

Zmluva o dielo

(ďalej „zmluva o dielo“ alebo „zmluva“)

uzatvorená podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a podľa § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej „Autorský zákon“) a zák. č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“)

Zmluvné strany

Objednávateľ:

1.1. Názov organizácie: **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**
Sídlo organizácie: **Továrenská 7, 828 55 Bratislava 24**
IČO: **42355818**
DIČ: **2024003729**
IČ DPH: **SK2024003729**
Banka: **Štátna pokladnica**
IBAN: **Číslo účtu.: SK23 8180 0000 0070 0049 9755**
Zastúpenie: **Ing. Ivan Marták, predseda úradu**

web. stránka <https://www.teleoff.gov.sk>

(ďalej „objednávateľ“)

a

Zhotoviteľ:

Názov: **ZPC Group, s.r.o.**
Sídlo: **Krasovského 3986/14, 851 01 Bratislava**
Zastúpený: **Martin Donoval, konateľ**
Slávek Mynář, konateľ
IČO: **50 540 301**
DIČ: **2120356557**
IČ DPH: **SK2120356557**
Bankové spojenie: **Tatra banka, a.s.**
IBAN: **SK86 1100 0000 0029 4708 3899**
Zapísaný v OR: **Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro., vložka č. 114398/B**

(ďalej len „zhotoviteľ“)

(objednávateľ a zhotoviteľ ďalej spoločne ako „Zmluvné strany“)

PREAMBULA

1. Táto zmluva je uzatvorená ako výsledok zadávania podlimitnej zákazky podľa § 108 ZVO na predmet zákazky: „Virtuálny asistent“.

2. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto zmluve o dielo ako výsledku verejného obstarávania a s úmyslom byť touto zmluvou o dielo viazané, dohodli sa na uzatvorení tejto zmluvy o dielo v nasledujúcom znení:

Článok 1

DEFINÍCIE POJMOV TEJTO ZMLUVY O DIELO

1. „**zmluva o dielo**“ je táto Zmluva o dielo.
2. „**objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto zmluvy o dielo.
3. „**oprávnená osoba objednávateľa**“ - zástupca objednávateľa, poverený v zmysle článku 13. bod 13.2. tejto Zmluvy o dielo.
4. „**zhotoviteľ**“ je zhotoviteľ diela uvedený v záhlaví tejto zmluvy, ktorý dielo vytvorí, testuje, implementuje, uvedie dielo prevádzky a zaškolí správcov webového sídla.
5. „**oprávnená osoba zhotoviteľa**“ - zástupca zhotoviteľa, poverený/splnomocnený v zmysle článku 13. bod 13.1. tejto Zmluvy o dielo.
6. „**dielo**“ je dodávka a implementácia informačného systému „Virtuálny asistent“ vrátane potrebnej dokumentácie a licenčných oprávnení.
7. „**dokumentácia diela**“ sú všetky podklady a informácie v listinnej alebo elektronickej podobe poskytnuté vo verejnom obstarávaní zo strany verejného obstarávateľa a poskytnuté počas realizácie zákazky objednávateľom zhotoviteľovi za účelom riadneho splnenia predmetu tejto zmluvy o dielo podľa jej jednotlivých ustanovení.
8. **Aktíva**“ sú všetky hardvérové a softvérové prvky, údaje, know-how, dokumentácia informačného systému, a akékoľvek ďalšie hmotné a nehmotné súčasti, ktoré sa podieľajú na jeho funkčnosti a kvalite.
9. **Softvér alebo „SW“ alebo softvér 3. strany**“ - je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy, vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť diela a bol dodaný zhotoviteľom v rámci plnenia tejto zmluvy o dielo.
10. **Hardvér alebo „HW“** znamená hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo akéhokoľvek hmotného technického zariadenia.
11. „**Dôvernou informáciou**“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v článku 12. tejto zmluvy o dielo.
 - 12.1 ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
 - 12.2 ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - 12.3 ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
 - 12.4 pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky

osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).

12. **„Vada Diela“** sa na účely tejto zmluvy o dielo rozumie odchýlka v kvalite, rozsahu a parametroch diela stanovených touto zmluvou o dielo, DNR/DFŠ, všeobecne záväznými právnymi predpismi a inými normami, chybné zhotovené a dodané dielo oproti parametrom a požiadavkám stanovených v tejto zmluve o dielo a v dokumentácii diela. Vadou diela sa na účely tejto zmluvy o dielo rozumie aj incident alebo problém.
13. **„Incident alebo Problém“** je taký stav informačného systému, v ktorom informačný systém čo i len sčasti nespĺňa dohodnutú funkčnosť diela v zmysle prílohy č. 1 tejto zmluvy o dielo, resp. DNR/DNŠ a/alebo v zmysle dodanej komplexnej dokumentácie a tým nenapĺňa účel a cieľ tejto zmluvy o dielo, a to z dôvodov, za ktoré zodpovedá zhotoviteľ.
14. **„Súlad s predpismi“** sa rozumie, že dodané dielo musí byť v súlade najmä so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s ďalšími právnymi predpismi, metodikami a štandardami tejto zmluvy a prílohy č. 1 k tejto zmluve.
15. **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
16. **„Zákon o verejnom obstarávaní alebo ZVO“** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
17. **„Autorský zákon“** je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
18. **„Zákon o registri partnerov verejného sektora“** je zákon č. 315/2016 Z. z., o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
19. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
20. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.

Článok 2

VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Zhotoviteľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto zmluvu o dielo a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi dokumentáciu diela, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia diela.
2. Zhotoviteľ vyhlasuje, že disponuje nevyhnutnými kapacitami ako aj technickými a odbornými schopnosťami a znalosťami nevyhnutnými na dodanie a riadnu a včasnú realizáciu diela, ako je dohodnuté v tejto zmluve o dielo.
3. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je verejným obstarávateľom podľa príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto zmluve o dielo, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto zmluvu o dielo a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
4. Objednávateľ podpisom zmluvy o dielo vyhlasuje, že na účely plnenia tejto zmluvy o dielo zhotoviteľom má zabezpečenú infraštruktúru takým spôsobom, že riadne a včasné plnenie povinností zhotoviteľom bude objektívne možné a bude v súlade s touto zmluvou o dielo.

5. V prípade rozporu medzi ustanoveniami zmluvy o dielo a kogentnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia kogentné ustanovenia právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.
6. V prípade rozporu medzi ustanoveniami zmluvy o dielo a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou zmluvných strán vylúčiť, sa zmluvné strany dohodli, že pristúpia k riešeniu týchto rozporov formou dodatku k tejto zmluve. Takéto riešenie rozporov nesmie byť porušením ustanovenia § 18 zákona o verejnom obstarávaní.
7. Zhotoviteľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované vo **Vyhláske č. 179/2020 Z. z. a v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti** (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk/metodika-zabezpecenia-ikt.html>, ďalej len „**Metodika zabezpečenia**“),
8. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ je v súlade s touto zmluvou jediným a výhradným disponentom so všetkými informáciami zhromaždenými alebo získanými počas realizácie projektu a tejto zmluvy o dielo ako aj počas prevádzky vytvoreného diela na základe tejto zmluvy o dielo vrátane jeho zmien, prevádzky a servisu.

Článok 3

PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto zmluvy o dielo je záväzok zhotoviteľa na vlastné náklady a nebezpečenstvo vytvoriť, a dodať dielo, ktorým je dodávka a implementácia funkcionality softvérového riešenia umelej inteligencie, informačného komunikačného systému s verejnosťou, ktorý zahŕňa tzv. Virtuálneho asistenta (VA) na serveroch a zariadeniach Zhotoviteľa s využívaním jeho cloudového dátového centra, a to podľa špecifikácie a v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy riadne a včas a za cenu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve o dielo.

