ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník") a ustanovení zákona č. 395/2021 Z.z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
(ďalej len „zmluva")

Článok 1
Zmluvné strany

1.1 **Objednávateľ**: Inštitút pre výskum práce a rodiny
zastúpený: MUDr. Roman Joch
sídlo: Špitálska 205, 27, 812 41 Bratislava
IČO: 30 847 451
DIČ: 2021746914
bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN : SK52 8180 0000 0070 0064 0368
kontaktná osoba:
mail adresa:
tel. číslo:
(ďalej len „objednávateľ")

1.2 **Poskytovateľ**: **Crystal Call, a. s.**
zastúpený: Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva
sídlo: Hálkova 1/A, 831 03 Bratislava
IČO: 35880805
DIČ: 2021805225
IČ DPH: SK2021805225
zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 4346/B
bankové spojenie: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky
IBAN: SK7211110000001081562009
kontaktná osoba: Mgr. Marek Roháč
mail adresa: marek.rohac@crystalcall.sk
tel. číslo: + 421 911 819 021

(ďalej len „poskytovateľ")

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne len „zmluvné strany")

1.3 Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu ako výsledok zadávania zákazky s nízkou hodnotou podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

1.4 Objednávateľ ako prijímateľ uzatvoril s Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky ako poskytovateľom Projektového grantu na realizáciu aktivít projektu s názvom Zlepšenie ochrany práv obetí - posilnenie kapacít a postupov boja proti násiliu na ženách a domácemu násiliu, kód projektu DGVPP002, (ďalej len „Projekt") zmluvu s názvom „PROJEKTOVÁ ZMLUVA na realizáciu projektu v rámci programu „Domáce a rodovo podmienené násilie" spolufinancovaného z Nórskeho finančného mechanizmu 2014 – 2021 a štátneho rozpočtu Slovenskej republiky", číslo zmluvy: 923/2020 (ďalej len „Projektová zmluva").

Článok 2
Predmet zmluvy

2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi služby na zabezpečenie nonstop prevádzky Národnej linky pre ženy aj s vybavením - bližšie špecifikované v prílohe č. 1 Technická špecifikácia služieb (ďalej len „príloha č.1") tejto zmluvy a v súlade s touto zmluvou (ďalej len „služby") a záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté služby cenu v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto zmluve.

Článok 3
Termín, spôsob, miesto a podmienky poskytovania služieb

3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby v rozsahu podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy riadne, včas, samostatne na profesionálnej úrovni a s odbornou starostlivosťou, spôsobom a za podmienok určených v tejto zmluve.

3.2 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy predložiť objednávateľovi zámer poskytovania služieb podľa bodu 2.1 tejto zmluvy (ďalej len „zámer") na schválenie tak, aby boli služby poskytované v súlade s touto zmluvou a s požiadavkami objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený do 2 pracovných dní odo dňa predloženia zámeru tento zámer schváliť alebo písomne predložiť poskytovateľovi výhrady voči predloženému zámeru. Poskytovateľ sa zaväzuje písomné výhrady objednávateľa zapracovať do zámeru a predložiť zámer objednávateľovi na schválenie v lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výhrad objednávateľa voči zámeru. Zámer sa považuje za schválený okamihom podpísania akceptačného protokolu (ďalej len „akceptačný protokol") oboma zmluvnými stranami. Akceptačný protokol tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy.

3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa bodu 2.1 tejto zmluvy najneskôr nasledujúci deň po podpise akceptačného protokolu oboma zmluvnými stranami preukazujúceho schválenie zámeru podľa bodu 3.2 tejto zmluvy.

3.4 Objednávateľ je povinný riadne a včas poskytnuté služby za kalendárny mesiac prevziať formou akceptačného protokolu.

3.5 Objednávateľ je povinný bezodkladne oboznamovať poskytovateľa so všetkými novými skutočnosťami, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie služieb a plnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy.

3.6 Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať poskytovateľovi pri poskytovaní služieb všetku potrebnú súčinnosť. Objednávateľ je oprávnený v prípade potreby počas poskytovania služieb na základe tejto zmluvy, dávať poskytovateľovi upresňujúce pokyny.

3.7 Miestom plnenia tejto zmluvy sú priestory objednávateľa na adrese Kuzmányho 3/A v Bratislave, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

3.8 Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi technickú pomoc a konzultačné služby súvisiace s poskytovaním služieb v pracovných dňoch v čase od 9:00 hod. do 17:00 hod. a poskytovať telefonickú podporu objednávateľovi počas pracovných dní v čase od 9:00 hod. do 17:00 hod. na telefónnom čísle + 421 903 476 142.

Článok 4
Cena a platobné podmienky

4.1 Cena za poskytnuté služby podľa bodu 2.1 tejto zmluvy je zmluvnými stranami dohodnutá ako maximálna cena v súlade s ustanoveniami zákona 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 č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov v nasledovnej výške:

Cena bez DPH: 33 250 eur (slovom tridsaťtritisícdvestopäťdesiat eur).
Cena s DPH: 39 900 eur (slovom tridsaťdeväťtisícdeväťsto).
Poskytovateľ je platcom DPH.

4.2 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa bodu 4.1 tejto zmluvy vo forme paušálnej mesačnej ceny za 1 mesiac riadneho poskytovania služieb podľa bodu 2.1 tejto zmluvy, a to vo výške 3 225 eur bez DPH (slovom tritisícdvestodvadsaťpäť eur), t.j. 3 870 eur s DPH (slovom tritisícosemstosedemdesiat eur). V paušálnej mesačnej cene nie je zahrnutý poplatok za „Prevzatie čísla 0800 212 212 a s tým súvisiace poplatky, za úvodné a priebežné školenia podľa Prílohy 1 tejto zmluvy " vo výške 1 000 eur bez DPH (slovom tisíc eur), t.j. 1 200 eur s DPH (slovom jedentisícdvesto eur) (ďalej len „poplatok za prevzatie čísla"), ktorý je objednávateľ povinný jednorázovo zaplatiť poskytovateľovi v rámci prvej faktúry vystavenej poskytovateľom v zmysle tejto zmluvy. Za poskytovanie služieb počas prvého kalendárneho mesiaca poskytovania služieb je objednávateľ oprávnený zaplatiť poskytovateľovi len alikvotnú časť mesačnej paušálnej ceny, a to za obdobie, kedy boli služby zo strany poskytovateľa skutočne poskytnuté.

4.3 Cenu podľa bodu 4.1 tejto zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť poskytovateľovi v mesačných platbách. Podkladom pre úhradu paušálnej mesačnej ceny je faktúra vystavená poskytovateľom. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do 15 dní odo dňa riadneho poskytnutia služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci, na základe oboma zmluvnými stranami podpísaného akceptačného protokolu. Právo na zaplatenie ceny poskytovateľovi vzniká riadnym splnením jeho záväzku dohodnutom v tejto zmluve po poskytnutí služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci. Vystavenú faktúru doručí poskytovateľ objednávateľovi v listinnej podobe na adresu jeho sídla uvedenú v bode 1.1 tejto zmluvy.

4.4 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytnuté služby podľa tejto zmluvy uvedená v bode 4.1 tejto zmluvy je konečná a zahŕňa všetky priame aj nepriame náklady poskytovateľa spojené s plnením záväzkov podľa tejto zmluvy.

4.5 Cenu za poskytnuté služby je objednávateľ povinný uhradiť na základe poskytovateľom vystavenej a riadne doručenej faktúry, a to bezhotovostným bankovým prevodom na účet poskytovateľa uvedený v bode 1.2 tejto zmluvy. Podkladom pre vystavenie faktúry je zmluvnými stranami podpísaný akceptačný protokol.

4.6 Faktúra musí okrem zákonných náležitostí uvedených v § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov obsahovať tieto náležitosti:

4.6.1 označenie zmluvných strán,
4.6.2 číslo tejto zmluvy,
4.6.3 deň splatnosti faktúry,
4.6.4 označenie peňažného ústavu a číslo účtu zhotoviteľa vo forme IBAN,
4.6.5 fakturovanú sumu v EUR,
4.6.6 súpis poskytnutých služieb,
4.6.7 podpis a odtlačok pečiatky zhotoviteľa,
4.6.8 prílohu, ktorou je akceptačný protokol podľa bodu 3.4 tejto zmluvy.

4.7 Za správne vyčíslenie sadzby DPH podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu.

4.8 Faktúra je splatná v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa jej riadneho doručenia objednávateľovi. V prípade, ak nastane omeškanie platby faktúry z dôvodov na strane Štátnej pokladnice, nie je objednávateľ po túto dobu v omeškaní so zaplatením fakturovanej sumy. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu objednávateľa.

4.9 Ak poskytovateľom vystavená faktúra neobsahuje zákonné náležitosti alebo náležitosti podľa bodu 4.6 tejto zmluvy, objednávateľ vráti takúto faktúru poskytovateľovi na prepracovanie alebo na vystavenie novej faktúry. Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry a nová lehota splatnosti začína plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.

4.10 Zmluvné strany berú na vedomie, že je možné vystaviť a doručiť faktúru podľa tejto zmluvy aj v zmysle zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov ďalej len („zák. č. 215/2019 Z.z."). Takto vystavená a doručená faktúra musí mať všetky náležitosti podľa § 2 ods. 2 písm. a) až m), zák. č. 215/2019 Z.z.

Článok 5
Sankcie a zodpovednosť za škodu

5.1 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry po uplynutí jej splatnosti je poskytovateľ oprávnený uplatniť si voči objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,022% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

5.2 V prípade omeškania poskytovateľa s poskytnutím služieb riadne a včas je objednávateľ oprávnený uplatniť si voči poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 1% z ceny bez DPH uvedenej v bode 4.1 tejto zmluvy za každé takéto omeškanie a za každý, aj začatý deň omeškania.

5.3 Ak poskytovateľ nesplní svoju povinnosť podľa tejto zmluvy poskytnúť služby v súlade s podmienkami zmluvy alebo ak neposkytne služby v dohodnutom rozsahu, riadne a včas alebo ich neposkytne vôbec, objednávateľ je oprávnený uplatniť si voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200,- eur za každé takéto porušenie zmluvy.

5.4 Zmluvnú pokutu a úroky z omeškania sú zmluvné strany povinné uhradiť do desiatich pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na zaplatenie sankcie doručenej druhej zmluvnej strane v listinnej podobe na adresu jej sídla.

5.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie sú dotknuté nároky zmluvných strán na náhradu škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

5.6 Ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší svoju povinnosť podľa tejto zmluvy, je povinná nahradiť škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane. Tejto zodpovednosti sa zmluvná strana, ktorá škodu spôsobila, môže zbaviť iba ak sa preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Pri uplatňovaní náhrady škody sa zmluvné strany riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník").

5.7 Na účel zabezpečenia záväzku vyplývajúceho z tejto zmluvy je poskytovateľ povinný zložiť na účet objednávateľa č. SK52 8180 0000 0070 0064 0368 vedený v Štátnej pokladnici do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy výkonovú záruku vo výške 5.000,- eur. Výkonová záruka bude na účte objednávateľa zložená po celú dobu trvania tejto zmluvy. Po ukončení zmluvy vráti objednávateľ výkonovú záruku poskytovateľovi na jeho bankový účet. Z výkonovej záruky je objednávateľ oprávnený uhradiť zmluvné pokuty poskytovateľa, ktoré má podľa tejto zmluvy zaplatiť. Poskytovateľ súhlasí s použitím výkonovej záruky podľa predchádzajúcej vety. Poskytovateľ je povinný doplniť výkonovú záruku do jej plnej výšky najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia objednávateľa o uplatnení zmluvnej pokuty voči poskytovateľovi.

