



Mestská časť Bratislava – Ružinov

Mierová 21, 827 05 Bratislava

VÝZVA NA PREDKLADANIE PONÚK

podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon)

1) Identifikácia verejného obstarávateľa:

Názov: Mestská časť Bratislava - Ružinov

Sídlo: Mierová ul.21

PSČ: 827 05

Mesto/obec: Bratislava

Štát: Slovenská republika

IČO: 603 155

Zastúpený: Juraj Biely

vo veciach technických: Juraj Biely, tel.: 02/48 284 415

e-mail: juraj.biely@ruzinov.sk

Kontaktná osoba: Mgr. Beáta Šimorová, JUDr. Andrea Korcová tel.: 02/48 284 405

e-mail: beata.simorova@ruzinov.sk; andrea.korcova@ruzinov.sk;

2) Názov predmetu zákazky:

Poskytovanie hlasových telekomunikačných služieb

3) Spoločný slovník obstarávania (CPV kód):

64211000-8 Verejné telefónne služby

4) Opis predmetu zákazky:

Predmetom obstarávania je poskytovanie hlasových telekomunikačných služieb v rozsahu podľa špecifikácie a v súlade s časovým harmonogramom podľa tejto Výzvy.

IP Telefónny systém je súhrn softvérového a hardvérového vybavenia zabezpečujúceho hlasové služby na báze protokolu SIP a to najmä telefónna ústredňa, telefónne prístroje a iné súvisiace zariadenia (prepínače, náhlavné súpravy a podobne).

Predmetom obstarávania nie je dodanie hardvérového vybavenia ani telefónnych prístrojov.

Základné informácie:

Verejný obstarávateľ nasadzuje pre potreby zabezpečenia hlasovej komunikácie svojich zamestnancov nový IP Telefónny systém. Súčasný poskytovateľ hlasových služieb ich poskytuje s odovzdaním v sídle Miestneho úradu Ružinov na rozhraní ISDN PRA. Toto rozhranie je pre potreby Miestneho úradu Ružinov nevyhovujúce, nakoľko by jeho použitie vyžadovalo vynaloženie vyšších nákladov na obstaranie IP Telefónneho systému. Zároveň súčasná zmluva o poskytovaní hlasových služieb podľa názoru MU nezohľadňuje trhové ceny obvyklé pre tento typ služieb z dôvodu, že bola uzavretá v roku 2006 a počas jej účinnosti nedošlo k výraznejším korekciám upravujúcim zmluvné podmienky.

Technická špecifikácia:

Protokol: IAX2 (RFC5456) trunk, Inband DTMF RFC2833

Codec: G722, G711 A-law

Počet hlasových kanálov	32
DDI:	1000, geografické národné číslo
SLA:	>= 99,99% na mesačnej báze
Iné:	identifikácia volajúceho/volaného v medzinárodnom formáte bez rozlišovacieho čísla 00
Tarifikácia:	sekundová

Doplňkové služby:

Telefonický podpora:	24/7, reakčná doba < 4 hodiny
Výpisy hovorov:	vo formáte XML/CSV najneskôr 10 pracovný deň po skončení kalendárneho mesiaca, FTP archív

Časový harmonogram:

Poskytovanie hlasových služieb je z organizačno-technických dôvodov rozdelené na dve fázy. V prvej fáze sú služby poskytované s použitím operátorom pridelenej dočasnej DDI predvoľby určenej na otestovanie IP Telefónneho systému. Prvá fáza bude ukončená akceptačným protokolom, najneskôr však 1 mesiac po podpise zmluvy. Následne bude vo fáze druhej vykonaný prenos DDI od súčasného poskytovateľa hlasových služieb.

5) Predpokladaná hodnota zákazky:

36 000,- Eur bez DPH, čo je 43 200,- Eur s DPH

6) Miesto a doba plnenia:

Miesto: Miestny úrad Bratislava – Ružinov, Mierová 21, 827 05 Bratislava

Doba plnenia: 36 mesiacov

7) Rozsah predmetu zákazky:

Verejný obstarávateľ vyžaduje predložiť ponuku na celý predmet zákazky

8) Rozdelenie predmetu zákazky:

Verejný obstarávateľ neumožňuje rozdelenie predmetu zákazky na časti.