Vytvorenie a dodanie diela zahŕňa vytvorenie a dodanie výstupov z jednotlivých etáp diela ako aj udelenie súhlasu na používanie autorských diel, resp. iných predmetov práv duševného vlastníctva, ktoré boli vytvorené v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy o dielo, ako aj dodanie potrebnej dokumentácie a zabezpečenie potrebných softvérových licencií, ktoré sú súčasťou diela. Pre zamedzenie pochybností zmluvné strany výslovne uvádzajú, že súčasťou plnenia na základe tejto zmluvy o dielo nie je dodávka HW a ani SLA. Na účely tejto zmluvy o dielo bude dodanie diela podľa tejto zmluvy o dielo prebiehať v nasledovných etapách diela:

1. Analýza a Návrh architektúry a technického riešenia
2. Vývoj
3. Testovanie
4. Nasadenie a implementácia

pričom presná špecifikácia diela čo do rozsahu je uvedená v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve. Špecifikácia diela bude spresnená akceptáciou výstupov etapy Analýza a Návrh architektúry a technického riešenia obidvomi zmluvnými stranami.

3. Záväzku zhotoviteľa v zmysle tejto zmluvy o dielo zodpovedá záväzok objednávateľa riadne a včas dodané dielo prevziať a uhradiť zhotoviteľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve o dielo.

4. Zhotoviteľ sa zaväzuje na postupne dodávané etapy diela podľa tejto zmluvy poskytovať bezodplatnú prevádzku a údržbu do doby riadneho odovzdania diela ako celku v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto zmluve o dielo. **Nedodržanie záväzku podľa predchádzajúcej vety zo strany zhotoviteľa sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy o dielo.**
5. Zhotoviteľ sa zaväzuje dodať jednotlivé etapy diela na základe dohodnutého časového harmonogramu, ktorý si oprávnené osoby zmluvných strán uvedené v čl. 11 tejto Zmluvy o dielo dohodnú pred podpisom zmluvy a ktorý bude tvoriť Prílohu č. 2 tejto zmluvy o dielo.

Článok 4

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - 1.1 zabezpečiť zhotoviteľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k nastavenému biznis procesu objednávateľa, ak bude objednávateľ takými informáciami disponovať,
 - 1.2 postupovať pri poskytovaní súčinnosti v zmysle tejto zmluvy o dielo takým spôsobom, aby konal v súlade s platnou legislatívou dotýkajúcou sa predmetu zmluvy o dielo,
 - 1.3 za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov objednávateľa zabezpečiť pre zhotoviteľa poverenia oprávnenej osoby nevyhnutné na plnenie tejto zmluvy o dielo,
 - 1.4 za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov objednávateľa:
 - 1.4.1 sprístupniť aktíva objednávateľa nevyhnutné pre realizáciu diela podľa tejto zmluvy o dielo,
 - 1.4.2 povoliť vzdialený prístup dohodnutou technológiou a zabezpečiť zhotoviteľovi na jeho žiadosť včas prístup k všetkým aktívam nevyhnutným pre realizáciu diela v rozsahu nevyhnutnom pre riadnu realizáciu diela,
 - 1.5 zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť oprávnenej osoby objednávateľa - v mieste plnenia v sídle objednávateľa (prípadne na inom mieste dodania diela alebo jeho časti, ak je tak dohodnuté v zmluve o dielo) na splnenie záväzku zhotoviteľa v zmysle tejto zmluvy o dielo,
 - 1.6 zabezpečiť nevyhnutné relevantné prístupy na pracoviská pre oprávnené osoby zhotoviteľa vykonávajúce práce súvisiace s dodaním, realizáciou diela alebo jeho časti počas pracovných dní a v nevyhnutných prípadoch aj mimo pracovnej doby objednávateľa alebo počas dní pracovného pokoja (vždy len po predchádzajúcej dohode zmluvných strán), a to vždy za prítomnosti oprávnenej osoby objednávateľa,
 - 1.7 v prípade, ak pre poskytnutie súčinnosti zhotoviteľovi v zmysle tohto článku zmluvy o dielo je nevyhnutná súčinnosť iného subjektu ako objednávateľa, resp. jeho zamestnancov (napr. v prípade cloudovej infraštruktúry), a ak je táto skutočnosť zhotoviteľovi známa, je zhotoviteľ povinný stanoviť lehotu na poskytnutie súčinnosti s prihliadnutím na túto skutočnosť, pričom objednávateľ sa v tejto súvislosti zaväzuje vykonať všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, aby bola zhotoviteľovi poskytnutá oprávnene požadovaná súčinnosť v zmysle tohto bodu zmluvy o dielo, tak, aby zhotoviteľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas;

1.8 Objednávateľ je povinný informovať zhotoviteľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú významné pre splnenie povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy o dielo a o dôvodoch, ktoré objednávateľovi bránia riadne a včas splniť svoje povinnosti podľa tejto zmluvy o dielo, a to do 48 (štyridsaťosem) hodín odkedy sa o nich objednávateľ dozvedel.

1.9 Objednávateľ pre riadne dodanie diela Zhotoviteľom zabezpečí prístup k testovaciemu prostrediu, prístup produkčnému prostrediu, poverenú osobu kompetentnú vykonať zmeny na infraštruktúre objednávateľa, aktuálnu dokumentáciu dotknutých aplikácií a informačných systémov tretích strán v nevyhnutnom rozsahu, poverenú osobu s prístupom do aplikácií a informačných systémov tretích strán v nevyhnutnom rozsahu, prístup ku aplikačným záznamom dotknutých aplikácií a informačných systémov tretích strán v nevyhnutnom rozsahu pre potreby ladenia, prístupy do aplikácií a informačných systémov tretích strán v TEST prostredí v nevyhnutnom rozsahu.

2. Zhotoviteľ sa zaväzuje:

2.1 dodať, zrealizovať dielo riadne, včas, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo, v súlade s požiadavkami objednávateľa uvedenými v tejto zmluve o dielo, vrátane jej príloh a v dokumentácii diela,

2.2 postupovať s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne s využitím dostupných odborných kapacít, znalostí a skúseností a v súlade s jemu známymi záujmami objednávateľa,

2.3 dodržiavať technické štandardy a postupy tak, aby sa pri vývoji SW diela minimalizovali úpravy, ktoré by bránili prevzatiu iným zhotoviteľom tzv. vendor lock-in,

2.4 pri plnení povinností podľa tejto zmluvy o dielo dodržiavať interné predpisy, pokyny a podklady objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto zmluvy o dielo,

2.5 bez zbytočného odkladu upozorniť objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov poskytnutých mu objednávatelom, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. V prípade nevhodných pokynov prerušiť dodávku, realizáciu diela alebo jeho časti, až do doby odstránenia alebo nahradenia nesprávnych alebo nevhodných pokynov,

2.6 neodkladne písomne informovať objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné dodanie diela,

2.7 nie byť zodpovednosť za vzniknutú škodu, ktorú bolo možné vopred predvídať, spôsobenú objednávatelovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy o dielo a/alebo právnych predpisov v zmysle tejto zmluvy o dielo,

2.8 zodpovedať za to, že dielo neobsahuje žiadne objednávatelom nevyžiadané alebo neschválené funkcie a vlastnosti,