Článok 6
Zodpovednosť za vady

6.1 Poskytovateľ zodpovedá za kvalitu a úplnosť ním poskytnutých služieb. V prípade, ak objednávateľ zistí počas trvania tejto zmluvy vady na poskytovaných službách, je poskytovateľ povinný tieto vady bezplatne odstrániť, a to najneskôr do 4 hodín od oznámenia vady služieb objednávateľom poskytovateľovi, pričom reakčný čas poskytovateľa je maximálne 1 hodina od oznámenia vady služieb poskytovateľovi. Objednávateľ je povinný oznámiť vady služieb poskytovateľovi odoslaním písomného oznámenia prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu poskytovateľa.

Článok 7
Ochrana dôverných informácií

7.1 Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia zmluvy môžu ony alebo ich zamestnanci či zmluvní partneri získať vedomou činnosťou alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám druhej zmluvnej strany.

7.2 Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú označuje zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, obchodných údajov, osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológií, vlastnených zmluvnou stranou, vrátane know-how.

7.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto zmluvou. Prístup k dôverným informáciám je obmedzený na tých zamestnancov zmluvnej strany, ktorí tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu, vymedzenom touto zmluvou. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je príslušná zmluvná strana povinná preukázať, ak ju o to druhá zmluvná strana požiada.

7.4 Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe alebo ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmému významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.

7.5 Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto zmluvy pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytla.

7.6 Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie tretej osobe len v prípade:

7.6.1 ak mu takáto povinnosť vyplýva z všeobecne záväzného právneho predpisu alebo vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu,

7.6.2 ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,

7.6.3 ak treťou osobou bude osoba, ktorá vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávania mlčanlivosti,

7.6.4 ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia poskytovateľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou (subdodávatelia a partnerské spoločnosti) – takáto tretia osoba musí písomne prevziať záväzok ochrany poskytnutých alebo sprístupnených informácií.

7.7 Za dôverné informácie v zmysle tejto zmluvy sa nepovažujú informácie a dáta:

7.7.1 ktoré sú alebo sa stanú všeobecne známymi a dostupnými verejnosti inak, ako porušením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy,

7.7.2 ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie ňou legálne vlastnené v čase ich poskytnutia alebo prijímajúcou stranou nezávisle odvodené a vytvorené bez využitia dôvernej informácie, ktorú táto dostala od poskytujúcej strany,

7.7.3 ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie získané zákonnou cestou od tretej strany, ktorá nie je voči poskytujúcej strane viazaná podobnou dohodou, či akýmkoľvek iným záväzkom ohľadom dôvernosti informácií,

7.7.4 ktorých zverejnenie je vyžadované platným právnym poriadkom,

7.7.5 na ktorých poskytnutie tretej strane dala poskytujúca strana strane prijímajúcej vopred písomný súhlas.

Článok 8
Trvanie zmluvy

8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie od 1.7.2023 do 30.4.2024 vrátane.

8.2 Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť tejto zmluvy môže zaniknúť aj pred uplynutím doby uvedenej v bode 8.1 tejto zmluvy, a to písomnou dohodou zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou objednávateľa alebo odstúpením od zmluvy jednej zo zmluvných strán.

8.3 Objednávateľ je oprávnený zmluvu písomne vypovedať z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená poskytovateľovi.

8.4 Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípadoch uvedených v tejto zmluve a v prípade jej podstatného porušenia zo strany objednávateľa. Podstatným porušením zmluvy zo strany objednávateľa je neuhradenie splatnej faktúry vystavenej poskytovateľom podľa tejto zmluvy, a to v lehote dlhšej ako 30 kalendárnych dní s výnimkou uvedenou v bode 4.9 tejto zmluvy.

8.5 Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípade jej podstatného porušenia zo strany poskytovateľa. Podstatným porušením zmluvy zo strany poskytovateľa je ak poskytovateľ neposkytuje služby riadne, včas a v súlade s touto zmluvou.

8.6 Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípade ak poskytovateľ nesplní svoju povinnosť uvedenú v bode 5.7 tejto zmluvy zložiť a/alebo doplniť výkonovú záruku.

8.6 Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú okamihom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.

Článok 9
Kontrola

9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly príslušným kontrolným orgánom a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných predpisov Slovenskej republiky (napr. zákon NR SR č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov), a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa výkonu kontroly aj povereným zamestnancom objednávateľa. Oprávnení zamestnanci vykonávajúci kontrolu majú počas trvania realizácie schváleného projektu prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami na realizáciu projektu a plnením povinností podľa tejto zmluvy.

9.2 Poskytovateľ si je vedomý, že na právne vzťahy sa vzťahuje zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

9.3 Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s predmetom tejto zmluvy oprávnenými osobami počas platnosti a účinnosti konkrétnej zmluvy o poskytnutí Projektového grantu, v rámci ktorého sa realizuje predmet tejto zmluvy. Oprávnenými osobami sú najmä:

a) Objednávateľa a ním poverené osoby,

b) Útvar vnútorného auditu Správcu programu alebo Sprostredkovateľského orgánu a nimi poverené osoby;

c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,

d) Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a osoby poverené na výkon kontroly/auditu,

e) Splnomocnení zástupcovia Nórskeho finančného mechanizmu,

f) Orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ

g) Osoby prizvané orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR a právnymi aktmi EÚ.

Poskytovateľ sa taktiež zaväzuje poskytnúť oprávneným osobám všetku potrebnú súčinnosť. V prípade, ak poskytovateľ zabezpečuje poskytnutie služby cez tretie strany, je povinný zabezpečiť, aby sa táto povinnosť vzťahovala aj na ne. Uvedená povinnosť strpieť audit/kontrolu trvá počas celej doby platnosti a účinnosti tejto zmluvy a súčasne aj počas platnosti a účinnosti konkrétnej Projektovej zmluvy. V prípade, že ešte nedošlo k plneniu zo zmluvy a výsledky administratívnej finančnej kontroly objednávateľa neumožňujú financovanie predmetu zmluvy, objednávateľ je oprávnený bez akýchkoľvek sankcií odstúpiť od tejto zmluvy."

Článok 10
Práva a povinnosti strán zmluvy súvisiace so zoznamom subdodávateľov

10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že najmenej 7 dní pred zámerom využiť subdodávateľa alebo pred zámenou známeho subdodávateľa doručí objednávateľovi na odsúhlasenie návrh na zmenu subdodávateľa, ktorý bude obsahovať obchodný názov navrhovaného

subdodávateľa, jeho IČO a sídlo, meno a priezvisko, adresu pobytu a dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa.

10.2 V prípade, že zamieňaný subdodávateľ preukázal v dotknutom verejnom obstarávaní za poskytovateľa podmienky účasti podľa § 33 alebo 34 zákona o verejnom obstarávaní alebo ďalšie požiadavky, je poskytovateľ povinný súčasne predložiť doklady navrhovaného subdodávateľa, ktorými preukáže splnenie týchto podmienok účasti a požiadaviek.

10.3 Zoznam známych subdodávateľov tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oznámi objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov známeho subdodávateľa najneskôr do 7 dní od dotknutej zmeny údajov.

Článok 11
Osobitné ustanovenia

11.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený poskytnúť objednávateľovi služby podľa bodu 2.1 tejto zmluvy, ku ktorým majú alebo vykonávajú autorské práva alebo iné práva duševného vlastníctva tretie osoby, a to v rozsahu a za podmienok stanovených v tejto zmluve.

11.2 Prípadná odmena za udelenie licencie na poskytovanie služieb podľa bodu 2.1 tejto zmluvy ako aj iné nároky poskytovateľa vyplývajúce z autorských práv, práv priemyselného a práv duševného vlastníctva tretích osôb sú v plnom rozsahu zahrnuté v cene za poskytnutie služieb podľa bodu 4.1 tejto zmluvy.

11.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že uzavretím tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje autorské práva, práva priemyselného vlastníctva alebo práva duševného vlastníctva tretích osôb. Poskytovateľ tiež vyhlasuje, že je spôsobilý a oprávnený túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté. V prípade, že sa toto vyhlásenie poskytovateľa ukáže ako nepravdivé alebo sa zistia iné právne vady poskytovaných služieb, je povinný bezodkladne upraviť poskytovanie služieb tak, aby nenarušovali práva tretích osôb, a zároveň zodpovedá za škodu týmto vzniknutú objednávateľovi.

11.4 Na účely tejto zmluvy platí, že zásielka sa považuje za doručenú dňom jej prevzatia adresátom. V prípade, ak adresát zásielku neprevzal, zásielka sa považuje za doručenú dňom vrátenia nedoručenej alebo nedoručiteľnej zásielky odosielateľovi alebo dňom odmietnutia prijatia zásielky adresátom.

11.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že akúkoľvek zmenu identifikačných údajov uvedených v čl. 1 tejto zmluvy bezodkladne písomne oznámia druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nesplnia oznamovaciu povinnosť uvedenú v tomto bode zmluvy, má sa za to, že platia posledné známe identifikačné údaje zmluvných strán.

Článok 12
Záverečné ustanovenia

12.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia

v Centrálnom registri zmlúv v súlade s § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

12.2. Táto zmluva podlieha povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

12.3. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto zmluvy je možné uskutočniť výlučne formou očíslovaných písomných dodatkov k tejto zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a za dodržania podmienok ustanovených zákonom č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

12.4. Vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa spravujú príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka.

12.5. V prípade, že niektoré ustanovenie tejto zmluvy je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, ostatné ustanovenia zmluvy nie sú touto neplatnosťou alebo neúčinnosťou dotknuté a ostávajú naďalej v platnosti. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia sa vzťahy zmluvných strán upravené touto zmluvou budú spravovať platnými právnymi predpismi.

12.6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú:
Príloha č. 1: Technická špecifikácia služieb.
Príloha č. 2: Akceptačný protokol.
Príloha č. 3 Zoznam známych subdodávateľov.

12.7. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých po ich podpise oboma zmluvnými stranami, zmluvné strany dostanú po dvoch rovnopisoch.

12.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu porozumeli a že túto zmluvu uzatvárajú na základe ich slobodnej, vážnej, určitej a zrozumiteľnej vôle, že zmluva nebola uzatvorená pod nátlakom, v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak toho ju podpisujú.

Za objednávateľa:

V Bratislave dňa 30. JÚN 2023

MUDr. Roman Joch,
riaditeľ IVPR

Za poskytovateľa:

V Bratislave dňa

Ing. Peter Kočí
predseda predstavenstva

Príloha č.1 Zmluvy

Zabezpečenie prevádzky nonstop Národnej linky

Technická špecifikácia služieb

Poskytovanie služieb bude spočívať v dodaní softvérového a hardvérového vybavenia linky, t.j. služieb súvisiacich so zriadením a prevádzkovaním bezplatnej linky 0800 212 212, vrátane prenájmu počítačov a súvisiaceho softvéru pre účely vykonávania nonstop (24/7) telefonického poradenstva pre klientov a klientky v oblasti pomoci v kritických situáciách. Pôjde teda o služby prevádzkovania telefonickej linky typu 0800 s minimálne šiestimi agentmi-poradcami (agentov zabezpečí objednávateľ) v období od 1.7.2023 do 30.4.2024 vrátane, zabezpečenia počítačového (HW) a softvérového (SW) vybavenia a neobmedzeného telefonického paušálu (inbound aj outbound pretelefonovaných minút). Objednávateľ predpokladá, že počas obdobia od 1.7.2023 do 30.4.2024 vrátane pretelefonuje oboma smermi cca 100.000 minút (stotisíc minút) – 150.000 minút (stopäťdesiattisíc), a to v pomere cca 80% inbound, 20% outbound. Vyše 95% hovorov sa ukončí v mobilných sietiach, resp. sa z nich prijme.