9) Možnosť predloženia variantných riešení:

Verejný obstarávateľ neumožňuje uchádzačom predložiť variantné riešenia ponuky.

10) Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky:

Obhliadka miesta nie je potrebná

11) Obsah ponuky:

Ponuka predložená uchádzačom musí obsahovať tieto doklady:

P.č.	Požiadavka na ponuku
1.	Čestné vyhlásenie uchádzača, že je oprávnený poskytovať služby, ktoré sú predmetom zákazky a že nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu
2.	Zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky odo dňa vyhlásenia verejného obstarávania rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky, s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov, dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa tohto zákona, pričom aspoň jedna zmluva bola v min. hodnote 25 000 EUR bez DPH
3.	Návrh na plnenie kritérií - vyplnená príloha č. 1 Výzvy na predkladanie ponúk

P.č.	Požiadavka na ponuku
4.	Návrh Zmluvy o poskytovaní hlasových služieb – Návrh zmluvy predloží uchádzač v rozsahu minimálnych zmluvných podmienok podľa prílohy č. 2 Výzvy na predkladanie ponúk

Podmienkou vyhodnotenia splnenia podmienok účasti je predloženie všetkých požadovaných dokladov na preukázanie splnenia podmienok účasti.

Uchádzač môže na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti využiť technické a odborné kapacity inej osoby, bez ohľadu na ich právny vzťah. V takomto prípade musí uchádzač verejnému obstarávateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy bude skutočne používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využíva na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Skutočnosť podľa druhej vety preukazuje uchádzač písomnou zmluvou uzavretou s osobou, ktorej technickými a odbornými kapacitami mieni preukázať svoju technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť. Z písomnej zmluvy musí vyplývať záväzok osoby, že poskytne svoje kapacity počas celého trvania zmluvného vzťahu.

12) Podmienky predkladania ponuky:

- 12.1 Požadujeme predloženie ponuky písomne elektronicky prostredníctvom systému ERANET dostupnom na URL adrese <https://ruzinov.eranet.sk> v súlade s požiadavkami v tejto výzve pričom každý uchádzač môže predložiť iba jednu ponuku. Pre predloženie ponuky sa musí uchádzač zaregistrovať na adrese <https://ruzinov.eranet.sk>. Registrácia je pre uchádzačov bezplatná.
- 12.2 Ponuka musí byť predložená elektronicky. Ponuka musí byť vyhotovená a predložená v elektronickej podobe vo formáte, ktorá zabezpečí trvalé zachytenie jej obsah.
- 12.3 Ponuka predkladaná elektronicky obsahuje len jednu časť – elektronickú obálku.
- 12.4 Dokumenty a doklady, ktoré tvoria ponuku uchádzača a ktoré neboli pôvodne vyhotovené v elektronickej forme, ale v listinnej, sa prostredníctvom systému ERANET predkladajú zoskenované.
- 12.5 Dokumenty a doklady, ktoré tvoria ponuku uchádzača a ktoré boli pôvodne vyhotovené v elektronickej forme sa prostredníctvom systému ERANET predkladajú v pôvodnej elektronickej podobe.
- 12.6 Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo požiadať uchádzača o originálne vyhotovenie dokumentov a dokladov, ktoré predložil uchádzač vo svojej ponuke v zoskenovanej podobe v nasledujúcich prípadoch: uchádzač sa stane úspešným v tomto verejnom obstarávaní; verejný obstarávateľ bude mať pochybnosti o pravosti takto vyhotovených dokladov a dokumentov.
- 12.7 Ponuky nie je možné predkladať po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk.
- 12.8 Uchádzač pri zmene a odvolaní ponuky postupuje obdobne ako pri vložení prvej ponuky (kliknutím na tlačidlo Stiahnuť ponuku a predložením novej ponuky).

13) Jazyk ponuky

Ponuky, návrhy a ďalšie doklady a dokumenty vo verejnom obstarávaní sa predkladajú v štátnom jazyku. Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v cudzom jazyku, predkladá sa spolu s jeho úradným prekladom do štátneho jazyka; to neplatí pre ponuky, návrhy, doklady a dokumenty vyhotovené v českom jazyku. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad do štátneho jazyka.