2.9 poskytnúť oprávnenej osobe objednávateľa alebo inej poverenej osobe objednávateľa informáciu o stave plnenia tejto zmluvy o dielo alebo informáciu súvisiacu s plnením na základe žiadosti objednávateľa (e-mailom, prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek), lehota na vybavenie takejto písomnej požiadavky je maximálne 5 kalendárnych dní,

2.10 až do odovzdania a prevzatia diela ako celku udržiavať jeho jednotlivé časti už nasadené do

prevádzky v súlade s dodanou dokumentáciou a poskytovať objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť za účelom používania nasadených častí diela,

2. 11 umožniť objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti dodávaného, príp. vyvíjaného diela, vrátane informačných systémov a vývojového prostredia zhotoviteľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek,
2. 12 poskytnúť všetky potrebné informácie, prístupy a vykonať všetky potrebné nastavenia, ako aj zabezpečiť ďalšiu súčinnosť pre úspešné vykonanie penetračného testu, ak sa Zhotoviteľ rozhodne vykonať kontrolu bezpečnosti dodávaného diela prostredníctvom externej spoločnosti. Všetky testy budú pred ich vykonaním konzultované s Dodávateľom. Zraniteľnosti zistené externou spoločnosťou sa považujú za chyby diela a podliehajú akceptácii rovnako ako akékoľvek iné chyby diela,
2. 13 zabezpečiť, aby zhotovené dielo obsahovalo automatizovaný monitoring parametrov dodaných koncových a aplikačných služieb. Monitoring musí umožňovať sledovanie výkonu a prevádzky služieb, vrátane generovania alarmov a reportov,
2. 14 zabezpečiť, aby zhotovené dielo obsahovalo funkciu na zber logov z dodaných koncových a aplikačných služieb a ich centralizované ukladanie do nástroja určeného na správu logov. Tieto logy budú následne spracovávané a analyzované prostredníctvom systému typu SIEM (Security Information and Event Management) na identifikáciu bezpečnostných incidentov a udalostí,
2. 15 pristupovať k systémom, údajom a službám výhradne spôsobom a prostredníctvom nástrojov určených Objednávateľom. Objednávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek vykonať audit týchto prístupov s cieľom overiť ich súlad s dohodnutými podmienkami, bezpečnostnými politikami a platnou legislatívou.
2. 16 vyplniť dotazník na posúdenie stavu kybernetickej bezpečnosti odoslať ho Objednávateľovi v stanovenom termíne.
2. 17 podrobiť sa kontrole na dodržiavanie povinností vyplývajúcich zo zákona o kybernetickej bezpečnosti, ktorú vykonajú pracovníci Objednávateľa. Na základe vyhodnotenia tejto kontroly je Dodávateľ povinný odstrániť identifikované nedostatky najneskôr do termínu určeného Objednávateľom. Nespĺnenie tejto povinnosti môže byť považované za porušenie zmluvných podmienok a môže viesť k ďalším opatreniam zo strany Objednávateľa.
2. 18 prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov,
2. 19 poskytnúť objednávateľovi plnú súčinnosť pri riešení bezpečnostného incidentu a vyšetrovaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto zmluvy o dielo alebo jej predmetom,
2. 20 poskytnúť objednávateľovi kompletnú dokumentáciu informačného systému vrátane administrátorských prístupov,
2. 21 dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk>, ďalej len „**Metodika zabezpečenia**“),
2. 22 zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 69/2018 Z, z. o kybernetickej bezpečnosti

- 2.23 zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe
- 2.24 zabezpečiť súlad dodávaného diela s vyhláškou ÚPVII č. 78/2020 o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- 2.25 upozorniť na nevyhnutnosť aktualizovať eGovernment komponenty v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy v súlade s **Metodickým pokynom číslo ÚPVII/000514/2017-313 z 10.01.2017** na aktualizáciu obsahu centrálného metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v znení neskorších predpisov,
- 2.26 zabezpečiť, aby zhotovené dielo poskytovalo automatizovaný monitoring parametrov dodaných koncových a aplikačných služieb,
- 2.27 zabezpečiť, aby zhotovené dielo poskytovalo funkcionality automatizovaného testovania každej služby na nefunkčnosť a odosielania (automatizovaných) hlásení o nefunkčnosti služby.
- 2.28 porušenie povinností podľa tohto článku 4 tejto zmluvy o dielo s výnimkou bodu 2.1. sa **považuje za nepodstatné porušenie tejto zmluvy o dielo.**

Článok 5

MIESTO A TERMÍN DODANIA DIELA

1. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, miestom zhotovenia diela je sídlo objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa zmluvné strany na tom dohodnú, zhotoviteľ môže plniť dielo aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje dodať, zrealizovať dielo podľa tejto zmluvy o dielo do 31. decembra 2024.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje prevádzkovať riadne dodané dielo po dobu trvania tejto zmluvy uvedenú v článku 16 ods. 1 tejto zmluvy v prípade ak nepríde k jej predčasnému ukončeniu v súlade s čl. 16 ods. 2 tejto zmluvy.
4. Lehota na plnenie môže byť predĺžená za podmienky, že v priebehu plnenia predmetu tejto zmluvy o dielo dôjde ku skutočnostiam, ktoré budú mať za následok obmedzenie alebo prerušenie plnenia predmetu tejto zmluvy o dielo a pritom pôjde o objektívnu prekážku. Zmluvné strany sa dohodli, že prekážka plnenia predmetu zmluvy trvá počas času, počas ktorého zhotoviteľ z objektívnych príčin nemôže plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy o dielo, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
 - 4.1 objednávateľ neposkytne zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť, pričom nemožnosť plnenia predmetu tejto zmluvy o dielo zhotoviteľom musí byť v priamej súvislosti s neposkytnutím súčinnosti objednávateľom;
 - 4.2 zásah štátnych orgánov, orgánov miestnej samosprávy alebo iného orgánu verejnej správy, ktorý bude mať za následok objektívnu prekážku v čiastkovom plnení predmetu tejto zmluvy o dielo zhotoviteľom a v príčinnej súvislosti s tým bude prekážkou, ktorá bráni riadnemu a včasnému plneniu predmetu tejto zmluvy o dielo zhotoviteľom;
 - 4.3 okolností vyššej moci uvedených v bode 13.10. tejto zmluvy o dielo;

pričom lehota plnenia tejto zmluvy o dielo sa predlžuje o čas trvania prekážky. V prípade predĺženia

celkovej lehoty plnenia za podmienok dohodnutých touto zmluvou o dielo nie je zhotoviteľ v omeškaní s plnením svojej povinnosti plniť predmet tejto zmluvy o dielo riadne a včas.