Prevádzka bude zabezpečovaná minimálne šiestimi pracovníkmi (ďalej v texte len „agent" alebo „poradca"), ak ďalej nebude uvedené inak. Call-centrum bude fyzicky umiestnené v priestoroch sídla objednávateľa (t.j. Kuzmányho 3/A v Bratislave), avšak počas trvania zmluvy môže dôjsť k presťahovaniu Objednávateľa na iné miesto v Bratislave.

Požiadavkou na poskytovanie služieb je o.i.:

1. mobilita call-centra v nadväznosti na možné premiestnenie sídla objednávateľa.- Na akomkoľvek novom sídle objednávateľa bude zabezpečené internetové pripojenie v sile, odozve a rýchlosti, potrebných ku IP telefónii,
2. možnosť funkčnosti call- centra aj formou práce z domu („home office) - Na akomkoľvek mieste, kde bude zabezpečené internetové pripojenie v sile, odozve a rýchlosti, potrebných ku IP telefónii
3. dodávateľ bude disponovať redundanciou pripojenia min. dvoch telekomunikačných operátorov na svojej strane tak, aby v prípade výpadku ktoréhokoľvek z nich plynule v krátkom časovom intervale prepojil užívanie telekomunikačnej siete iného operátora,
4. bezpečné uchovávanie dát podľa požiadaviek, uvedených nižšie.

POSKYTOVANIE SLUŽIEB JE:

A/ operátorské prevzatie zelenej linky 0800 212 212 od Inštitútu pre výskum práce a rodiny, ktorý je v súčasnosti jeho držiteľom, a pokračovanie jej prevádzkovania v mene a na účet objednávateľa (poskytovateľ môže zmeniť operátora podľa vlastnej vôle),

B/ prenájom zariadení, v období od 1.7.2023 do 30.4.2024 vrátane, na ktorých bude fungovať samotné call-centrum, vrátane koncových zariadení (notebookov a iného vybavenia pre pracovníkov v počte ks 8 s možnosťou zvýšenia počtu agentov prostredníctvom vlastných notebookov objednávateľa, objednávateľ pripúšťa využitie použitých zariadení),

C/ mesačný prenájom zariadení call-centrového softvérového vybavenia v období od 1.7.2023 do 30.4.2024 vrátane (7 licencií); počet licencií môže byť až do 10 v prípade potreby Objednávateľa **a ich rozšírenie je zahrnuté v cene.**

D/ zabezpečenie konektivity – telefonickej linky počas celého fungovania call-centra, a to flat-based účtovaným pripojením,

E/ zabezpečenie priebežných školení pre akýchkoľvek nových alebo súčasných agentov call-centra (ak o potrebe rozhodne objednávateľ) o funkcionalitách a využívaní softvéru call-centra (v mieste sídla objednávateľa alebo sídla poskytovateľa podľa výberu objednávateľa).

Zabezpečenie pracovnej sily agentov **nie je** súčasťou poskytovaných služieb (budú priamymi zamestnancami IVPR), v rámci zmluvy sa neplánuje ani s prípadnými školeniami tzv. mäkkých zručností (môžu sa stať súčasťou poskytovania služieb podľa osobitnej zmluvy). **Súčasťou poskytovania služieb je technické zaškolenie** min. 6 poradkýň a vedúcej linky do funkcionalít call-centrového systému na začiatku používania, resp. pred ním podľa operatívnej dohody a vždy na vyžiadanie objednávateľa počas trvania zmluvy.

TECHNICKÉ VYBAVENIE:

Parametre	**Minimálne požadované hodnoty**
CPU	procesor s výkonom dávajúcim minimálne skóre od 6979 bodov podľa benchmarku Passmark CPU Mark, min. 4 fyzicke jadra, min. 8MB Cache
RAM	min. 16GB DDR4 2400 Mhz
HDD	min. 512GB SSD M.2 2280 PCIe 3.0 x4 NVMe s HW šifrovaním dát
Display	15" displej s FHD rozlíšením a LED podsvietením, IPS, min. 250 nitov, kontrast min. 700:1
VGA	zdieľaná, podpora práce na 2 externych monitoroch + 1 integrovany displej

Video konektory	2x digitálny video výstup pre dva externé monitory, HDMI 1.4b + výhoda ak je aj USB Typ C/Thunderbolt 3 (možnosť rozšíriť na akýkoľvek video port redukciou z USB Typ C)
Porty	min. 2x USB 3.1 (z toho 1 stale napajany) + min. 2x USB 3.1 typ C z toho 1x min. Gen2/Thunderbolt 3, HDMI 1.4b, LAN RJ-45 konektor (moze byt pomocou redukcie z miniRJ), výhoda aj je aj čítacka microSD kariet, dokovaci konektor na pripojenie dokovacej stanice (nie prepojenie kablom) sluziaci zaroven na nabijanie NB cez dokovaciu stanicu
Web kamera	Integrovaná web kamera s HD 720p rozlíšením s HW clonou integrovanou do ramu displeja, ktora sluzi na zakrytie sosovky kamery pre vacsiu bezpecnost
Zvuk	zvuková karta a integrovaný reproduktor a mikrofón
Audio konektory	vstup na mikrofón (alebo integrovaný mikrofón), výstup na slúchadlá, alebo externé reproduktory (prípadne kombinovaný konektor na mikrofón/slúchadlá)
Opticka mechanika	bez mechaniky
Klávesnica	interná podsvietena výhodou vodeodolná klávesnica s SK/CZ rozložením znakov
Hmotnosť	Od 1.5 Kg vrátane batérie
Batéria	výdrž min. 10 hodín v úspornom režime, min. 57Wh kapacita
Komunikácia	bezdrôtová sieť WLAN 802.11 ax, sieťová karta 10/100/1000 LAN - konektor, Bluetooth 5.1
Operačný systém	predinštalovaný Microsoft Windows 10 Professional 64bit SK/EN lokalizácia s možnstou aktualizácie Windows 11
Ovládače NB	hardvérové ovládače stiahnuteľné z domovskej internetovej stránky výrobcu zariadenia
Bezpečnosť	integrovaný TPM čip 2.0, ochrana BIOS-u heslom pri zapnutí, setupe, slot na zámok šasi, možnosť vypnutia USB portov v BIOSe
Záruka	2 roky v servisnom stredisku
Počet kusov	8
MS Office Professional 2019	8 ks
ESET antivírová ochrana	8 ks

DOKOVACIA STANICA	
Parametre	**Minimálne požadované hodnoty**
Porty	min. 1x DP 1.4 + min. 1x VGA (podpora naraz min. 1 externeho monitora v rozliseni 4K @ 60Hz), min. 2x USB 3.1 gen1 (5Gbps, 1 stale napajany) + min. 2x USB 2.0, 1x RJ-45, stereo/mikrofon kombinovany audio port
Ine	podpora PXE Boot, MAC address Pass-through, Wake-on-LAN
Zaruka	min. 2 roky v servisnom stredisku
Počet kusov	1

KLAVESNICA + MYŠ	
Parametre	**Minimálne požadované hodnoty**
Porty	USB klavesnica so slovenskym rozlozenim znakov s integrovanou čítačkou Smart kariet od rovnakeho vyrobcu ako predmetny notebook v tmavom farebnom prevedeni + USB myš od rovnakeho vyrobcu ako predmetny notebook v tmavom farebnom prevedeni
Zaruka	min. 1 rok v servisnom stredisku
Počet kusov	8x myš, 1x klávesnica

TAŠKA NA NOTEBOOK	
Parametre	**Minimálne požadované hodnoty**
	min 15", odolný ľahký materiál, ergonomické ramienko na plece od výrobcu notebooku
Zaruka	min. 1 rok v servisnom stredisku
Počet kusov	8

MONITOR	
Parametre	**Minimálne požadované hodnoty**

Obrazovka	min. 23", LED podsvietenie, IPS (178°, 178°)
Jas	min. 250 nitov
Kontrast	min. 1000 :1
Dynamicky kontrast	min. 3M :1
Odozva	max. 4 ms v extremnom mode, max. 6 ms v beznom mode
Rozlíšenie obrazovky	min. 1920 x 1080 pri 60Hz, 16:9
Úprava povrchu obrazovky	Matná
I/O	1x VGA + 1x DP 1.2 + 1x HDMI 1.4 USB HUB s min. 5x USB 3.2 (z toho min. 4x volny port pre dalsie zariadenia)
Stojan	nastavenie náklonu -5° až +35°, výšková nastaviteľnosť min. 150mm, pivot -90°/+90°
Ine	podpora VESA 100x100mm, kensington slot, kablovy management, Energy Star 8.0, TCO 8.0, EPEAT Gold, Eye Comfort Certification, moznost dodatocneho pripojenia (nacvaknutia) audio soundbaru pod displej aby tak tvorili jeden celok
Príslušenstvo:	DP kábel, USB kábel, napájací kábel
Záručná doba:	min. 2 roky vymenou kus za kus
Počet kusov	1

Kvalitné slúchadlá určené pre call centrá s odhlučnením okolitých zvukov, potlačením šumov	
Použitie	**Call centra**
Prevedenie	over-the-ear (around-ear) slúchadlá, mikrofón zabudovaný v polohe blízko úst, pripojenie prostredníctvom bezdrôtových technológií Bluetooth a NFC. S riadiacou jednotkou na ovládanie hlasitosti, či stlmenie všetkých zvukov naraz. Reproduktory s Hi-fi / Wideband charakteristikou pre realistickú reprodukciu zvuku. Digitálne spracovanie zvukového signálu DSP. Jednoduché pripojenie cez USB Môže ísť o slúchadlá Jabra Evolve 65 Stereo alebo ekvivalentné s noise-cancellation zvukom a mikrofónom, s umlčaním mikrofónu, keď sa zdvihne nahor.

Počet kusov	8

POŽIADAVKY NA ZELENÉ ČÍSLO:

- poskytovateľ použije číslo 0800 212 212, ktoré má objednávateľ k dispozícii (v súčasnosti ho používa) a zabezpečí jeho pripojenie na poskytovateľom vybraného operátora a zabezpečí jeho každomesačnú prevádzku v cene služby.

POŽIADAVKY NA MINIMÁLNE SOFTVÉROVÉ VYBAVENIE CALL-CENTRA

- externý a bezpečný server s automatickým zálohovaním všetkých údajov zo všetkých PC priamo na server, ktorý bude absolútne ochránený a zabezpečený pred únikom informácií v súlade s normou ISO 27001, *Normy ISO 9001 a ISO 14001* a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- jazyk systému: slovenčina
- hlasové služby (ohlásenia) pre prichádzajúce – čakajúce hovory v rade a iné,
- možnosť presmerovania hovorov,
- reportingový systém (štatistiky výkonu a nákladovosti) a základné požiadavky naň:
    1. informácie o prichádzajúcom hovore (číslo volajúceho, čas prichádzajúceho hovoru, čas prijatia hovoru, dĺžka hovoru a pod.)
    2. počet prichádzajúcich hovorov v rade
    3. počet prijatých a neprijatých hovorov za voliteľné časové obdobie
    4. generovanie súhrnných štatistík (modifikácia podľa požiadavky)
    5. možnosť exportu do excelu a PDF formátu
    6. informácie o odchádzajúcich – presmerovaných hovoroch (číslo volaného, čas a dĺžka hovoru apod.)
- generovanie štatistík na základe jednotlivých indikátorov
- databázový systém (štatistiky – premenné o problematike násilia pre účely získavania poznatkov)[1]
    1. pohlavie a vek volajúceho (osobitná kategória volajúcich detí)
    2. kraj/okres/mesto odkiaľ volá
    3. typ problému (osoba ohrozená násilím, tretia osoba - iná ako ohrozená osoba, všeobecné poradenstvo)
    4. miera akútnosti situácie
    5. typ násilia (fyzické, sexuálne, psychické, sociálne, ekonomické)

[1] Zabezpečiť ďalšie rozhranie umožňujúci prístup do vecnej databázy a prepojenie s reportingovým systémom