14) Lehota na predkladanie ponúk je stanovená do 12. 04. 2022, do 09:00 hod.

15) Lehota viazanosti ponúk je stanovená do 31. 07. 2022

16) Vyhodnocovanie ponúk:

- 16.1 Splnenie požiadaviek na predmet zákazky a splnenie podmienok účasti verejný obstarávateľ vyhodnotí len u uchádzača, ktorý sa umiestnil na prvom mieste v poradí. Ak dôjde k vylúčeniu tohto uchádzača, verejný obstarávateľ následne vyhodnotí splnenie podmienok účasti a požiadaviek na predmet zákazky u ďalšieho uchádzača v poradí tak, aby uchádzač umiestnený na prvom mieste v novo zostavenom poradí spĺňal podmienky účasti a požiadavky na predmet zákazky.
- 16.2 Ak hodnotiteľ identifikuje nezrovnalosti alebo nejasnosti v informáciách alebo dôkazoch, ktoré uchádzač poskytol, prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET požiada o vysvetlenie ponuky. Uchádzač musí písomné vysvetlenie ponuky na základe požiadavky hodnotiteľa doručiť verejnému obstarávateľovi prostredníctvom určenej komunikácie v systéme ERANET.
- 16.3 Ak bude uchádzač alebo ponuka uchádzača z verejného obstarávania vylúčená, uchádzačovi bude prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET oznámené vylúčenie.
- 16.4 Verejný obstarávateľ prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET požiada uchádzača o vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov, ak z predložených dokladov nemožno posúdiť ich platnosť alebo splnenie podmienky účasti. Uchádzač doručí vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov verejnému obstarávateľovi taktiež cez komunikačné rozhranie systému ERANET.
- 16.5 Verejný obstarávateľ prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET požiada uchádzača o vysvetlenie ponuky a ak je to potrebné aj o predloženie dôkazov.
- 16.6 Verejný obstarávateľ bezodkladne prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET upovedomí uchádzača, že bol vylúčený s uvedením dôvodu.
- 16.7 Úspešnému uchádzačovi bude prostredníctvom komunikačného rozhrania systému ERANET bezodkladne zaslané oznámenie, že jeho ponuku prijíma a neúspešným uchádzačom jednotlivo zaslané oznámenie, že ich ponuka neuspela s uvedením dôvodov, pre ktoré ich ponuka nebola prijatá

17) Mena a ceny uvádzané v ponuke:

- 17.1 Uchádzačom navrhovaná cena za dodanie požadovaného predmetu zákazky, uvedená v ponuke uchádzača, bude vyjadrená v eurách (EUR).
- 17.2 Cena musí byť spracovaná v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o cenách“), ako aj zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a ostatnými platnými predpismi.
- 17.3 Všetky ceny požaduje verejný obstarávateľ uvádzať zaokrúhlené na 2 desatinné miesta, podľa matematických pravidiel.
- 17.4 Ponuková cena na celý predmet obstarávania je daná súčinom jednotkovej ceny a množstva, podľa podmienok a požiadaviek verejného obstarávateľa.
- 17.5 Ak je uchádzač platiteľom dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“), navrhovanú ponukovú cenu uvedie v zložení:
 - jednotková cena v EUR bez DPH
 - sadzba DPH a výška DPH
 - jednotková cena v EUR s DPH
- 17.6 Je výhradnou povinnosťou uchádzača, aby si dôsledne preštudoval túto výzvu a jej prílohy a iné dokumenty poskytnuté verejným obstarávateľom, ktoré môžu akýmkoľvek spôsobom ovplyvniť cenu a charakter ponuky alebo dodanie tovaru, uskutočnenie stavebných prác alebo poskytnutie služby. Navrhovaná cena musí byť stanovená podľa platných právnych predpisov. V prípade, že uchádzač bude úspešný, nebude akceptovaný žiadny nárok uchádzača na zmenu ponukovej ceny z dôvodu chýb a opomenutí jeho povinností. Cena musí obsahovať všetky náklady spojené s prácami na zákazke (zhotovenie, doprava, dodávka, demontáž, montáž a pod.)