5. Ak prípadné omeškanie objednávateľa s poskytnutím súčinnosti, ktorú je povinný poskytnúť zhotoviteľovi má alebo preukázateľne bude mať vplyv na dodržanie lehoty na dodanie diela v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy o dielo, tzn. ak ide o neposkytnutie takej súčinnosti, ktorá je nevyhnutná pre včasné dodanie diela, zhotoviteľ nie je v omeškaní s dodaním diela. Lehota na dodanie, realizáciu jednotlivých etáp diela sa automaticky predlžuje o čas omeškania objednávateľa s poskytnutím súčinnosti. Zmluvné strany sa dohodli, že najneskôr druhý pracovný deň po vzniku omeškania objednávateľa zhotoviteľ písomne upozorní oprávnenú osobu objednávateľa na konkrétne vymedzenú povinnosť súčinnosti, s ktorou je objednávateľ v omeškaní, a toto upozornenie pravidelne písomne obnovuje najmenej jedenkrát za 5 pracovných dní až do dosiahnutia nápravy. V prípade omeškania s dodaním jednotlivých častí diela, ktoré bude preukázateľne spôsobené objednávateľom sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania spôsobeného objednávateľom.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že akúkoľvek zmenu týkajúcu sa miesta a termínu dodania, realizácie diela ako celku alebo jeho etapy je možné vykonať na základe uzatvorenia písomného dodatku k tejto zmluve o dielo. Takýto dodatok sa uzatvára v súlade s § 18 ZVO

Článok 6

ODOVZDANIE A PREVZATIE DIELA

1. Etapa „Analýza“ sa považuje za zhotovenú podpisom Akceptačného protokolu etapy „Analýza“ obidvomi zmluvnými stranami. Výstup etapy Analýza je záväzný pre spôsob a rozsah dodania diela v ostatných etapách.
2. Dielo sa považuje za zhotovené riadne a včas, ak v lehote podľa článku č. 5 bod 2. tejto zmluvy Zhotoviteľ odovzdá Objednávateľovi Dielo zhotovené v súlade s touto zmluvou a Objednávateľ podpíše záverečný akceptačný protokol.
3. Akceptačný protokol každej etapy bude vyhotovený v 2 rovnopisoch a musí byť podpísaný oboma zmluvnými stranami a bude slúžiť ako oficiálny dokument o úspešnom odovzdaní diela. Súčasťou záverečného akceptačného protokolu bude (i) protokol o vykonaní testovania, (ii) zápisnica o odovzdaní komplexnej dokumentácie a zdrojového kódu diela.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť prípadné vady uvedené akceptačnom protokole v osobitne dohodnutých lehotách uvedených v akceptačnom protokole.
4. Pred prechodom systému do produkčnej prevádzky musí byť plne nastavené a otestované zálohovanie systému a databáz. Zálohovací mechanizmus musí zabezpečiť pravidelné a spoľahlivé vytváranie záloh, ktoré umožnia rýchlu obnovu dát v prípade poruchy alebo incidentu. Objednávateľ poskytne súčinnosť v plnom rozsahu, vrátane poskytnutia potrebných informácií, prístupov a technickej podpory na správne nastavenie zálohovania. Zhotoviteľ je zodpovedný za konfiguráciu zálohovacieho riešenia, jeho testovanie a zaistenie, že všetky procesy zálohovania sú zdokumentované a integrované do prevádzkovej dokumentácie.
5. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, zhotoviteľ je povinný odovzdať objednávateľovi rozdielovú dokumentáciu k dielu alebo jeho etapy v elektronickom formáte na vhodnom, dohodnutom nosiči dát a v prípade potreby a požiadavky objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.

Dokumentácia, ktorá je súčasťou diela, bude akceptovaná nasledovne:

- 4.1 Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k dokumentácii k dielu v dohodnutom formáte v lehote do **5 kalendárnych dní** odo dňa jej odovzdania objednávateľovi.
 - 4.2 Zhotoviteľ je povinný pripomienky odborne posúdiť a upraviť dokumentáciu v súlade so vznesenými pripomienkami, ktoré nerozširujú predmet diela. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok objednávateľa akceptovať, zhotoviteľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí objednávateľovi.
 - 4.3 Objednávateľ je povinný do **5 pracovných dní** od dodania dokumentácie po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko zhotoviteľovi.
5. Zhotoviteľ je povinný dodať objednávateľovi súčasne s dodaním diela dokumentáciu k IS minimálne v súlade a v rozsahu **Vyhlášky č. 85/2020 Z. z. a podľa tejto zmluvy a prílohy č.1 tejto zmluvy o dielo:**
- 5.1 **rozdielovú technickú dokumentáciu, pokiaľ je súčasťou diela** v slovenskom jazyku v elektronickej forme, ktorá bude obsahovať iba opis zmien, ktoré boli vykonané v rámci: postup skompilovania aplikácie, dátový model Informačného systému, popis integračnej, aplikačnej a technickej architektúry, väzby na iné systémy, popis tokov dát, procesné modely elektronickej služby,
 - 5.2 **rozdielovú prevádzkovú dokumentáciu** v slovenskom jazyku v elektronickej forme na CD/DVD, ktorá bude obsahovať iba opis zmien, ktoré boli vykonané v rámci : inštalačný postup aplikácie, konfiguráciu systémového SW, serverov a pracovných staníc, chybové stavy a postup ich riešenia, popis mechanizmu riadenia prístupu užívateľov k dátam a k funkciám aplikácie, popis procedúr pre zálohovanie a obnovu dát, popis použitých a navrhovaných technických číselníkov, ich naplnenie pri inicializácii,
 - 5.3 **rozdielovú používateľskú dokumentáciu** v slovenskom jazyku v elektronickej forme, ktorá bude obsahovať iba opis zmien, ktoré boli vykonané v rámci: popis počítačového programu a jeho funkcií, postupy a úkony potrebné pre riadne užívanie počítačového programu, chybové a neštandardné stavy a dostupné spôsoby ich riešenia,
6. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že etapu alebo celé dielo budú považovať za riadne prevzaté aj keď:
- objednávateľ začal etapu alebo Dielo používať pre iné účely, ako pre účely vykonania akceptačných testov alebo umožnil také používanie tretej osobe,
 - objednávateľ riadne a včas neoznámil Zhotoviteľovi vady, ktoré bránia v prevzatí etapy alebo diela

Článok 7

ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD POČAS ZÁRUKY

1. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že dielo je ku dňu podpisu Akceptačného protokolu a počas záručnej doby bez vád, t. j. najmä má funkčné a technické vlastnosti opísané v tejto zmluve o dielo a v dokumentácii

verejného obstarávania predmetu zákazky.

2. Zhotoviteľ poskytuje na dielo záruku v trvaní 24 mesiacov od riadneho odovzdania a prevzatia diela. Počas záručnej doby zhotoviteľ zodpovedá za funkcionality a funkčnosť diela, ktorá musí byť v súlade s touto zmluvou o dielo. Zhotoviteľ zaručuje, že v záručnej dobe bude dielo spôsobilé na použitie na účel zodpovedajúci jeho určeniu.
3. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že odovzdané dielo alebo jeho časť v čase odovzdania nemá právne vady, predovšetkým nie je zaťažené právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva. Zhotoviteľ sa zaväzuje nahradiť objednávateľovi škodu spôsobenú uplatnením nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením zhotoviteľa alebo jeho subdodávateľov podľa tejto zmluvy o dielo.
4. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že k dielu alebo jeho časti neexistujú v čase jeho odovzdania akékoľvek právne nároky vyplývajúce zo zmlúv s tretími stranami a že dielo nie je predmetom vecného bremena alebo iného obdobného právneho vzťahu, ktorý by prípadne obmedzil objednávateľa v užívaní diela alebo jeho časti a v nakladaní s dielom v súlade s výhradnou licenciou.
5. Objednávateľ je povinný oznámiť zhotoviteľovi vady podľa tohto článku kedykoľvek do uplynutia záručnej doby podľa bodu 2 tohto článku tejto zmluvy o dielo, a to bez zbytočného odkladu po tom, kedy sa objednávateľ o nich dozvedel. Objednávateľ je oprávnený požadovať od zhotoviteľa bezplatné odstránenie vady diela alebo jeho časti, na ktorú sa vzťahuje záruka podľa tejto zmluvy o dielo v lehote, ktorú si vzájomne dohodnú.
6. Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu potvrdiť prijatie nahlásenej vady objednávateľovi prostredníctvom e-mailu oprávnenej osobe, a reklamovanú vadu bezplatne v dohodnutej lehote v súlade s týmto článkom zmluvy o dielo na svoje náklady odstrániť.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť odstránenie vady v zápisnici o odstránení vady podpísanej oboma zmluvnými stranami, v ktorej uvedú aj predmet vady, spôsob a čas jej odstránenia.
8. V prípade, ak nedôjde k odstráneniu vady v dohodnutej lehote podľa tejto zmluvy, **vzniká v súlade s článkom 13. tejto zmluvy o dielo objednávateľovi nárok na zmluvnú pokutu.** Zároveň ide o také konanie, ktoré je **podstatným porušením tejto zmluvy o dielo** a oprávňuje objednávateľa na odstúpenie od tejto Zmluvy o dielo.