6. frekvencia útokov
7. typ páchateľa (pohlavie, vek, kontext)
8. dôsledky násilia (zdravotné problémy, závažnosť zranení)
9. odporúčaný a realizovaný typ intervencie[2]

- v súčasnosti objednávateľ pri prevádzke linky disponuje 5000 formulármi (záznamami hovorov rôznych cieľových skupín) u 3000 klientok. Tieto formuláre s obsahom sa vyexportujú v tvare *.xml, pričom akýkoľvek nový dodávateľ ich musí ku dňu prechodu **implementovať do svojho softvérového vybavenia.**
- Nasledujú požiadavky na štruktúru formulárov:
  1. Je rozdelený na **4 subformuláre** (Informácie o hovore, Identifikácia násilia, Manažment bezpečia, Návrh riešenia) plus ďalšie **2 nezávislé subformuláre** s iným systémom ukladania vkladaných informácií s názvom **„História“ a „Odkaz“**

2. **Základný formulár-Informácie o hovore, musí obsahovať:**

- minimálne 34 políčok, ktoré je možné rozklikávať pre výber rôznych možností (2-10)
- plus minimálne 5 políčok, ktoré je možné dvojito rozklikávať, t.j. ak prvým rozkliknutím vyberieme niektorú z možností od 0-10, podľa obsahu výberu sa zobrazí ďalšie rozklikávacie okno s možnosťami výberu (0-10) – príklad: Kraj (možnosti Bratislavský, Trnavský, atď.), vyberie sa Bratislavský kraj a otvorí sa ďalšie okienko s možnosťou ďalšieho rozklikávania, napr. Okres Malacky, resp. ekvivalentne
- minimálne 1 políčko s funkciou viacnásobného rozklikávania (Príklad: počet detí vyberie sa možnosť 5 detí a otvorí sa 5 x 3 nových okienok, t.j. →

- vek 1 dieťaťa – možnosť vypísať vek

-pohlavie 1 dieťaťa – možnosť rozkliknúť pohlavie

- stav 1 dieťaťa – možnosť rozkliknúť stav (s násilným partnerom, z predchádzajúceho vzťahu, atď.)

- vek 2 dieťaťa – možnosť vypísať vek

- pohlavie 2 dieťaťa – možnosť rozkliknúť pohlavie

- stav 2 dieťaťa – možnosť rozkliknúť stav (s násilným partnerom, z predchádzajúceho vzťahu, atď.), **A TOTO VŽDY PODĽA POČTU DETÍ**

[2] Ide len o príklady premenných, ktoré by predmetný databázový systém mal obsahovať; databáza by mala byť modifikovateľná podľa potreby, a to vo všetkých položkách, uvedených v opise.

OSTATNÉ FORMULÁRE

- Minimálne 378 políčok s funkciou „zaškrtávania možností", t.j. z 30 možností je možné zaškrtnúť napr. 15, ktoré pre danú klientku platia
- Minimálne 196 políčok s funkciou vkladania ľubovoľného textu – tieto políčka musia byť vo veľkosti minimálne na 5 štandardných riadkov textu, plus musia mať funkciu ďalšieho rozpínania podľa potreby, t.j. podľa dĺžky písaného textu
- FORMULÁRE TEDA MUSIA MAŤ MINIMÁLNE 614 POLÍČOK S RÔZNYMI FUNKCIAMI, KTORÉ SU VYŠŠIE OPÍSANÉ
- Formulár musí tiež obsahovať **SUBFORMULÁR S NÁZVOM „HISTÓRIA"**, ktorý slúži na to, aby z celého formulára vyabstrahovali len tie políčka, ktoré boli vyplnené, zaškrtnuté alebo inak naplnené obsahom a tie, ktoré sú prázdne NEZOBRAZÍ, RESP. ODIGNORUJE ICH – táto funkcia slúži na to, aby sa poradkyňa mohla veľmi rýchlo zorientovať v situácii volajúcej klientky bez toho, aby musela postupne a prácne prechádzať všetkými 4 subformulármi,
- Formulár musí tiež obsahovať **SUBFORMULÁR S NÁZVOM „ODKAZ"**, ktorý slúži na to, aby si poradkyne mohli medzi sebou odovzdávať odkazy, ktoré sa týkajú posledného rozhovoru s danou klientkou. Všetky predošlé odkazy musia zostať nezmenené a zároveň pri každom novom hovore sa musí pridať nové čisté okienko s možnosťou výberu poradkyne, zároveň sa automaticky navolí dátum a čas a každý záznam musí byť oddelený od nasledujúceho a predchádzajúceho odkazu orámovaním. Poradkyňa podľa odkazu tak hneď vie, o čom sa pri poslednom hovore jej kolegyňa s danou klientkou rozprávala a na čom sa naposledy dohodli, čo sa naposledy udialo alebo zmenilo.
- **Systém ukladania informácií do formuláru:** Ku každému telefónnemu číslu je pridelený 1 formulár s vyššie opísanou štruktúrou. Pri každom ďalšom hovore z toho istého telefónneho čísla je možné do tohto formulára dopĺňať nové údaje a informácie, tiež je možné informácie v prípade potreby kedykoľvek upravovať. Zhrnutie sa každým doplnením informácií vo formulári tiež doplní, resp. aktualizuje. JEDINE POLOŽKA ODKAZ zaznamenáva celú históriu všetkých odkazov, oddelených bielym orámovaním a značených poradkyňou, ktorá odkaz zanechala a dátumom a časom, kedy ho zanechala a ZÁROVEŇ PRI KAŽDOM NOVOM HOVORE POSKYTUJE MOŽNOSŤ ULOŽIŤ ĎALŠÍM PORADKYNIAM NOVÝ ODKAZ (ostatné, resp. staré odkazy sa nevymazávajú !!)
    - Možnosť ukladať údaje vypísané na jednom subformulári aj prekliknutím na iný subformulár + kliknutím na „uložiť", prípadne automaticky ukladať po 3 sekundách
- **ĎALŠIE FUNKCIONALITY SOFTVÉRU LINKY:**

1. Zabezpečiť ukladanie **všetkých** údajov vpísaných do formulára
2. Formuláre musia zvládať ukladať text aj s diakritikou a všetkými interpunkčnými znamienkami
3. Do formulárov priradiť funkciu vyhľadávania – a to fulltextovo v obsahu každého formulára a subformulára
4. Zabezpečiť dostatočnú šírku (minimálne 5 riadkov) popisových koloniek
5. Mať k dispozícii čisté formuláre, ktoré sa dajú použiť aj bez toho, aby niekto zavolal – v prípade, že je nám klientka prepojená z operačného strediska alebo volá z utajeného čísla, atď.
6. Udržanie všetkých údajov vpísaných do formulárov

7. Možnosť **SPÄTNÉHO DOHĽADÁVANIA** všetkých doteraz vyplnených formulárov týmito VŠETKÝMI SPÔSOBMI:
   - cez ID poradkyne
   - podľa telefónneho čísla klientky

- Možnosť SPÄTNÉHO DOHĽADÁVANIA všetkých doteraz vyplnených formulárov – AJ PRI NEPRIJATÝCH HOVOROCH (zmeškané hovory, atď.)

SYSTÉM RIADENIA PRICHÁDZAJÚCICH HOVOROV:

- Prichádzajúci hovor musí byť sprevádzaný farebným blikaním celej obrazovky (aspoň dve kontrastné farby) + výrazným zvukovým signálom, ktorý trvá minimálne 3 sekundy
- Udržať stabilitu systému – nesmie mať žiadne výpadky a iné poruchy, ktoré by akýmkoľvek spôsobom narušili nepretržitosť, plynulosť a plnú funkčnosť prevádzky - musí byť plne funkčný 24 hodín denne, 365 dní v roku (vrátane absolútne plnej funkčnosti formulárov – všetky uložené informácie musia byť vždy a za každých okolností plne k dispozícii a vždy musí byť zabezpečená možnosť ukladať nové informácie a prezerať staré informácie)
- možnosť telefónneho zoznamu pri vytáčaní
- zabezpečiť možnosť prihlasovať sa pod vlastným ID každej poradkyne
- Možnosť KONFERENČNÉHO HOVORU– hovor viacerých ľudí naraz, ktorí sa všetci naraz počujú
- Možnosť PREPÁJANIA HOVOROV – prepojené hovory bude mať klientka tiež BEZPLATNÉ, po prepojení klientky sa poradkyňa hneď môže dať do stavu „ready" a je ihneď schopná prijať ďalší hovor – prepájanie klientok NEOHROZÍ BEH linky a zároveň je pre klientky BEZPLATNÉ
- Prepájanie na všetky čísla
- Po prepojení klientky na iné telefónne číslo možnosť poradkyne dať sa do stavu „ready" – zabezpečiť, aby prepojenie klientky neblokovalo linku
- Zabezpečiť možnosť NAHRÁVANIA, ktorú si poradkyňa zapne len vtedy, keď to bude potrebovať (nie nahrávanie všetkých hovorov an bloc)
- V prípade obsadenosti alebo nedostupnosti linky, presmerovať prichádzajúci hovor na ODKAZOVÚ SCHRÁNKU, kde môže nechať svoj odkaz, ktorý sa následne zašle na nami zvolenú emailovú adresu
- **Možnosť spustenia nahovoreného textu/ zvučky obťažujúcim hovorom**
- **Prepojenie s emailovou adresou, ktorá by slúžila aj na dištančné poradenstvo prostredníctvom emailu- kde čas odpisovania na prichádzajúce maily bude po dohode medzi pracovníčkami**

ČAKAJÚCE HOVORY:

- Zabezpečiť nepretržitosť zobrazovania čakajúcich hovorov (t.j. počas obsadenosti všetkých liniek, prípadne v situácii, keď sa poradkyňa dá do režimu „notready" – keď si odbehne na toaletu a pod.)

- Zobrazovanie hovorov:
  1. celkový počet prijatých hovorov v danom dni
  2. hovory, ktoré sú aktuálne na „čakačke" – klientka sa snaží dovolať, všetky poradkyne sú vyťažené, ale vidia, že sa niekto snaží dovolať a môžu korigovať hovor, prípadne ho predčasne ukončiť - napr. hovor s klientkou, ktorá nie je v danom momente v ohrození zdravia a života a je možné hovoriť s ňou aj o niečo neskôr

ODKAZOVAČ A ODKAZOVÁ SCHRÁNKA:

- Odkazová schránka bude obsahovať nahovorený text v slovenčine, aj v angličtine a až po zaznení zvukového signálu bude možné zanechať odkaz – zvukovú nahrávku máme pripravenú – treba ju tam len vložiť
- Zvukový odkaz (vo formáte .wav) automaticky poslať emailom na vopred dohodnutú emailovú adresu, spolu s telefónnym číslom volajúcej

BLOKOVANIE PRICHÁDZAJÚCICH HOVOROV:

- Zabezpečiť **funkciu „Blacklist 1"**, kedy bude možné zablokovať hovory z konkrétnych telefónnych čísel (zneužívanie linky) + možnosť spätného dohľadávania aj týchto zablokovaných hovorov
- Zabezpečiť **funkciu „Blacklist 2"**,blokovanie hovorov z konkrétnych čísel (obťažujúcich) na krátku dobu, avšak títo volajúci sa dovolajú do odkazovej schránky, kde v prípade potreby budú môcť zanechať svoj odkaz (napr. malé deti, iná cieľová skupiny)
- Zabezpečiť funkciu **„ Anonymouse"**- možnosť zapnúť na určitú dobu blokovanie hovorov z utajeného telefónneho čísla
- Zabezpečiť **funkciu pustenia konkrétnej nahrávky** (nahrávku si objednávateľ pripravil) volajúcemu počas prebiehajúceho hovoru a tiež aj pred zdvihnutím tohto hovoru (napr.: prosíme, zavolajte nám až po odkrytí vášho telefónneho čísla – eliminácia zneužívajúcich volajúcich z utajeného čísla)