- 17.7 Ak uchádzač nie je platiteľom DPH, uvedie ponukovú cenu celkom. Skutočnosť, že nie je platiteľom DPH, uvedie v ponuke.
- 17.8 V prípade, ak sa uchádzač, ktorý nie je platiteľom DPH počas plnenia zmluvy stane platiteľom DPH, táto skutočnosť nie je dôvodom na zmenu dohodnutej ceny za predmet zákazky/zmluvy a cena sa nezvyšuje o príslušnú sadzbu DPH.
- 17.9 Uchádzačovi nevznikne nárok na úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré si nezapočítal do ceny za predmet zákazky. Všetky ceny predložené uchádzačom musia zohľadňovať primerané, preukázateľné náklady a primeraný zisk.

18) Kritériá na vyhodnotenie ponúk:

Kritériom na vyhodnotenie ponúk je **ekonomicky najvýhodnejšia ponuka**.

	Kritériá na hodnotenie ponúk	Váha kritéria (Spolu 100 bodov)
K1.	Cena za miestne volanie v EUR s DPH	30
K2.	Paušálna cena nezávislá od objemu poskytnutých služieb (ukončených hovorov) prevádzkové náklady v EUR s DPH	20
K3.	Cena za 1 hlasový kanál/mesiac v EUR s DPH	20
K4.	Cena za volanie na národné geografické čísla v EUR s DPH	20
K5.	Cena za volanie smerované do sietí mobilných operátorov v EUR s DPH	10

Celkový počet bodov uchádzača sa určí podľa vzorca:

$$KC = K1+K2+K3+K4+K5$$

pričom

KC – celkové bodové hodnotenie

K1 – Kritérium 1 – Cena za miestne volanie v EUR s DPH **30**

K2 – Kritérium 2 – Paušálna cena nezávislá od objemu poskytnutých služieb (ukončených hovorov) prevádzkové náklady v EUR s DPH **20**

K3 – Kritérium 3 – Cena za 1 hlasový kanál/mesiac v EUR s DPH **20**

K4 – Kritérium 4 - Cena za volanie na národné geografické čísla v EUR s DPH **20**

K5 – Kritérium 5 - Cena za volanie smerované do sietí mobilných operátorov v EUR s DPH **10**

Výsledný počet bodov sa zaokrúhli na dve desatinné miesta

Celkové vyhodnotenie ponúk podľa kritérií

Úspešným uchádzačom (uchádzač na prvom mieste) sa stane ten uchádzač, ktorý v súčte všetkých kritérií jednotlivito prepočítaných podľa váhy získa najvyšší počet bodov za K1, K2, K3, K4 a K5, pričom maximálny možný počet takto získaných bodov je 100 (30+20+20+20+10 bodov), ak vo všetkých kritériách získa maximálny počet bodov.

V prípade rovnosti dvoch alebo viacerých ponúk na prvom mieste, úspešná bude tá ponuka, ktorá získala viac bodov v kritériu č. 1, a ak by aj tu nastala rovnosť, tak rozhodne počet bodov v kritériu č. 2.

Spôsob uplatnenia kritéria 1 – Cena za miestne volanie v EUR s DPH

1. Kritériom č. 1 na vyhodnotenie ponúk je najnižšia cena za miestne volanie v EUR s DPH, merná jednotka – minúta.
2. Kritérium ceny za miestne volanie v EUR s DPH bude hodnotené na základe získaného bodového ohodnotenia (K1), pričom maximálny počet bodov 30 bude pridelený ponuke s najnižšou cenou za miestne volanie. Bodové ohodnotenie K1 sa stanoví podľa nižšie uvedeného vzorca, pričom výsledok sa zaokrúhli na dve desatinné miesta:

$$K1 = (1 - \frac{\text{cena za miestne volanie hodnotenej ponuky} - \text{cena za miestne volanie najnižšej ponuky}}{\text{cena za miestne volanie najvyššej ponuky}}) \times 30$$

Spôsob uplatnenia kritéria 2 – Paušálna cena nezávislá od objemu poskytnutých služieb (ukončených hovorov) prevádzkové náklady v EUR s DPH