Článok 8

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť zhotoviteľovi za riadne a včas dodané dielo na základe tejto zmluvy o dielo cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov v celkovej sume 101 0000,00 bez DPH, pričom:
 - 1.1 Analýza a Návrh architektúry a technického riešenia (fakturačný míľnik č.1) je v sume 22 100,00 EUR bez DPH,
 - 1.2 Vývoj (fakturačný míľnik č.2) je v sume 28 600,00 EUR bez DPH
 - 1.3 Testovanie (fakturačný míľnik č.3) je v sume 9 500,00 EUR bez DPH
 - 1.4 Nasadenie a implementácia (fakturačný míľnik č.4) je v sume 4800,00 EUR bez DPH.
 - 1.5 Licenčné poplatky - 36 000,00 EUR bez DPH / 2 roky

2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za dielo, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
3. Cena za dielo predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov zhotoviteľa vyplývajúcich z tejto zmluvy o dielo a zahŕňa všetky náklady a výdavky zhotoviteľa súvisiace s predmetom tejto zmluvy o dielo, ako aj odmenu za udelenie výhradnej licencie podľa článku 9 tejto zmluvy o dielo.
4. Zhotoviteľ je oprávnený fakturovať ceny podľa tohto článku zmluvy o dielo po riadnom odovzdaní a prevzatí každej etapy. Prílohou faktúry bude oboma zmluvnými stranami podpísaný Akceptačný protokol etapy alebo záverečný Akceptačný protokol celého diela. Cenu uvedenú v bode 1.5 tohto článku uhradí Objednávateľ po podpise záverečného Akceptačného protokolu podľa čl. 6. bod 3. tejto zmluvy.
5. Splatnosť každej faktúry je **30 dní** odo dňa jej doručenia objednávatel'om na adresu economy@teleoff.gov.sk, za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky náležitosti v zmysle tohto článku zmluvy o dielo. Objednávateľ je povinný uhradiť zhotoviteľovi fakturovanú sumu bezhotovostne, prevodom na bankový účet zhotoviteľa uvedený na faktúre, pričom na faktúre musí byť uvedený účet zhotoviteľa, uvedený v záhlaví tejto zmluvy o dielo. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu objednávatel'a.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že každá zo zmluvných strán znáša bankové poplatky súvisiace s jej bankovou operáciou alebo bankovým prevodom.
7. Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa § 3a ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov vrátane príloh dohodnutých touto zmluvou o dielo. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je objednávatel' oprávnený vrátiť ju zhotoviteľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej a/alebo doplnenej faktúry objednávatel'ovi. K faktúre musí byť priložený originál Akceptačného protokolu podpísaného zmluvnými stranami.

Článok 9

PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

1. Dielo zhotovené podľa tejto zmluvy o dielo, podľa špecifikácie predmetu zmluvy v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, je autorským dielom zhotoviteľa v postavení zhotoviteľa diela, chráneným ako predmet duševného vlastníctva v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Autorské právo zhotoviteľa zahŕňa výhradné osobnostné práva a výhradné majetkové práva, pričom zhotoviteľ vyhlasuje, že je v rámci autorského záväzkového práva oprávnený postúpiť licenciu zmluvou na tretiu osobu na používanie diela a to výhradnej licencie v neobmedzenom rozsahu, na dobu neurčitú a na všetky spôsoby použitia diela uvedené v § 19 ods. 4 Autorského zákona (ďalej len „licencia“). Zhotoviteľ postupuje licenciu na používanie diela s účinnosťou odo dňa riadneho odovzdania a prevzatia diela, a to v rozsahu podľa ustanovenia tohto článku.
4. Zhotoviteľ dáva objednávatel'ovi súhlas, aby v prípade potreby alebo záujmu udelil tretej osobe súhlas s používaním diela, prípadne iné práva vzťahujúce sa na dielo, ktoré objednávatel' nadobudne na základe tejto zmluvy na ďalšiu osobu a to aj bez ďalšieho povolenia objednávatel'a; na udelenie súhlasu tretej osobe používať dielo, spôsob použitia diela, rozsah použitia diela, jeho časové a miestne určenie

sa primerane použijú ustanovenia tejto zmluvy týkajúce sa udelenia súhlasu zhotoviteľa objednávateľovi na použitie diela.

5. Porušenie akejkoľvek povinnosti zhotoviteľom podľa tohto článku zmluvy sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, na základe ktorého je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy.
6. Cena za postúpenie licencie podľa tohto článku je súčasťou ceny diela podľa článku 8 tejto zmluvy.
7. V prípade, že dielo podľa tohto článku zmluvy bude zamestnaneckým dielom podľa § 90 Autorského zákona, objednávateľ je oprávnený vo svojom mene a na svoj účet vykonávať majetkové práva autora. Pri výkone majetkových práv autora k tomu dielu nesmie zhotoviteľ udeliť tretej osobe súhlas na použitie tohto diela a je povinný sám sa zdržať výkonu majetkových práv k tomuto dielu.
9. Licencia podľa tohto článku zmluvy o dielo sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj na koncepčné prípravné materiály, na súvisiacu dokumentáciu, a na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v informačnom systéme (diela) upravené na základe tejto zmluvy o dielo.

Článok 10

OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Ak zhotoviteľ pri plnení predmetu zmluvy o dielo bude spracúvať v mene objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zmluvné strany **sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov** v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto zmluvy o dielo. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
2. Zmluvné strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzickej osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy o dielo a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu tejto zmluvy o dielo, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom zhotoviteľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa tento podieľa na plnení predmetu zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností zhotoviteľa podľa zmluvy o dielo.
4. Povinnosť zhotoviteľa a objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v

súvislosti s plnením predmetu zmluvy o dielo sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

- 4.1 boli zverejnené už pred podpisom zmluvy o dielo;
 - 4.2 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise zmluvy o dielo z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa zmluvy o dielo;
 - 4.3 majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - 4.4 boli získané zhotoviteľom, resp. objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú oboznámiť svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku zmluvy o dielo. Zhotoviteľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto zmluvy o dielo, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto zmluvy o dielo.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú používať dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto zmluve o dielo ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

Článok 11

OPRÁVNENÉ OSOBY

1. Oprávnenými osobami, ktoré budú počas účinnosti tejto zmluvy o dielo oprávnené a komunikovať za objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto zmluvy o dielo je:

Za Objednávateľa:

Za Zhotoviteľa:

Prostredníctvom určených oprávnených osôb zmluvné strany najmä:

- uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto zmluvy o dielo;
- zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto zmluvy o dielo;
- budú komunikovať vo veciach týkajúcich sa realizácie predmetu tejto zmluvy o dielo;
- sledujú priebeh plnenia tejto zmluvy o dielo;

- navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto zmluvy o dielo;
 - zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť.
2. Každá zo zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene, ktoré bude obsahovať aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej zmluvnej strany.

