana zaväzuje odstrániť bez zbytočného odkladu po odpadnutí pôsobenia vyššej moci, je dotknutá Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu začať alebo pokračovať v plnení konkrétnej zmluvy a zároveň oboznámiť druhú Zmluvnú stranu o ukončení pôsobenia vyššej moci.

- 7.10 Zmluvné strany berú na vedomie, že ak má pri plnení konkrétnej zmluvy dôjsť k spracúvaniu osobných údajov Poskytovateľom v mene Objednávateľa, sú Zmluvné strany povinné počas plnenia konkrétnej zmluvy mať uzatvorenú zmluvu o spracúvaní osobných údajov vyžadovanú právom Európskej únie a/alebo Slovenskej republiky. Konkrétna zmluva nenadobudne účinnosť skôr, ako bude uzatvorená zmluva podľa predchádzajúcej vety.
- 7.11 Pokiaľ Objednávateľ alebo Poskytovateľ neskoršie neurčí inak, je za každú zo Zmluvných strán oprávnený konať, vo vzťahu s druhou Zmluvnou stranou, vo všetkých veciach súvisiacich s touto zmluvou jej štatutárny orgán – Prezídium FOV.

Objednávateľ za kontaktnú osobu určuje:

e-mail
č. mobil

Poskytovateľ za kontaktnú osobu určuje:

e-mail:
č. mobil

Článok VIII

Trvanie a ukončenie rámcovej zmluvy a konkrétnej zmluvy

- 8.1 Rámcová zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 8.2 Rámcovú zmluvu možno ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán.
- 8.3 Konkrétnu zmluvu uzatvorenú na dobu určitú možno ukončiť dohodou Zmluvných strán.
- 8.4 Prípadné odstúpenie od rámcovej zmluvy sa riadi ustanoveniami § 344 až § 351 Obchodného zákonníka. Na tieto účely sa za podstatné porušenie zmluvy považujú najmä, nie však výlučne, tieto dôvody:
- 8.4.1. Objednávateľ je v omeškaní so zaplatením akéhokoľvek peňažného záväzku viac ako 14 dní.
- 8.4.2. Poskytovateľ po uzatvorení konkrétnej zmluvy pred začatím poskytovania služby alebo v priebehu poskytovania služby nemôže alebo odmietne službu poskytnúť/ďalej poskytovať, prípadne opakovane a závažne porušuje písomné pokyny Objednávateľa a ďalšie zmluvné podmienky.
- V prípade odstúpenia od zmluvy sa konkrétna zmluva ukončuje dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení .
- 8.5 Objednávateľ môže rámcovú zmluvu písomne vypovedať, pritom výpovedná lehota sú 3 mesiace a začne plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď Poskytovateľovi doručená.

Článok IX

Povinnosť mlčanlivosti

- 9.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré sú uvedené v tejto rámcovej zmluve alebo budú obsahom konkrétnej zmluvy resp. ktoré budú uvedené v jej prípadných dodatkoch a ich prílohách alebo ktoré sa Zmluvné strany dozvedeli v súvislosti s touto rámcovou zmluvou alebo konkrétnou zmluvou, sú dôvernými informáciami, o ktorých sú obe Zmluvné strany povinné zachovávať mlčanlivosť, ak ďalej nie je dohodnuté inak.
- 9.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany ďalej neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov Zmluvných strán, zamestnanci Zmluvných strán, audítori, právnici a iní poradcovia Zmluvných strán, ktorí sú viazaní ohľadne im sprístupnených dôverných informácií povinnosťou mlčanlivosti na základe zákona alebo zmluvy a osoby, ktoré sú vo vzťahu k Zmluvným stranám ovládanou, resp. ovládajúcou osobou podľa § 66a Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ani ich zamestnanci, audítori, právnici a iní poradcovia, ktorí sú viazaní ohľadne im sprístupnených dôverných informácií povinnosťou mlčanlivosti na základe zákona alebo zo zmluvy.
- 9.3 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje:
- na informácie, ktoré už sú v deň uzavretia tejto rámcovej zmluvy alebo konkrétnej zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa už v tento deň dali zadovážiť z bežne dostupných zdrojov;
 - na informácie, ktoré sa stali po dni uzavretia tejto rámcovej zmluvy alebo konkrétnej zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa po tomto dni už dajú zadovážiť z bežne dostupných zdrojov, a to inak, než v dôsledku porušenia povinnosti Zmluvnej strany zachovávať mlčanlivosť na základe tejto rámcovej zmluvy alebo konkrétnej zmluvy;
 - na prípady, keď na základe zákona vznikne Zmluvnej strane povinnosť poskytnúť dôverné informácie. Dotknutá Zmluvná strana je povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o vzniku povinnosti poskytnúť dôverné informácie na základe zákona a o spôsobe a rozsahu, akým, resp. v akom ju plnila.
- 9.4 Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku ohľadne dôverných informácií sa nepokladá ani použitie potrebných informácií alebo dokumentov v prípadných súdnych, rozhodcovských, správnych a iných konaniach ohľadom práv a povinností vyplývajúcich z tejto rámcovej zmluvy alebo konkrétnej zmluvy.

Článok X

Záverečné ustanovenia

- 10.1 Táto rámcová zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpísania Zmluvnými stranami. V prípade, že k podpisu rámcovej zmluvy nedôjde v ten istý deň, rámcová zmluva nadobudne platnosť dátumom neskoršieho podpisu.
- 10.2 Táto rámcová zmluva sa vyhotovuje vo dvoch rovnopisoch, jeden rovnopis pre každú zo Zmluvných strán.
- 10.4 Zmeny tejto rámcovej zmluvy možno vykonať iba písomnými dodatkami k tejto rámcovej zmluve, ktoré musia mať písomnú formu a musia byť podpísané oboma Zmluvnými stranami.
- 10.5 Táto rámcová zmluva a právne vzťahy ňou založené, vrátane právnych vzťahov založených

konkrétnymi zmluvami, vrátane prípadných dodatkov, a ich výklad sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade vzniku akéhokoľvek sporu medzi Zmluvnými stranami vyplývajúceho z tejto rámcovej zmluvy alebo konkrétnej zmluvy alebo súvisiacich s touto rámcovou zmluvou alebo konkrétnou zmluvou vyvinú všetko úsilie, aby sa vzájomne dohodli a vyriešili spor predovšetkým mimosúdne. V prípade, že sa zmluvné strany nedohodnú, budú na prejednanie sporu a rozhodnutie o ňom príslušné súdy Slovenskej republiky.

- 10.6 Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy nie sú celkom alebo sčasti platné alebo neskôr stratia platnosť alebo všeobecne záväzný právny predpis znemožní aplikáciu takého ustanovenia zmluvy, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní tejto zmluvy Zmluvné strany túto otázku brali do úvahy.
- 10.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto rámcovú zmluvu prečítali a na znak súhlasu s jej obsahom pripájajú Zmluvné strany svoje vlastnoručné podpisy.

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa 09.11.2021

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa 09.11.2021