3. Kritériom č. 2 na vyhodnotenie ponúk je najnižšia paušálna cena nezávislá od objemu poskytnutých služieb (ukončených hovorov) prevádzkové náklady v EUR s DPH, merná jednotka – mesačný paušálny poplatok.
4. Kritérium paušálnej ceny nezávislej od objemu poskytnutých služieb (ukončených hovorov) prevádzkové náklady v EUR s DPH bude hodnotené na základe získaného bodového ohodnotenia (K2), pričom maximálny počet bodov 20 bude pridelený ponuke s najnižšou paušálnou cenou. Bodové ohodnotenie K2 sa stanoví podľa nižšie uvedeného vzorca, pričom výsledok sa zaokrúhli na dve desatinné miesta:

$$K2 = (1 - \frac{\text{paušálna cena hodnotenej ponuky} - \text{paušálna cena najnižšej ponuky}}{\text{paušálna cena najvyššej ponuky}}) \times 20$$

Spôsob uplatnenia kritéria 3 – Cena za 1 hlasový kanál/mesiac v EUR s DPH

5. Kritériom č. 3 na vyhodnotenie ponúk je najnižšia cena za 1 hlasový kanál v EUR s DPH na mesiac, merná jednotka – 1 kanál/mesiac.
6. Kritérium ceny za 1 hlasový kanál/mesiac v EUR s DPH bude hodnotené na základe získaného bodového ohodnotenia (K3), pričom maximálny počet bodov 20 bude pridelený ponuke s najnižšou cenou za 1 hlasový kanál/mesiac. Bodové ohodnotenie K3 sa stanoví podľa nižšie uvedeného vzorca, pričom výsledok sa zaokrúhli na dve desatinné miesta:

$$K3 = (1 - \frac{\text{cena za 1 hlasový kanál hodnotenej ponuky} - \text{cena za 1 hlasový kanál najnižšej ponuky}}{\text{cena za 1 hlasový kanál najvyššej ponuky}}) \times 20$$

Spôsob uplatnenia kritéria 4 – Cena za volanie na národné geografické čísla v EUR s DPH

7. Kritériom č. 4 na vyhodnotenie ponúk je najnižšia cena za volanie na národné geografické čísla v EUR s DPH, merná jednotka – minúta.

8. Kritérium ceny za volanie na národné geografické čísla v EUR s DPH bude hodnotené na základe získaného bodového ohodnotenia (K4), pričom maximálny počet bodov 20 bude pridelený ponuke s najnižšou cenou za volanie na národné geografické čísla. Bodové ohodnotenie K4 sa stanoví podľa nižšie uvedeného vzorca, pričom výsledok sa zaokrúhli na dve desatinné miesta:

K4

= (1

$$- \frac{\text{cena za volanie na národné GČ hodnotenej ponuky} - \text{cena za volanie na národné GČ najnižšej ponuky}}{\text{cena za volanie na národné GČ najvyššej ponuky}})$$

× 20

Spôsob uplatnenia kritéria 5 – Cena za volanie smerované do sietí mobilných operátorov v EUR s DPH

9. Kritériom č. 5 na vyhodnotenie ponúk je najnižšia cena za volanie smerované do sietí mobilných operátorov v EUR s DPH, merná jednotka – minúta.
10. Kritérium ceny za volanie smerované do sietí mobilných operátorov v EUR s DPH bude hodnotené na základe získaného bodového ohodnotenia (K5), pričom maximálny počet bodov 10 bude pridelený ponuke s najnižšou cenou za volanie smerované do sietí mobilných operátorov. Bodové ohodnotenie K5 sa stanoví podľa nižšie uvedeného vzorca, pričom výsledok sa zaokrúhli na dve desatinné miesta:

K5

= (1

$$- \frac{\text{cena za volanie do MS hodnotenej ponuky} - \text{cena za volanie do MS najnižšej ponuky}}{\text{cena za volanie do MS najvyššej ponuky}})$$

× 10

19) Elektronická aukcia: Nie

20) Podmienky financovania:

Predmet zákazky bude financovaný z rozpočtových prostriedkov verejného obstarávateľa formou bezhotovostného platobného styku. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia. Verejný obstarávateľ zálohu neposkytuje. Faktúra bude vystavená v mesačnom intervale na základe reálne využitej služby.