Článok 12

SÚČINNOSŤ

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto zmluvy o dielo.
2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania tejto zmluvy o dielo poskytovať zhotoviteľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti dodať, zrealizovať dielo a jeho jednotlivé časti riadne a včas v súlade s touto zmluvou o dielo.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť pri zhotovovaní diela a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s objednávatelom.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje spolupracovať s objednávatelom počas vykonávania diela a vyvinúť maximálne úsilie a súčinnosť z jeho strany tak, aby bolo dielo vykonané v súlade s touto zmluvou o dielo.
5. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri predčasnom ukončení tejto zmluvy o dielo zo strany objednávateľa alebo zmene zhotoviteľa plnenia, poskytne objednávateľovi akúkoľvek a všetku potrebnú aj kontinuálnu súčinnosť pri prechode na nového zhotoviteľa, najmä v oblasti architektúry, integrácie informačných systémov a migrácie dát a informuje nového zhotoviteľa o všetkých procesných a iných úkonoch pri plnení tejto zmluvy o dielo so zreteľom na úkony týkajúce sa odovzdania diela alebo jeho časti.

Článok 13

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

1. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým hmotným plneniam diela vytvoreným a/alebo dodaným na základe tejto zmluvy o dielo prechádza na objednávateľa riadnym odovzdaním diela alebo jeho časti objednávateľovi zhotoviteľom.
2. Každá zo zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto zmluvy o dielo.
3. Zhotoviteľ zodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú objednávateľovi jeho zamestnancami a/alebo subdodávateľmi, pričom ustanovenia Zákonníka práce o zodpovednosti zamestnancov za škodu ako i ustanovenia Obchodného zákonníka o náhrade škody aplikovateľné na škodu spôsobenú zamestnancami a/alebo subdodávateľmi zhotoviteľa tým nie sú dotknuté.
4. Zhotoviteľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne objednávateľovi počas platnosti tejto zmluvy o dielo a pôjde o škodu spôsobenú vadou informačného systému. Za takto spôsobenú škodu zodpovedá zhotoviteľ aj vtedy, ak vada vznikla v čase plynutia záručnej lehoty na predmet tejto zmluvy o dielo.

5. Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním zhotoviteľa, oprávnenej osoby zhotoviteľa, subdodávateľa zhotoviteľa alebo inej poverenej osoby zhotoviteľom, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
6. Obe zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
7. Zhotoviteľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov objednávateľa upozorniť. Ak objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Zhotoviteľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany objednávateľa, ak zhotoviteľ bezodkladne upozornil objednávateľa na vadnosť tohto zadania a objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
8. Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností zhotoviteľa podľa tejto zmluvy o dielo, je zhotoviteľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto zmluvy o dielo s použitím podkladov a pokynov daných mu objednávateľom. O dobu, po ktorú bolo potrebné plnenie povinností zhotoviteľa podľa tejto zmluvy o dielo prerušiť sa predlžuje lehota určená na ich splnenie.
9. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy o dielo. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
10. V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie taká prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle zmluvných strán a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto zmluvy o dielo z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od tejto zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode zmluvy o dielo a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

Článok 14

ZMLUVNÉ POKUTY A ÚROKY Z OMEŠKANIA

1. Ak bude zhotoviteľ v omeškaní s plnením povinnosti odovzdať objednávateľovi dielo v súlade s touto zmluvou o dielo, objednávateľ je oprávnený požadovať od zhotoviteľa zmluvnú pokutu vo výške **0,5 %** z ceny diela bez DPH, za každý deň omeškania.
2. Ak bude zhotoviteľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť vadu diela v dohodnutej lehote s prihliadnutím na charakter vady diela, je objednávateľ oprávnený požadovať od zhotoviteľa zmluvnú pokutu vo výške **100,00 eur**, a to za každý deň omeškania. Zmluvné strany sa dohodli, že kumulatívna suma pokuty nemôže presiahnuť sumu odplaty za celé dielo. Zmluvné strany sa dohodli, že lehota podľa predchádzajúcej vety určená objednávateľom nebude dlhšia ako 20 pracovných dní.

3. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry za riadne a včas dodaný predmet zmluvy o dielo, má zhotoviteľ právo požadovať od objednávateľa úrok z omeškania vo výške určenej podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v spojení s § 1 ods. 1 Nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z. prepočítanej na deň. Podľa takto vypočítanej dennej sadzby môže dodávateľ aplikovať úrok z omeškania z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.
4. Zmluvné pokuty dohodnuté touto zmluvou sa nedotýkajú nároku na náhradu škody, ktorá vznikne zmluvnej strane v dôsledku porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou a ktorá sa uplatňuje prostredníctvom článku 13 tejto zmluvy a príslušných ustanovení Obchodného zákonníka o náhrade škody.
5. V prípade ak dôjde k omeškaniu v súlade s bodmi **1 až 3** tohto článku v troch rozdielnych prípadoch počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy o dielo, bez ohľadu nato či pôjde o omeškanie s odovzdaním tej istej časti diela alebo inej časti diela, bude takéto konanie takým **podstatným porušením zmluvy o dielo, pri ktorom je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy o dielo.**
6. Zmluvné pokuty a úroky z omeškania stanovené touto zmluvou o dielo sú splatné v 14. deň nasledujúci po doručení výzvy na úhradu oprávnenej zmluvnej strany na zaplatenie zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania. Objávateľ má právo započítať zmluvnú pokutu voči pohľadávke zhotoviteľa s faktúrou vystavenou objednávateľom do výšky zmluvnej pokuty.

Článok 15

ZMENY DIELA A ZMENY ZMLUVY

1. Zmeny zmluvy o dielo je možné vykonať len prostredníctvom písomných očíslovaných dodatkov k Zmluve o dielo, ktoré budú podpísané oprávnenými zástupcami zmluvných strán. Súčasťou dodatku ku zmluve bude odôvodnenie jej zmeny.
2. V prípade ak sa vyskytnú v rámci plnenia predmetu zákazky potrebné funkcionality, ktoré neboli súčasťou opisu predmetu zákazky/zmluvy, ktoré sa javia ako potrebné na plnenie úloh objednávateľa, resp. ktoré účelne dopĺňajú predmet zmluvy alebo prinášajú nové alebo ďalšie služby pre objednávateľa alebo pre verejnosť a je ich možné bezprostredne zahrnúť do funkcionality predmetu tejto zmluvy o dielo a postaviť na definovanej platforme ako je predmet zmluvy, zmluvné strany budú rokovať o povahe a prípustnom rozsahu takejto úpravy zmluvy. Takouto zmenou zmluvy nie je možné meniť charakter zmluvy.
3. Ak bude v priebehu plnenia predmetu tejto zmluvy potrebné zahrnúť do riešenia predmetu zmluvy doplnujúce služby, **ktoré budú vyhodnotené ako nevyhnutné** napr. z dôvodu novej úlohy objednávateľa ako subjektu verejnej správy, zmeny príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov a pod. a budú naplnené podmienky: (i) realizácia pôvodným zhotoviteľom, (ii) zmena zhotoviteľa nie je možná z ekonomických alebo technických dôvodov, pričom ide najmä o požiadavku vzájomnej zameniteľnosti alebo interoperability s existujúcim zariadením, službami alebo inštaláciami podľa tejto zmluvy alebo (iii) zmena zhotoviteľa by spôsobila objednávateľovi významné ťažkosti alebo podstatnú duplicitu nákladov, objednávateľ môže vyzvať zhotoviteľa alebo akceptovať ponuku zhotoviteľa na zmenu tejto zmluvy o dielo formou písomného očíslovaného dodatku.
4. Zmluvu je možné meniť aj vtedy, ak potreba takejto zmeny vyplynula z okolností, ktoré objednávateľ nemohol pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať a zmenou sa nemení charakter zmluvy. V danom prípade môže ísť výlučne o okolnosti, ktoré nastali po nadobudnutí právoplatnosti a účinnosti

tejto zmluvy o dielo.

- Objednávateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ods. 3 ZVO písomne navrhnúť zmeny diela alebo jeho častí, jeho doplnenie alebo rozšírenie, ak hodnota všetkých zmien je nižšia ako finančný limit podľa § 5 ods. 2 ZVO a zároveň je nižšia ako 10 % hodnoty pôvodnej zmluvy.

Článok 16

TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

- Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 24 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- Zmluvné strany môžu túto zmluvu ukončiť pred uplynutím doby jej platnosti:
 - písomnou dohodou alebo
 - odstúpením od zmluvy podľa § 344 a nasl. Obchodného zákonníka z dôvodu podstatného porušenia zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- Odstúpiť od zmluvy o dielo je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou, nepodstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto zmluva o dielo a tiež z dôvodov stanovených v tejto zmluve o dielo alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 1 a 3 ZVO). Odstúpenie od zmluvy o dielo musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej zmluvnej strany.
- V prípade podstatného porušenia tejto zmluvy o dielo je zmluvná strana oprávnená od zmluvy o dielo odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie tejto zmluvy o dielo je podstatné, ak strana porušujúca zmluvu o dielo vedela v čase uzavretia zmluvy o dielo alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy o dielo, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva o dielo uzavretá, že druhá zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy o dielo.
- V prípade nepodstatného porušenia zmluvy o dielo je zmluvná strana oprávnená odstúpiť od zmluvy o dielo, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní. To isté platí, ak strana ktorá spôsobila vznik protiprávneho stavu, tento stav neodstráni ani v dodatočnej lehote určenej vo vyzvaní.
- Pre prípady ukončenia tejto zmluvy o dielo v zmysle tohto článku platí, že objednávateľ v prípade odstúpenia od zmluvy o dielo si môže ponechať odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má vzhľadom na svoju povahu pre objednávateľa hospodársky význam bez zvyšku plnenia, pri ktorom nastalo omeškanie, napr. sú objektívne použiteľné za účelom pokračovania dodávky diela, alebo ide o samostatne funkčnú časť diela. V takomto prípade vzniká zhotoviteľovi nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti diela.
- Skončenie tejto zmluvy o dielo sa nedotýka nároku, resp. nemá vplyv na uplatnenie si nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto zmluvy o dielo, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto zmluvy o dielo, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov, nedodržanie záväzku počas platnosti tejto zmluvy o dielo zabezpečovať certifikáciu dodaného diela.

8. Za podstatné porušenie povinností budú zmluvné strany považovať porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zmluvy a to skutočnosti označené v tejto zmluve ako podstatné porušenie zmluvy,
9. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak bol počas platnosti tejto zmluvy vyhlásený na majetok zhotoviteľa konkurz, začaté konkurzné konanie alebo zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku alebo bola povolená reštrukturalizácia, alebo je zhotoviteľ vstúpil do likvidácie.
10. Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka právnych vzťahov vzniknutých do okamihu odstúpenia od zmluvy. Obe strany sa zaväzujú splniť a vysporiadať si svoje záväzky vzniknuté pred odstúpením od zmluvy, a to najneskôr do 30 dní odo dňa odstúpenia.
11. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia oznámenia o odstúpení jednej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane.

Článok 17

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zhotoviteľ nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa previesť záväzky zo zmluvy na tretiu osobu.
2. Táto zmluva o dielo nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v podľa § 47a zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
3. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy o dielo až do ukončenia diela, ak
 - 3.1 z niektorého ustanovenia tejto zmluvy nevyplýva niečo iné alebo,
 - 3.2 zo všeobecne záväzného právneho predpisu nevyplýva niečo iné alebo
 - 3.3 z niektorého ustanovenia tejto zmluvy o dielo nevyplýva pre zhotoviteľa určitá povinnosť alebo záväzok, z povahy ktorých je zrejmé, že na jej plnení alebo jeho dodržiavaní (akceptácii) má objednávateľ oprávnený právny záujem aj po skončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy.
4. Ak v priebehu zmluvného vzťahu zmení zhotoviteľ názov/obchodné meno, prípadne dôjde k jeho rozdeleniu, zlúčeniu, splynutiu alebo úpadku, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne písomne informovať objednávateľa, spolu s uvedením, ako prechádzajú práva a záväzky z tejto zmluvy o dielo na jeho právneho nástupcu. Objednávateľ uzavrie s právny nástupcom dodatok k tejto zmluve o dielo v zmysle § 18 ZVO na základe dokumentov, ktoré osvedčujú uvedené právne skutočnosti.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení, Autorského zákona v platnom znení, zákonom o verejnom obstarávaní a príslušnými právnymi predpismi právneho poriadku Slovenskej republiky.

6. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto zmluvy o dielo alebo v súvislosti s ňou je právo Slovenskej republiky.
7. Zmluvné strany dojednávajú, že s ohľadom na hodnotu Diela obmedzujú celkovú zodpovednosť každej zmluvnej strany za škody spôsobené v súvislosti s touto Zmluvou čiastkou 100 000 EUR. Toto obmedzenie sa netýka škôd, spôsobených zmluvnou stranou úmyselne.
8. Obe zmluvné strany s prihliadnutím k ust. § 379 Obchodného zákonníka a s ohľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením tejto Zmluvy konštatujú, že súhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť, môže dosiahnuť maximálne čiastku rovnajúcu sa čiastke uvedenej v predchádzajúcom odseku. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škody, ktorých vznik nemohla predvídať. S ohľadom na skutočnosti uvedené v tomto odseku si strany zjednali aj cenu plnení podľa tejto Zmluvy.
9. V prípade vzniku sporu z tejto zmluvy o dielo alebo v súvislosti s ňou sa zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy o dielo je nasledovná príloha:

10.1 Príloha č. 1: Špecifikácia predmetu zmluvy

11. Táto Zmluva o dielo je vyhotovená v dvoch (2) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho jedno (1) pre Objednávateľa a jedno (1) pre Zhotoviteľa.
12. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah tejto zmluvy o dielo im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právny dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa

V Bratislave, dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Ing. Ivan Marták
predseda úradu

Digitance, s.r.o.

Martin Donoval
konateľ

Digitance, s.r.o.

Slávek Mynář
konateľ

Špecifikácia predmetu zmluvy

Virtuálny asistent (VA)

Predmetom zákazky je dodávka a implementácia novej funkcionality softvérového riešenia umelej inteligencie, konkrétne komunikačného systému s verejnosťou, ktorý zahŕňa tzv. Virtuálneho asistenta (VA).

Cieľom tejto zákazky je zefektívniť komunikáciu medzi verejnými inštitúciami a občanmi, ako aj podnikmi. Ide najmä o:

- **Automatizáciu odpovedí:** Virtuálny asistent by mal byť schopný efektívne a presne odpovedať na najčastejšie otázky občanov a podnikateľov, čím by sa výrazne skrátila doba čakania na odpovede a zvýšila kvalita poskytovaných informácií.
- **Vylepšenie rýchlosti interakcií:** Cieľom je zvýšiť rýchlosť odpovedí na otázky alebo žiadosti, čo by malo prispieť k lepšiemu užívateľskému zážitku. Virtuálny asistent by mal byť schopný spracovávať a analyzovať dotazy v reálnom čase a poskytovať relevantné odpovede.

Opis súčasnej situácie

Poskytovanie všeobecných informácií pracovníkmi úradu verejnosti

Aktuálne všeobecné informácie je možné získať nasledovnými spôsobmi:

- Informácie dohľadať na webovej stránke úradu
- Telefonickým hovorom od pracovníka úradu
- Elektronicky - zaslaním otázok pomocou mailu od pracovníka úradu

Získanie informácií z webovej stránky nie je adresné a v niektorých prípadoch môže byť časovo náročné. Získanie informácií mailom alebo telefonicky je adresné, ale vyťažuje pracovníkov úradu.

Najčastejšie otázky a odpovede, ktoré sú poskytované pracovníkmi úradu boli zozbierané a sú zapísané v súbore UPREKAPS_textacie_VA.xlsx. Otázky a odpovede pre každé oddelenie sú spísané v samostatných záložkách.

Zjednodušenie a pomoc v procese riešenia podnetov/podaní

Úrad prijíma podnety nasledujúcimi spôsobmi:

- e-mailom na adresu elektronickej pošty
- pomocou elektronickej schránky
- podnet zaslaný poštou
- osobným doručením na adresu úradu
- formulármi umiestnenými na webovej stránke úradu

Podnety sa následne zaregistrujú v systéme úradu a vykonajú kontroly na základe konkrétneho podania. Výsledok kontroly je zapísaný do systému, na základe ktorého pracovníci úradu spíšu zápis o výsledku kontroly. Zápis o výsledku kontroly sa posiela subjektom, na ktorých bol podaný podnet. Ak existuje viacero

podnetov súčasne na jeden subjekt, pracovník úradu môže vytvoriť iba jeden zápis, ktorý bude obsahovať výsledky z daných podnetov.

Príklad použitia Chat Bota



Požiadavky

Číslo	Popis požiadavky
FP1	<p>Automatizácia a rýchlosť zákazníckej podpory</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poskytovanie rýchlych a presných odpovedí na bežné otázky verejnosti. - Schopnosť odpovedať a rozhodovať na základe širšieho kontextu alebo situácie. - Emailová komunikácia – VA musí umožňovať zasielanie dokumentov a odkazov prostredníctvom emailu po zadaní emailovej adresy občana. - VA umožňuje zaslať link na dokument občanovi mailom po zadaní jeho emailovej adresy. - Spoločná vedomostná báza otázok a odpovedí – VA musí mať jednotnú vedomostnú základňu pre Chat Bot aj Voice Bot. - Virtuálny asistent musí vedieť riešiť otázky minimálne v rozsahu: UPREKAPS_textacie_VA.xlsx.
FP2	<p>Viackanálová a viacjazyčná komunikácia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Podpora viackanálovej komunikácie – Virtuálny asistent musí komunikovať písomnou aj ústnou formou (chat, email, hlasová komunikácia). - Podpora viacjazyčnosti – VA musí komunikovať v slovenčine, pričom v prípade potreby je možné doplniť ďalší jazyk.

	<ul style="list-style-type: none"> - Podpora nespisovného jazyka a nárečí – Virtuálny asistent musí byť schopný komunikovať aj v nespisovnom jazyku a rôznych nárečiach. - Externý Voice Bot – samostatné telefónne číslo, kde občania môžu telefonicky komunikovať s Voice Botom.
FP3	<p>Integrácia a komunikácia so systémami</p> <ul style="list-style-type: none"> - Občan má mať možnosť komunikovať s Virtuálnym asistentom anonymne, bez nutnosti prihlásenia sa. - Integrácia s inými systémami – Schopnosť integrovať VA s existujúcimi systémami úradu alebo tretích strán. - Voice Bot prepojenie – Voice Bot bude vedieť prepojiť hovor na pracovníka úradu počas pracovného času. - Externý Chat Bot – umiestnený na hlavnej stránke Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (https://www.teleoff.gov.sk/). - Externý Voice Bot – samostatné telefónne číslo, kde občania môžu telefonicky komunikovať s Voice Botom. - VA merač internetu (Chat Bot) – umiestnený na stránke https://www.meracinternetu.sk/. - VA porovnávač internetu (Chat Bot) – umiestnený na stránke http://porovnavacinternetu.sk/.
FP4	<p>Analytika a reportovanie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prehľad o výkonnosti VA, štatistiky používania a spokojnosti zákazníkov.
BP	<p>Bezpečnostné požiadavky</p> <p>Dodávateľ musí zabezpečiť, aby zhotovené dielo bolo v súlade s nasledujúcimi právnymi predpismi a smernicami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zákon č. 69/2018 Z.z. o Kybernetickej bezpečnosti - Zákon č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách (ochrana súkromia a osobných údajov, ochrana sietí a zariadení) - Trestný zákon č. 300/2005 Z.z. (trestné činy páchané pomocou elektronických prostriedkov a v elektronickom prostredí) - Vyhláška č. 179/2020 Z.z. k spôsobom kategorizácie a obsahu bezpečnostných opatrení ITVS - Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (CSIRT) - Smernica č. 7/2019 o riešení bezpečnostných incidentov Vládnou jednotkou CSIRT

	<ul style="list-style-type: none"> - Vyhláška NBU č. 362/2018 Z.z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení - Vyhláška NBU č. 436/2019 Z.z., o audite kybernetickej bezpečnosti a znalostnom štandarde audítora
OP	<p>Ostatné požiadavky</p> <p>Dodávateľ musí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 95/2019 Z.z. o ITVS, - zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 305/2013 Z.z. o eGovernmente a o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci, - zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 177/2018 Z.z. proti byrokracii a o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním ISVS, - zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, - zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 69/2018 Z, z. o kybernetickej bezpečnosti, - zabezpečiť súlad dodávaného diela so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe, - zabezpečiť súlad dodávaného diela s vyhláškou č. 438/2019 Z.z. o výkone ustanovení zákona o e-Governmente, - dodržiavať Metodické usmernenie nariadeniu (GDPR) k spracúvaniu osobných údajov (prostredníctvom web stránok) v súlade s požiadavkami Nariadenia Rady EÚ č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, - dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na https://www.csirt.gov.sk, ďalej len „Metodika zabezpečenia“), - zabezpečiť súlad dodávaného diela s vyhláškou ÚPVII č. 78/2020 o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy, - zabezpečiť súlad dodávaného diela s vyhláškou ÚPVII č. 85/2020 Z.z. o riadení IT projektov, dostupná na https://idsk.gov.sk), - zabezpečiť súlad dodávaného diela s Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb vládneho cloudu (dostupným na https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalogcloudovych-sluzieb/index.html), - zabezpečiť súlad vykonávaného diela so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických

osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov),

- upozorniť na nevyhnutnosť aktualizovať eGovernment komponenty v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy v súlade s Metodickým pokynom číslo ÚPVII/000514/2017-313 z 10.01.2017 na aktualizáciu obsahu centrálného metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v znení neskorších predpisov, využívať a poskytovať pri elektronickej komunikácii (§10 ods. 2 e-Gov zákona) údaje prostredníctvom „Modulu procesnej integrácie a integrácie údajov (jeho časti IS CSRÚ)“. Tento modul (§10 ods. 11 e-Gov zákona) slúži, okrem iného, na integráciu údajov, synchronizáciu údajov pri referencovaní a pri výmene údajov s referenčnými registrami a základnými číselníkmi,