MANAŽÉRSKE FUNKCIE:

- Prehľad o efektivite a produktivite jednotlivých poradkýň
- Prehľad o priemernej dobe vybavovania hovorov, dĺžke doby prihlásenia a celkovej doby jednotlivých hovorov - u každej poradkyne zvlášť aj celkovo na linke
- Prehľad o celkovej dobe čakania na hovor, celkovej dĺžke podržaných a konferenčných hovorov - u každej poradkyne zvlášť aj celkovo na linke
- Prehľad všetkých ďalších funkcií vrátane možnosti selektovať z databázy údajov o klientkach podľa jednotlivých kategórií vo všetkých formulároch od začiatku fungovania linky pre účely štatistického zberu údajov.
- Možnosť extrahovať všetky vybrané údaje do formátu Excel
- Možnosť manuálneho ovládania nahrávania jednotlivých hovorov a spravovanie hovorov
- Možnosť pridávať ďalšie manažérske funkcie podľa potrieb a zadania pracovníčok NL

- Možnosť ďalšieho zadávania kritérií vo formulároch – rozširovanie databázy a funkcií podľa potrieb a zadania pracovníčok linke

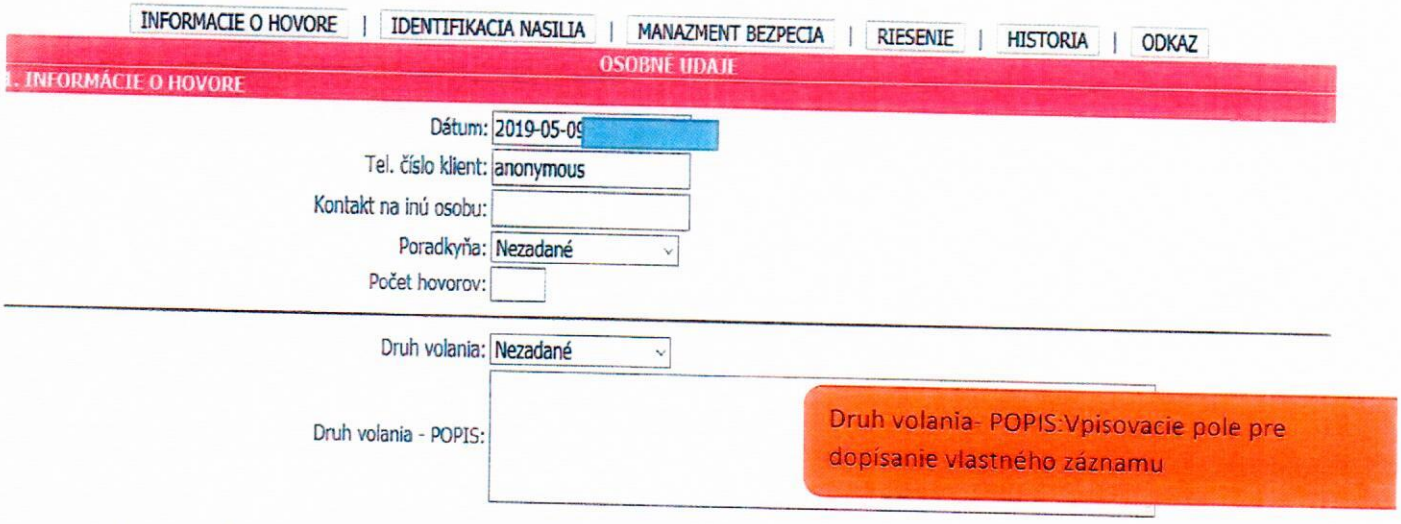
SÚČASŤOU ZÁKAZKY TAKTIEŽ JE:

- zaškolenie poradkýň na linke v oblasti technickej obsluhy systému,
- zaškolenie správcu IKT na systém call centra,
- inštalácia call centra do 2 týždňov od vydania pokynu objednávateľa
- modifikovateľnosť systému – možnosť meniť počet licencií aj počas zmluvy do max. 10
- bezpečnostné parametre:
  1. zabezpečenie plnej funkcionality a bezporuchovosti systému
  2. 2 nezávislé, plne funkčné call-centrove systémy, možnosť online zálohovania dát, vstúpených agentmi i hovorov
  3. redundantné napojenie na dátové centrum pre hlasové a dátové služby (optika); v prípade poruchy jednej z trás sú hovory presmerované automaticky na ďalšiu vetvu
  4. reakčný čas v prípade poruchy 1 hod s prítomnosťou on-site
  5. odstránenie technického problému do 4 hodín (v pracovný aj mimopracovný deň alebo mimo štandardných pracovných hodín)
  6. garantovanie plnej funkčnosti technológií a dostupnosti služby na úrovni min. 99,7%

OCHRANA ÚDAJOV A BEZPEČNOSŤ PREVÁDZKY IP TELEFÓNIE:

- vysoký stupeň ochrany interných dát voči externým útokom
- interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)
- logovanie činností práce so systémom
- zabezpečenie archivácie osobných údajov – telefónnych čísiel prichádzajúcich hovorov
- možnosť spätného volania cez CLIR
- možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov na serveroch objednávateľa alebo poskytovateľa podľa vzájomnej dohody
- možnosť odposluchu hovoru supervízorom
- iné štandardné súčasti, ak ich dodávateľ poskytuje

(Viď. Konkrétne formuláre)



1. INFORMÁCIE O HOVORE:

- **Tel. číslo klient**: tu by sa automaticky malo zobrazovať telefónne číslo volajúcej/volajúceho
- **Kontakt na inú osobu**: kontakt na osobu, ktorú môžeme my kontaktovať ak nám povie klientka
- **Poradkyňa**: - rolovací riadok- kliknem na rozrolovanie tabuľky a vyberiem si meno poradkyne
- **Druh volania**: vyberiem podľa druhu volania jednu z kategórií:

1. Partnerské násilie

2. Iný druh násilia:

3. Iná cieľová skupina :

4. 3.osoby(Tretie osoby) Ak zadávame túto možnosť pod POPISOM Druhu volania sa vytvorí ďalšia tabuľka s možnosťami výberu o akú tretiu osobu ide- treba zadať

5. Omyl

6. Zneužitie

7. Informačný hovor

2. Údaje o klientke

Meno a Priezvisko:

Bydlisko: Nezadané
Bydlisko - Okres: Nezadané
Zahraničná klientka: ☐

Bývanie: Nezadané
Vlastníctvo / nájom: Nezadané

Rodinný stav: Nezadané

Vek:
Veková kategória: Nezadané

Vzdelanie: Nezadané

Zamestnanie: Nezadané

Ekonomická situácia
Nedostatočná ☐
Dostatočná ☐
Nadštandardná ☐
Zadlženosť ☐

Deti - počet: 0

2. ÚDAJE O KLIENTKE

- **Meno a Priezvisko :**
- **Bydlisko**: Vyberieme zo škály možných krajov v rámci SR,(8 rolovacích riadkov- 8 samosprávnych krajov -Bratislavský, Nitriansky, Trnavský, Banskobystrický, Trenčiansky, Žilinský, Košický, Prešovský) prípadne prechodný/ dočasný pobyt alebo zahraničná klientka
- **Bydlisko-Okres**: Tento údaj vieme „zaškrtnúť" až po vybraní možnosti z krajov- rolovacie riadky
- **Zahraničná klientka**: zaškrtávacie pole
- **Bývanie:** tu sa zaškrtáva jedna z možností (Byt, Dom, Dom/Byt jej rodičov, Dom/byt jeho rodičov, Iné)
- **Vlastníctvo/nájom**: Tu sa opäť „ zaškrtáva" jedna z možností(BSM, Jej vlastníctvo, jeho vlastníctvo, prenájom, vlastníctvo rodičov)
- **Rodinný stav:** tu sa zaškrtáva jedna z možností(vydatá/vydatý,rozvedená/rozvedený, slobodná/slobodný)
- **Vek**: vpisovacie pole
- **Veková kategória**: tu sa vyrolujú viaceré možnosti vekových kategórií ((15-18 Rokov, 19-24 rokov, 25-30,31-39,40-49,50-59, 60 a viac)
- **Vzdelanie**: tu vypĺňame údaje z rôznych možností- rolovací riadok (základné, stredoškolské, vysokoškolské, vysokoškolské 2. stupňa)
- **Zamestnanie:** tu vypĺňame údaje z rôznych možností-rolovací riadok (zamestnaná, SZČO, nezamestnaná, na materskej, študentka, dôchodkyňa, invalidná dôchodkyňa, iné)
- **Ekonomická situácia**: zaškrtávame jednu z možností

(Nedostatočná ,Dostatočná ,Nadštandardná, Zadlženosť)

- **Deti-počet**-viacúrovňové rolovacie pole

vyberieme jednu z možností (1,2,3,4,5 a viac detí)

Ak vyberieme akúkoľvek možnosť vždy sa nám vyrolujú aj ďalšie doplňujúce kategórie o dieťati (vek, pohlavie, stav dieťaťa- či je zo vzťahu s násilníkom alebo z predchádzajúceho vzťahu)

Evidujeme tiež, či dieťa/deti sú zverené niekomu- teda opäť vyberáme zo škály možností: bez zverenia, zverené matke, zverené otcovi, v striedavej starostlivosti, iné

odkedy je/sú dieťa/deti zverené a tiež aj stručný POPIS o starostlivosti

Deti - počet: 4

Vek 1 dieťaťa:
Pohlavie 1 dieťaťa: Nezadané
Stav 1 dieťaťa: Nezadané

Vek 2 dieťaťa:
Pohlavie 2 dieťaťa: Nezadané
Stav 2 dieťaťa: Nezadané

Vek 3 dieťaťa:
Pohlavie 3 dieťaťa: Nezadané
Stav 3 dieťaťa: Nezadané

Vek 4 dieťaťa:
Pohlavie 4 dieťaťa: Nezadané
Stav 4 dieťaťa: Nezadané

Starostlivosť o deti: Nezadané
Starostlivost OD:
Starostlivosť o deti - POPIS:

3. ÚDAJE O NÁSILNOM VZŤAHU

Násilná osoba - upresnenie: Nezadané

Trvanie násilného vzťahu:

Formy násilia

- Psychické ☐
- Fyzické ☐
- Ekonomické ☐
- Sociálne ☐
- Sexuálne ☐
- Vyhrážanie sa ☐
- Nebezpečné prenasledovanie ☐
- Násilie po rozchode ☐
- Iné ☐

Formy násilia - POPIS:

- Riziková klientka ☐
- Zranenia ☐
- Násilie aj na deťoch ☐
- Deti prítomné pri násilí ☐

3. ÚDAJE O NÁSILNOM VZŤAHU

- **Násilná osoba -upresnenie** : vyberáme a zaškrtávame jednu z mnohých ponúknutých možností (manžel, partner, ex-manžel, ex-partner, ex-manželka, ex-partnerka, syn, dcéra, otec, matka svokor, svokra, iný príbuzný, iná príbuzná, sused, niekto z pracoviska, známy, neznámy
- **Trvanie násilného vzťahu: vpisovací riadok**
- **Formy násilia- rolovací riadok s viacerými možnosťami**
- **Formy násilia** – POPIS : vpisovanie vlastného textu
- **Zaškrtávacie polia-výber z viacerých možností-možnosť zaškrtnúť viacero políčok**
  Riziková klientka
  Zranenia
  Násilie aj na deťoch
  Deti prítomné pri násilí

4.DOTERAJŠIA POMOC

Navštívila/privolala

Políciu ☐
Lekárku/lekára ☐
UPSVaR ☐
Psychologičku/psychológa ☐
Psychiatričku/psychiatra ☐
Centrum právnej pomoci ☐
Krízové/poradenské centrum ☐
CPPPaP ☐
Iné ☐
Situáciu riešila sama ☐

Navštívila/privolala - POPIS:

Kontakt s políciou ☐

Výsledok: Nezadané

Skúsenosti s políciou - POPIS:

4. DOTERAJŠIA POMOC

- Zaškrtávacie polia- **výber z viacerých možností-možnosť zaškrtnúť viacero políčok**

Kontakt s políciou
-zaškrtávacie pole
-následne pri možnosti výsledok sa nám vyrolujú viaceré možnosti
(Podanie TO-trestného oznámenia, Začatie vyšetrovania, Obžaloba, Odsúdenie, Priestupok, Neriešená situácia)
Skúsenosti s políciou- POPIS: vpisovanie vlastného textu

5. INTERVENCIA

Intervencia

Odhad rizika ☐
Bezpečnostný plán ☐
Poradenský rozhovor ☐
Kontakt na služby ☐
Asistencia pri hľadaní ubytovania ☐
Prepojenie na služby ☐
Privolanie polície ☐
Asistencia pri zásahu ☐
Privolanie záchrannej služby ☐

Odkiaľ ste sa o Národnej linke dozvedeli? Nezadané
Odkiaľ ste sa o Národnej linke dozvedeli - POPIS:

Ulož FORMULAR 1

5. INTERVENCIA

Tu sú tiež možnosti výberu rôznych druhov pomoci z našej strany, podľa konkrétneho druhu telefonátu „zaškrtávame“ možnosti

- **Odhad rizika**
- **Bezpečnostný plán**
- **Poradenský rozhovor**
- **Kontakt na služby**
- **Asistencia pri hľadaní ubytovania**
- **Prepojenie na služby**
- **Ďalšia časť sa venuje odkiaľ sa klientka o nás dozvedela**

NÁSLEDNE FORMULÁR DÁME ULOŽIŤ !!!!

2. ČASŤ FORMULÁRU-IDENTIFIKÁCIA NÁSILIA- 2. KARTA

INFORMACIE O HOVORE | IDENTIFIKACIA NASILIA | MANAZMENT BEZPECIA | RIESENIE | HISTORIA | ODKAZ

IDENTIFIKACIA NASILIA

INFORMACIE O VOLAJUCOM

Meno:

Priezvisko:

Tel. číslo klient:

kontakt_na_inu_osobu:

Hlavička formuláru:

Meno: vpisovacie pole

Priezvisko: vpisovacie pole

Tel.číslo klient: tento údaj by sa mal automaticky ukladať a preklápať už z prvej strany formuláru

Kontakt na inú osobu: tu tiež udávame kontakt ak nám klientka povie, aby sme v prípade potreby volali niekomu inému

7. NASILIE

Trvanie násilia:

Posledná udalosť:

Násilie voči

Žena ☐

Deti ☐

Členovia rodiny ☐

Zvieratá ☐

Iné ☐

História násilia

- Počas chodenia ☐
- Počas tehotenstva ☐
- Po svadbe ☐
- Po jeho nevere ☐
- Po jej nevere ☐
- V priebehu spolužitia ☐
- Po narodení dieťaťa / detí ☐
- Po nejakej udalosti ☐
- Keď žiadala peniaze na dieťa / domácnosť ☐
- Po zmienke o rozvode / rozchode ☐
- Po podaní žiadosti o rozvod ☐
- Pri hrozbe delenia majetku ☐
- Žena si našla nového partnera ☐
- Iné ☐ _____

7. NÁSILIE

- **Trvanie násilia:** vpisovacie pole
- **Posledná udalosť:** vpisovacie pole

Násilie voči :

Tu opäť vyberáme jednu z možností či sa jedná o násilie výhradne voči žene alebo ak uvedie aj voči deťom, iným členom rodiny, zvieratám, iné

Násilie voči- POPIS: Do tohto rámčeka v krátkosti popíšeme voči komu je namierené násilie

/Deti prítomné pri násilí? -ide o duplikovanie už z prvej strany formuláru je možné aj odstránenie tejto otázky/

História násilia

Zaškrtávanie jednej/viacerých možností

Druh násilia
Fyzické násilie

- Facka ☐
- Fackovanie ☐
- Bitie ☐
- Sácanie ☐
- Pomliaždenie ☐
- Hádzanie ☐
- Udieranie ☐
- Štípanie ☐
- Krútenie rúk ☐
- Ťahanie za vlasy ☐
- Kopanie ☐
- Hryzenie ☐
- Škrtenie ☐
- Topenie ☐
- Dusenie ☐
- Pálenie / Popálenie ☐
- Držanie hlavy pod vodou ☐
- Bodnutie ☐
- Rezanie ☐
- Trhanie vlasov / nechtov ☐
- Útok so zbraňou ☐
- Obmedzovanie pohybu ☐
- Mučenie ☐
- Iné ☐

Fyzické násilie - POPIS:

8. IDENTIFIKÁCIA NÁSILIA

Tu už „zaškrtávame" konkrétne fyzické útoky podľa popisu klientky- **Zaškrtávanie jednej/viacerých možností**

Druh násilia

Psychické násilie

- Nadávky ☐
- Vulgarizmy ☐
- Klamstvá ☐
- Chronická nevera ☐
- Sebectvo a egocentrizmus ☐
- Komunikácia - požiadavky a ultimáta ☐
- Poučovanie ☐
- Ponižovanie ☐
- Znevažovanie na verejnosti ☐
- Urážky ☐
- Kritizovanie ☐
- Zvaľovanie viny / odmietanie zodpovednosti ☐
- Zľahčovanie ☐
- Obviňovanie ☐
- Zaangažovanie iných členov rodiny na násilnom správaní voči žene ☐
- Vydieranie ☐
- Zastrašovanie ☐
- Bránenie v užívaní liekov a v prístupe k zdravotnej starostlivosti ☐
- Sebapoškodzovanie ☐

Vyčerpávanie

- Vyžadovanie triviálnych úkonov ☐
- Rozhovormi ☐
- Nútenie ku komunikácii v noci ☐

Vyhrážanie sa

- Odobratím detí ☐
- Zabitím Ženy ☐
- Zabitím Detí ☐
- Zabitím Rodiny ☐
- Použitím zbraní ☐
- Použitie zbraní ☐
- Sebevraždou ☐
- Zverejnením sexuálneho života ženy rodine ☐
- Zverejnením sexuálneho života ženy náboženskej komunite alebo známym prostredníctvom fotografií ☐
- Zverejnením sexuálneho života ženy známym ☐
- Iné ☐

Pokus o sebevraždu ☐
Ničenie vecí ☐
Popieranie násilia ☐
Bagatelizovanie násilia ☐
Príležitostné láskavosti ☐
Iné ☐

Psychické násilie - POPIS:

Druh násilia
Žiarlivé a kontrolujúceho násilie / izolácia

Zamykanie ☐
Izolácia od rodiny ☐
Izolácia od priateľov ☐
Izolácia od podpory ☐

Miera izolácie: Nezadané

Obmedzovanie / bránenie
Zamestnať sa ☐
Chodiť do práce ☐
Študovať ☐
Iné ☐

Miera žiarlivosti: Nezadané

Žiarlivosť
Sledovanie ☐
Iracionálne obviňovanie ženy z nevery ☐
Iné ☐

Kontrola
Trávenia času ženy ☐
Telefonátov alebo e-mailov ☐
Iné ☐

Miera kontroly: Nezadané

Extrémna dominancia ☐
Iné ☐

Žiarlivé a kontrolujúceho násilie / izolácia - POPIS:

Opäť ide o „zaškrtávanie" jednotlivých psychických útokov

Pri niektorých možnostiach vyberáme aj mieru – napríklad pri izolácií, žiarlivosti, kontrole -rolovacie polia s možnosťou výberu z maximálne 3 možnosti

Druh násilia
Sexualizované násilie

- Nútenie k nepríjemným praktikám ☐
- Obťažovanie ☐
- Nútenie k styku s inými ľuďmi ☐
- Kontrola spodnej bielizne ☐
- Nútenie k pozeraniu / natáčaniu porno filmov ☐
- Zámerné nakazenie sexuálne prenosnými chorobami HIV/AIDS ☐
- Zverejňovanie na internete ☐
- Vedomé spôsobovanie bolesti počas sexu ☐
- Kombinovanie sexu a násilia ☐
- Kombinovanie sexu a násilia vrátane použitia zbraní ☐
- Znásilnenie ☐
- Vynucovanie sexu ☐
- Vynucovanie sexu pred svedkami ☐
- Muž sexuálne zneužíva deti ☐
- Nútenie k prostitúcii ☐
- Iné ☐

Sexualizované násilie - POPIS:

Ďalší druh násilia-zaškrtávacie polia

Druh násilia
Ekonomické násilie

- Neprispieva financiami ☐
- Vymáhanie peňazí ☐
- Neplatenie výživného ☐
- Odmietanie starostlivosti ☐

Obmedzovanie prístupu k peniazom

- Výplata ženy na jeho účet ☐
- Materská ženy na jeho účet ☐
- Iné ☐

- Vydeľovanie peňazí ☐
- Nútenie k vyúčtovaniu peňazí ☐
- Zatajovania príjmu ☐
- Obmedzovanie prístupu k majetku ☐
- Predávanie spoločného majetku ☐
- Totálna kontrola spoločných financií ☐
- Finančné podvody ☐
- Zadlžovanie rodiny ☐
- Ničenie vecí a majetku ☐
- Nútenie k prepisu majetku na neho ☐

Ekonomické násilie - POPIS:

Ďalší druh násilia- zaškrtávacie polia

Druh násilia
Nebezpečné prenasledovanie

- SMS ☐
- Volania ☐
- E-maily ☐
- Obťažovanie doma ☐
- Obťažovanie v práci ☐
- Zaangažovanie iných osôb na prenasledovaní ženy ☐
- Iné ☐

Intenzita nebezpečného prenasledovania: Nezadané

Intenzita nebezpečného prenasledovania - POPIS:

9. SYMPTÓMY / ZRANENIA

Zranenia

V súčasnosti ☐
V minulosti ☐
PN ☐
Hospitalizácia ☐
Dlhodobá liečba ☐

Invalidita: Nezadané

Iné ☐

Zranenia - POPIS:

Telesné symptómy

Menšie modriny ☐
Viditeľné modriny ☐
Poranenia lebky ☐
Rany na hlave ☐
Straty vedomia ☐
Pomliaždeniny ☐
Ženské orgány ☐
Rany po uhryznutí ☐
Chýbajúce zuby ☐
Zlomeniny ☐
Otras mozgu ☐
Poruchy videnia ☐
Vykĺbeniny ☐
Vnútorné zranenia ☐
Problémy so sluchom ☐
Popáleniny ☐
Rezné rany ☐
Potrat ☐
Trvalé následky ☐
Iné ☐

Telesné symptómy - POPIS:

9. SYMPTÓMY/ ZRANENIA

Zranenia- **výber z možností-zaškrtávacie polia**

(v súčastnosti/minulosti, či musela byť na PN-ke, či bola nutná hospitalizácia prípadne aj dlhodobá liečba)

Následne sa formulár venuje už jednotlivým telesným symptómom-**zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu**

Psychosomatické symptómy

Búšenie srdca ☐
Bolesť žalúdka ☐
Problémy s dýchaním ☐
Potenie ☐
Hyperventilácia ☐
Poruchy príjmu potravy ☐
Chvenie ☐
Nespavosť ☐
Migrény ☐
Menštruačné problémy ☐
Iné ☐

Psychosomatické symptómy - POPIS:

Symptómy bezmocnosti

Skľúčenosť / úzkosť ☐
Slabosť ☐
Depresia ☐
Obavy ☐
Únava ☐
Iné ☐

Symptómy bezmocnosti - POPIS:

Trauma

Symptómy traumy ☐
PTSP ☐
Iné ☐

Trauma - POPIS:

Táto časť sa venuje psychosomatickým symptómom- **zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu**

11. DOKAZOVANIE

Svedkovia

Deti ☐
Rodičia ☐
Rodina ☐
Svokrovci ☐
Kamarátka ☐
Susedia ☐
Iné ☐
Sú ochotní vypovedať? ☐

Dôkazy

Nahrávky ☐
Sms/maily ☐
Potvrdenia od lekára ☐
Svedecké výpovede ☐

11. DOKAZOVANIE

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

12. TRESTNÉ KONANIE

Trestné oznámenia: Nezadané

Kedy:

Ako bolo vyriešené? Nezadané

Trestné oznámenia - POPIS:

12. TRESTNÉ KONANIE

- **Trestné oznámenie**- rolovacie pole- dve možnosti odpovede

(na polícií, na prokuratúre)

- **Kedy**-vpisovanie dátumu
- **Ako bolo riešené?**- rolovacie pole 3 možnosti odpovede-

(súd, podmienka,iné)

- **Trestné oznámenia-POPIS :- vpisovanie vlastného textu**

3. ČASŤ FORMULÁRU -MANAŽMENT BEZPEČIA-3. KARTA

INFORMACIE O HOVORE | IDENTIFIKACIA NASILIA | MANAZMENT BEZPECIA | RIESENIE | HISTORIA | ODKAZ

MANAŽMENT BEZPEČIA

INFORMÁCIE O VOLAJÚCOM

Meno:

Priezvisko:

Tel. číslo klient: anonymous

kontakt_na_inu_osobu:

14. ODHAD NEBEZPEČENSTVA

Rizikové faktory

Násilie v minulosti ☐

Žena má strach o seba / o iných ☐

Trestaný v minulosti ☐

Závislosť - drogy / alkohol ☐

Vlastnenie zbrane ☐

Problémy s duševným zdravím ☐

Žena chce odísť zo vzťahu ☐

Zákaz styku s deťmi ☐

Iné ☐

Rizikové faktory - POPIS:

14. ODHAD NEBEZPEČENSTVA

- **Rizikové faktory- zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu**
- **Rizikové faktory-POPIS: možnosť vpisovania vlastného textu**

Odhad nebezpečenstva

Je volajúca v bezprostrednom nebezpečenstve? Nezadané
Aká je frekvencia násilia za posledný polrok? Nezadané
Aká bola frekvencia násilia pred rokom? Nezadané
Aké najťažšie zranenia mala žena za posledný rok?
Aké zranenia mala žena za posledný polrok?
Vyhráža sa násilný muž zabitím? Nezadané
Je násilný muž ozbrojený? Nezadané
Je násilný muž závislý na alkohole alebo drogách? Nezadané
Je alebo bol násilný muž liečený na psychiatrii? Nezadané
Hrozí žene zničenie osobných vecí a majetku? Nezadané
Je žena v ohrození života alebo zdravia? Nezadané

Odhad nebezpečenstva - POPIS:

Intenzita a stupňovanie násilia

Násilie je častejšie Nezadané
Násilie sa stupňuje Nezadané

Live Stats BACKUP LIVE_STATS DOHLADANIE CrystalCall AHEUIA M... anonymous inkaprezeny - Outlo... Outlook

kontakt_na_inu_osobu:

14. ODHAD NEBEZPEČENSTVA

Rizikové faktory

Násilie v minulosti
Žena má strach o seba / o iných
Trestaný v minulosti
Závislosť - drogy / alkohol
Vlastnenie zbrane
Problémy s duševným zdravím
Žena chce odísť zo vzťahu
Zákaz styku s deťmi
Iné

Rizikové faktory - POPIS:

Odhad nebezpečenstva

Je volajúca v bezprostrednom nebezpečenstve? Nezadané
Aká je frekvencia násilia za posledný polrok? Nezadané
Aká bola frekvencia násilia pred rokom? Nezadané
Aké najťažšie zranenia mala žena za posledný rok? Denne
Aké zranenia mala žena za posledný polrok? Raz za týždeň
Vyhráža sa násilný muž zabitím? 2 - 6 x za týždeň
Je násilný muž ozbrojený? Raz za mesiac
Je násilný muž závislý na alkohole alebo drogách? 2 - 3 x za mesiac
Je alebo bol násilný muž liečený na psychiatrii? Raz za 6 mesiacov
Hrozí žene zničenie osobných vecí a majetku? Prvý krát
Je žena v ohrození života alebo zdravia? Iné

Odhad nebezpečenstva - POPIS:

Interný dotazník s rolovacími oknami- kde maximálny počet je 9 vyrolovacích polí

Ako vníma nebezpečenstvo žena

1. Mali ste po poslednom útoku nejaké zranenia? (Uveďte o aké zranenia išlo a či išlo o prvé zranenie)	☐	
2. Bojíte sa? (máte obavy o svoj život a zdravie?)	☐	
3. Čoho sa obávate? Ďalších zranení a násilia? (Povedzte mi, prosím, čo si myslíte, že by mohol urobiť a komu, vrátane detí.	☐	
4. Cítite sa izolovaná od rodiny/priateľov; snaží sa Vám brániť v stretávaní sa s priateľmi/rodinou a s inými ľuďmi alebo v návšteve u lekára?	☐	
5. Cítite sa depresívne alebo premýšľate o samovražde?	☐	
6. Odišli ste, alebo ste sa za obdobie posledného roka pokúsili odísť?	☐	
7. Sú medzi Vami prítomné nezhody ohľadom kontaktu s dieťaťom/deťmi?	☐	
8. Posiela Vám neustále sms-ky, alebo Vás neustále prenasleduje alebo inak obťažuje?	☐	
9. Ste tehotná alebo máte malé dieťa? (narodené v posledných 18 mesiacoch)	☐	
10. Dochádza k násiliu častejšie? (frekvencia násilia za posledný polrok, frekvencia násilia pred rokom)	☐	
11. Stupňuje sa závažnosť násilia?	☐	
12. Snaží sa kontrolovať všetko, čo robíte a/alebo je veľmi žiarlivý? (v zmysle Vašich vzťahov, s kým sa stretávate dozor nad tým, čo robíte doma, napríklad Vám hovorí, čo si máte obliekať. Zvážte aj možnosť násilia páchaného v mene cti a konkrétne uveďte príklady jeho správania).	☐	
13. Použil niekedy nejaké zbrane alebo predmety, aby Vám ublížil? (má prístup k zbraniam a akým)	☐	
14. Vyhrážal sa Vám niekedy zabitím alebo tým, že zabije niekoho iného? (Ak áno, nižšie zaškrtnite koho.) Máte pocit, že by to mohol urobiť? Vás deti iné osoby (vymenujte konkrétne)	☐	
15. Pokúšal sa Vás niekedy škrtiť, dusiť alebo topiť?	☐	
16. Hovorí alebo robí veci sexuálneho charakteru, z ktorých sa cítite zle, alebo také, ktoré Vám ubližujú alebo ubližujú niekomu inému? (Ak ubližujú niekomu inému, uveďte komu.)	☐	
17. Je ešte niekto iný, kto Vás ohrozuje alebo koho sa bojíte? (Ak áno, uveďte kto to je a prečo sa bojíte. Porozmýšľajte o širšej rodine, ak ide o násilie v mene „cti".)	☐	

18. Máte vedomosť o tom, že by ublížil aj niekomu inému? (Ak áno, uveďte komu, vrátane detí, súrodencov alebo starších príbuzných.) ☐

19. Ublížil niekedy zvieratám alebo domácim miláčikom? ☐

21. Mal niekedy v minulosti problém s návykovými liekmi na predpis alebo drogami, alkoholom alebo s psychickým zdravím, ktoré mu spôsobujú problém viesť normálny život? (Ak áno, uveďte konkrétne o aké problémy ide a poskytnite čo najviac podrobností, ak ich poznáte.)

Drogy ☐

Lieky ☐

Alkohol ☐

Psychické problémy ☐

22. Vyhrážal sa niekedy samovraždou alebo sa o ňu niekedy pokúsil? ☐

23. Porušil niekedy podmienku/súdne nariadenie a/alebo úradnú dohodu o tom kedy môže navštíviť Vás a/alebo deti? (Môžete o tejto otázke uvažovať aj v súvislosti s bývalými partnerkami páchateľa, ak sa to na neho vzťahuje.)

Podmienku prepustenia ☐

Zákaz neobťažovať alebo nevstupovať do bytu/domu ☐

Úpravu styku s deťmi ☐

Ochranný súdny príkaz v prípadoch nútených manželstiev ☐

24. Viete, či mal niekedy problém s políciou alebo či má kriminálnu minulosť? (Ak áno, uveďte konkrétne o čo išlo)

Násilie na partnerke alebo deťoch ☐

Sexuálne násilie ☐

Iné násilie ☐

Koľkokrát ÁNO:

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

15. BEZPEČNOSTNÝ PLÁN

Miesta a situácie bezpečia

- V príbytku ženy a detí ☐
- Bezpečie detí ☐
- Na pracovisku ☐
- Keď žena zostáva bývať s násilným partnerom ☐
- Keď žena od páchateľa odíde ☐
- V ohrozujúcich situáciách ☐
- Podania na súd ☐
- Iné ☐

Miesta a situácie bezpečia - POPIS:

Všeobecné bezpečnostné opatrenia

- S kým môže žena o svojej situácii hovoriť? ☐
- Zbaliť najdôležitejšie veci (najmä dôležité dokumenty) ☐
- Kľúče od bytu/domu a auta mať vždy pri sebe ☐
- Ak sú v domácnosti zbrane? ☐
- Komu môže zavolať v krízovej situácii? ☐
- Čo ju v krízovej situácii najviac ochráni? Čo funguje? ☐
- Zavolala by políciu, ak by znovu došlo k násiliu? ☐
- Ak by potrebovala dočasne odísť, má kam? ☐
- Ak bude musieť utiecť, aké sú únikové cesty z domu? ☐
- Uprostred násilného útoku je najlepšie utiecť niekedy preto, aby sa násilný partner upokojil. ☐

Všeobecné bezpečnostné opatrenia - POPIS:

15. BEZPEČNOSTNÝ PLÁN

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

15. BEZPEČNOSTNÝ PLÁN

Miesta a situácie bezpečia

V príbytku ženy a detí ☐
Bezpečie detí ☐
Na pracovisku ☐
Keď žena zostáva bývať s násilným partnerom ☐
Keď žena od páchateľa odíde ☐
V ohrozujúcich situáciách ☐
Podania na súd ☐
Iné ☐

Miesta a situácie bezpečia - POPIS:

Všeobecné bezpečnostné opatrenia

S kým môže žena o svojej situácii hovoriť? ☐
Zbaliť najdôležitejšie veci (najmä dôležité dokumenty) ☐
Kľúče od bytu/domu a auta mať vždy pri sebe ☐
Ak sú v domácnosti zbrane? ☐
Komu môže zavolať v krízovej situácii? ☐
Čo ju v krízovej situácii najviac ochráni? Čo funguje? ☐
Zavolala by políciu, ak by znovu došlo k násiliu? ☐
Ak by potrebovala dočasne odísť, má kam? ☐
Ak bude musieť utiecť, aké sú únikové cesty z domu? ☐
Uprostred násilného útoku je najlepšie utiecť niekedy preto, aby sa násilný partner upokojil. ☐

Všeobecné bezpečnostné opatrenia - POPIS:

Miesta a situácie bezpečia

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Žena plánuje odísť

Ako a kedy je najbezpečnejšie odísť? Aký druh dopravy vie využiť? Má peniaze? Má kam ísť? ☐
Je pre ňu prijateľné zavolať v prípade potreby políciu? ☐
Komu povie a komu nepovie o odchode? ☐
Čo môže klientka a ľudia v jej okolí urobiť, aby ju zneužívateľ nenašiel? ☐
Komu vo svojom okolí dôveruje v tom, že ju ochráni? ☐
Ako bude bezpečne cestovať do práce/z práce alebo do školy vyzdvihnúť deti? ☐
Ktorí ľudia/ právne prostriedky jej pomôžu, aby sa cítila bezpečnejšie? Spíšte ich adresy a telefónne čísla a povedzte klientke, aby ich neprezradila násilnému partnerovi. ☐
Pozná telefónne číslo miestneho bezpečného ženského domu? ☐
Aké opatrenia vzhľadom na starostlivosť o deti a otcove návštevy by boli pre ňu i pre deti najbezpečnejšie? ☐
Bolo by predbežné opatrenie prijateľnou možnosťou? ☐

Žena plánuje odísť - POPIS:

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Žena odišla od partnera

- Výmena zámku na dverách a oknách. ☐
- Ak je to možné, inštalácia lepšieho bezpečnostného systému – mreže na okná, bezpečnostné zámky, lepšie osvetlenie, hasiaci prístroj atď. ☐
- Inštrukcie pre deti alebo rodinu a priateľky/priateľov, aby v prípade nebezpečenstva zavolali políciu. ☐
- Rozhovor s učiteľkami a učiteľmi a iným detským personálom o tom, kto je oprávnený vyzdvihnúť deti, i o iných špeciálnych opatreniach na ochranu detí. ☐
- Zvážte využitie ženských podporných služieb v oblasti zverenia detí, úpravy styku s deťmi, rozvodu a iných opatrení, ktoré chránia deti a klientku. ☐
- Získanie predbežného opatrenia o dočasnom vylúčení z užívania spoločnej nehnuteľnosti. ☐

Žena odišla od partnera - POPIS:

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Dôležité dokumenty / opatrenia

- Pas, rodný list (originál / kópie) ☐
- Karta poistenca ☐
- Sobášny list, vodičský preukaz ☐
- Papiere od auta ☐
- Číslo účtu, kreditné karty ☐
- Vkladné knižky / Sporenie ☐
- Doklady o dávkach soc. pomoci ☐
- Lieky a recepty ☐
- Rozhodnutie súdu o rozvode alebo iné súdne dokumenty ☐
- Telefónne čísla a adresy rodiny, priateliek/priateľov a miestnych inštitúcií ☐
- Oblečenie pre seba a pre deti ☐
- Kľúče (dom/byt, auto) ☐
- Obľúbené hračky detí, aby im spríjemnili pobyt na cudzom mieste ☐
- Učebnice atď. ☐
- Imigračné dokumenty ☐
- Iné ☐

Dôležité dokumenty / opatrenia - POPIS:

Ulož FORMULAR 3

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Následne opäť uložíme 3-tiu časť formuláru

4. ČASŤ FORMULÁRU NÁVRHY RIEŠENIA-4.KARTA

Ide o zhrnutie všetkých zistení

16. RIEŠENIE - BÝVANIE A OŠETRENIE

Bývanie: Nezadané

Chce ostať doma: Nezadané

Chce odísť: Nezadané

Bývanie - POPIS:

16.RIEŠENIE- BÝVANIE A OŠETRENIE

Bývanie- vyrolujú sa nám viaceré možnosti:

- nezdané ,
- chce ostať doma- ak zadávame túto možnosť tak aj nižšie je podrobnejšie rozobraná táto možnosť, kde sú opäť uvedené nasledujúce možnosti (nezadané/vykázanie/iné)
- chce odísť- po zadaní sa vyrolujú nasledujúce možnosti (k rodine/k priateľom/ do podnájmu/do krízového centra/iné)
- odišla

17. PRÁVNE RIEŠENIE

Kontaktovať

Privolať políciu ☐

Podať trestné oznámenie ☐

UPSVaR ☐

Právnik/čka ☐

Iné ☐

Kontaktovať - POPIS:

Trestné oznámenie

Týranie BaZO ☐

Nebezpečné vyhrážanie ☐

Obmedzovanie osobnej slobody ☐

Nebezpečné prenasledovanie ☐

Bezdôvodné obohacovanie sa ☐

Zanedbanie výživovacej povinnosti ☐

Iné ☐

Trestné oznámenie - POPIS:

17. PRÁVNE RIEŠENIE

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Deti

Predbežné opatrenie na úpravu práv k maloletým deťom ☐
Osloviť UPSVaR - SPO ☐
Detská psychologička/CPPPaP ☐
Detská psychiatrička/Klinika ☐
Iné ☐

Deti - POPIS:

Predbežné opatrenie

Neodkladné opatrenie

Zverenie detí do starostlivosti matky ☐
Zákaz nakladania so spoločným majetkom ☐
Iné ☐

Predbežné opatrenie - POPIS:

Podania na súd

Zverenie detí do starostlivosti matky ☐
Zákaz nakladania so spoločným majetkom ☐
Žiadosť o rozvod ☐
Iné ☐

Podania na súd - POPIS:

Deti

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Predbežné opatrenie

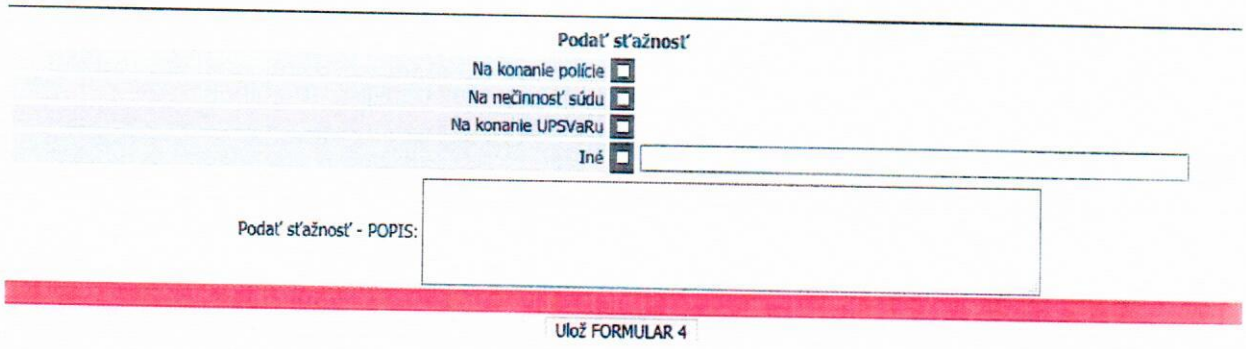
-v súčasnosti sa nepoužíva už termín predbežné opatrenie ale **neodkladné opatrenie**

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Podania na súd

Tu už sú spomenuté konkrétne možnosti riešenia súdnou cestou

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

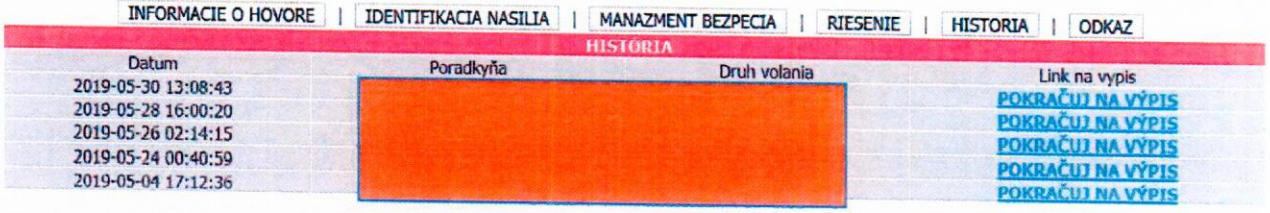


Podať sťažnosť

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Následne opäť formulár uložíme-Ulož FORMULÁR 4

5. ČASŤ FORMULÁRU- HISTÓRIA-5.KARTA

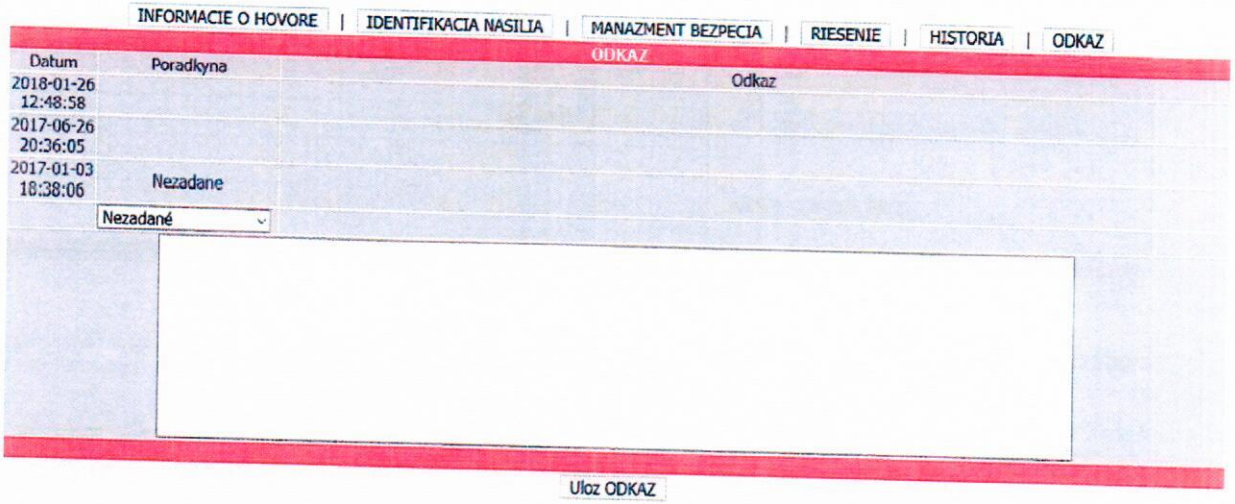


V tejto časti máme chronologicky usporiadané hovory, ktoré sme prijali od klientky/iných ľudí

- keď klikneme na POKRAČUJ NA VÝPIS- vidíme formulár, ktorý bol vypĺňaný poradkyňami a vieme z neho čerpať informácie a poskytnúť ďalšie možnosti pomoci

-podľa histórie vieme aj zistiť teda či ide o opakovaný hovor alebo o nový

6. ČASŤ FORMULÁRU- ODKAZ -6.KARTA



Chronologicky usporiadané hovory z daného tel. čísla

Možnosť výberu poradkyne

Príloha č. 2 Zmluvy

Akceptačný protokol

1.1 Účastníci akceptačného konania

Odovzdávajúci: xxxxxx

Preberajúci: Inštitút pre výskum práce a rodiny, Špitálska 25, 27, 812 041 Bratislava

1.2 Zmluvný vzťah

Názov zmluvy: Zmluva o poskytovaní služieb
Objednávateľ: Inštitút pre výskum práce a rodiny, Špitálska 25, 27, 812 041 Bratislava

Poskytovateľ: xxxxx
Číslo zmluvy: xxxxx

1.3 Obsah dodávky: poskytnuté služby podľa bodu 2.1 Zmluvy xxxx

Výhrady*: bez výhrad s výhradami

1.4 Podpis

Na akceptáciu predložil/a:

Bratislava
Miesto

Dátum

Meno: **xxxxxx**

Podpis

Akceptoval/la:

Bratislava
Miesto

Dátum

Meno: xxxxxx

Podpis

* čo sa nehodí prečiarknite

Príloha č. 3 Zmluvy

Zoznam známych subdodávateľov

P. č.	Názov subdodávateľa	Sídlo subdodávateľa	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa		
			Meno a Priezvisko	Adresa pobytu	Oprávnenosť konať ako (uviesť funkciu)
1	SWAN, a.s. IČO: 35680202	Landererova 12, 811 09 Bratislava	PhDr. Roman Vavrík	Banskobystrická 3026/6, 811 06 Bratislava	Generálny riaditeľ
2					
3					

V Bratislave dňa

Za poskytovateľa:

.....

Ing. Peter Kočí