21) Navrhnutý spôsob vzniku záväzku:

Zmluva o poskytovaní hlasových služieb – návrh Zmluvy predloží uchádzač ako súčasť svojej ponuky v rozsahu minimálnych zmluvných podmienok podľa Prílohy č. 2 Výzvy

22) Dôvody pre zrušenie použitého postupu zadávania zákazky

Verejný obstarávateľ môže zrušiť použitý postup zadávania zákazky z nasledovných dôvodov:

- nebude predložená ani jedna ponuka,
- ani jeden uchádzač nesplní podmienky účasti,
- ani jedna z predložených ponúk nebude zodpovedať určeným minimálnym požiadavkám vo výzve na predkladanie ponúk,
- ak ponuky presiahnu rozpočet verejného obstarávateľa,

- ak sa zmenili okolnosti, za ktorých sa vyhlásilo toto verejné obstarávanie.

Dátum: 30. 03. 2022

.....
Ing. Martin Chren
starosta
v zast.: Mgr. Pavol Balžanka
prednosta

Prílohy:

Príloha č. 1 Návrh na plnenie kritérií

Príloha č. 2 Minimálne zmluvné podmienky

Návrh na plnenie kritérií

Verejný obstarávateľ:

Mestská časť Bratislava - Ružinov
Mierová ul. 21
827 05 Bratislava

Názov predmetu zákazky:

Poskytovanie hlasových telekomunikačných služieb

Obchodné meno uchádzača:

adresa alebo sídlo uchádzača:

IČO:

Informácie o zodpovednej osobe:

meno a priezvisko osoby:

e-mailová adresa:

telefonický kontakt:

Kritérium na vyhodnotenie ponúk: Ekonomicky najvýhodnejšia ponuka

	Jednotka	Jednotková cena v EUR bez DPH	DPH	Jednotková cena v EUR s DPH
Cena za miestne volanie	minúta			
Paušálna cena nezávislá od objemu poskytnutých služieb (ukončených hovorov) prevádzkové náklady	mesačný paušálny poplatok			
Cena za 1 hlasový kanál /mesiac	1 kanál/mesiac			
Cena za volanie na národné geografické čísla	minúta			
Cena za volanie smerované do sietí mobilných operátorov	minúta			

V..... dňa.....

.....
podpis štatutárneho zástupcu uchádzača, odtlačok
pečiatky

Minimálne zmluvné podmienky

Uchádzač vo svojej ponuke predloží Návrh zmluvy o poskytovaní hlasových služieb, ktorý bude obsahovať minimálne nasledovné zmluvné podmienky:

1. Zmluvné strany
2. Predmet Zmluvy o poskytovaní hlasových služieb
3. Cena za poskytované služby v členení podľa návrhu na plnenie kritérií
4. Doba poskytovania služby: 36 mesiacov
5. Zúčtovacie obdobie - Mesačne od 1.dňa v mesiaci do posledného dňa v mesiaci
6. Lehota splatnosti faktúry - 30 dní
7. Technická špecifikácia služby – parametre
8. Doplnkové služby v zmysle podmienok vyhláseného verejného obstarávania (Telefonická podpora - 24/7, Výpisy hovorov - vo formáte XML/CSV najneskôr 10 pracovný deň po skončení kalendárneho mesiaca, FTP archív)
9. Garancia kvality poskytovaných služieb
 - Dostupnosť Služby – minimálna požadovaná hodnota $\geq 99,99\%$ na mesačnej báze
 - reakčná doba < 4 hodiny
 - Maximálna doba odstránenia nedostupnosti služby – 8 hodín od nahlásenia poruchy,
10. Sankcie za neprístupnosť služby - za každú aj začatú hodinu výpadku prekračujúceho maximálnu dobu nedostupnosti Služby - 0,5 % z Pravidelného paušálneho poplatku za Službu
11. Spôsob ukončenia Služby
 - v prípade podstatnej zmeny zmluvných podmienok
 - po opakovanej uznanej reklamacii dodávateľ neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite

Zmluva o poskytovaní hlasových služieb musí byť v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení