**Zmluva o dielo a poskytovaní služieb**

uzatvorená podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších

predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len „zmluva“)

**Článok 1**

**Zmluvné strany**

**Objednávateľ:** **Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.**

Sídlo: Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č. 3602/B

Zastúpený: Ing. Richard Strapko, predseda predstavenstva

 Ing. Ľubomír Kováčik, člen predstavenstva

IČO: 35 937 874

DIČ: 2022027040

IČ DPH: SK2022027040

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN: SK47 8180 0000 0070 0018 2424

(ďalej len „objednávateľ“)

##### a

**Zhotoviteľ:**

Sídlo:

Zapísaný v

Zastúpený:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

IBAN:

SWIFT/BIC kód:

(ďalej len „zhotoviteľ“)

(objednávateľ a zhotoviteľ spolu ďalej ako „zmluvné strany“)

**Článok 2**

**Úvodné ustanovenia**

* 1. **Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu v súlade s výsledkom verejného obstarávania na predmet zákazky „Automatizovaná klientska komunikácia“ uskutočneného podľa zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“).**
	2. **Zhotoviteľ vyhlasuje, že**
		1. **sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s realizovaním predmetu zmluvy a sú mu známe všetky technické, kvalitatívne a kvantitatívne podmienky vykonania diela,**
		2. **riadne sa oboznámil so všetkou dokumentáciou špecifikujúcou požiadavky na predmet zmluvy,**
		3. **predmet zmluvy je mu jasný a na základe svojej odbornej spôsobilosti, technického vybavenia a personálu, ktorý má k dispozícii, je schopný ho vykonať riadne, včas, kompletne a na požadovanej odbornej úrovni v súlade s touto zmluvou a všetkými jej prílohami, s technologickými predpismi a postupmi výrobcov použitých materiálov, výrobkov a zariadení, ako aj príslušnými právnymi predpismi platnými v čase plnenia predmetu zmluvy.**
	3. **Účelom tejto zmluvy je**
		1. **centralizácia a automatizácia riadenia klientskej komunikácie do jedného centralizovaného miesta vrátane designu, tvorby a zmien všetkých šablón pre listinnú aj elektronickú komunikáciu a reporting v zmysle Prílohy č. 1 bod 2.1.2. tejto zmluvy,**
		2. **vytvorenie flexibilnej dynamickej personalizovanej on-demand multikanálovej komunikácie,**
		3. **zabezpečenie rýchleho a kontrolovaného prechodu klientskej komunikácie z listinnej do digitálnej formy prostredníctvom všetkých relevantných distribučných kanálov a centrálnej správy tlačových úloh s kontrolou ich vykonávania,**
		4. **plná automatizácia omnikanálových marketingových a servisných komunikácií so zberom spätnej väzby a riadením následnej obojsmernej konverzácie,**
		5. **konsolidácia existujúcich dátových úložísk pre riadenie súhlasov, a konsolidácia komunikačnej histórie dostupnej pre všetky relevantné organizačné útvary s cieľom umožnenia efektívnej a z pohľadu regulácie bezpečnej komunikácie.**
		6. **implementácia a integrácia diela „Automatizovaná klientska komunikácia“ v rámci komplexného informačného systému objednávateľa, a to v rozsahu funkčnej a technickej špecifikácie, ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy,**
		7. **nevyhnutný a objednávateľom objednaný rozvoj diela „Automatizovaná klientska komunikácia“,**
		8. **technická podpora 3. úrovne pri používaní diela „Automatizovaná klientska komunikácia.**
	4. **Ak zhotoviteľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť prostredníctvom technických alebo odborných kapacít inej osoby, zaväzuje sa pri plnení predmetu zmluvy v súlade s § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využil na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti.**
	5. **Ak sa na zhotoviteľa taká zákonná povinnosť vzťahuje, zhotoviteľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“) povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania tejto zmluvy a** dodržiavať povinnosti podľa zákona č. 315/2016 Z. z. a prostredníctvom oprávnenej osoby overovať identifikáciu konečných užívateľov výhod.
	6. V prípade, že zhotoviteľovi vznikne povinnosť na zápis do registra partnerov verejného sektora po podpise tejto zmluvy, je povinný oznámiť túto skutočnosť objednávateľovi bezodkladne, najneskôr do troch pracovných dní, od kedy sa o tejto povinnosti dozvedel.
	7. Zhotoviteľ vyhlasuje, že spĺňa podmienky v súlade s § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže ako nepravdivé, objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, a zhotoviteľ je povinný nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá mu tým vznikla.

**Článok 3**

**Predmet zmluvy**

* 1. Zhotoviteľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto zmluve pre objednávateľa
		1. zhotoviť a dodať objednávateľovi dielo „**Automatizovaná klientska komunikácia**“ špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy „Funkčná a technická špecifikácia“ a v prílohe č. 9 „Kybernetická bezpečnosť“ tejto zmluvy vrátane dodávky všetkých softvérových licencií, ktoré sú jeho súčasťou, a zaškolenia zamestnancov objednávateľa (ďalej aj ako „**dielo**“) v mieste plnenia, ktorým je Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava.
		2. **implementovať a integrovať dielo v rámci komplexného informačného systému objednávateľa,**
		3. **poskytovať objednávateľovi technologickú podporu 3. úrovne pri používaní diela v rozsahu, lehotách a podľa požiadaviek špecifikovaných v článku 4 bod 4.4 tejto zmluvy a v prílohe č. 6 a č. 7 tejto zmluvy (ďalej len „podpora“),**
		4. **zabezpečovať poradenstvo a nevyhnutný rozvoj diela objednaný objednávateľom v rozsahu a podľa požiadaviek špecifikovaných v článku 4 bod 4.5 tejto zmluvy a v článku 5 bod 17. až 21. tejto zmluvy (ďalej len „rozvojové práce“).**
	2. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať dielo na svoje náklady a nebezpečenstvo a v termínoch a lehotách určených Harmonogramom postupu prác a akceptačných kritérií špecifikovaným v prílohe č. 2 tejto zmluvy (ďalej len „Harmonogram postupu prác“) a zhotovené dielo odovzdať v súlade s článkom 5 tejto zmluvy objednávateľovi.
	3. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas, spôsobom určeným touto zmluvou zhotovené a odovzdané dielo prevziať a za prevzaté dielo zaplatiť zhotoviteľovi cenu diela podľa článku 5 tejto zmluvy, ktorá zahŕňa už aj cenu za plnenie predmetu zmluvy v rozsahu podľa bodu 3.1.1 a 3.1.2 tohto článku zmluvy.
	4. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnutú podporu podľa bodu 3.1.3 tohto článku zmluvy platiť zhotoviteľovi mesačný paušál za podmienok špecifikovaných v článku 5 a 6 tejto zmluvy.
	5. Objednávateľ sa zaväzuje za rozvojové práce dodané zhotoviteľom na vyžiadanie/objednávku objednávateľa zaplatiť zhotoviteľovi odmenu vo výške a za podmienok špecifikovaných v článku 5 a 6 tejto zmluvy.
	6. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že realizácia predmetu zmluvy je vykonaná v súlade so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyhláškou č. 78/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov, pričom vypracovaná dokumentácia, navrhnuté procesy, postupy a opatrenia zo strany zhotoviteľa budú vykonané v súlade s dotknutými všeobecne záväznými právnymi predpismi a v súlade s podkladmi získanými od objednávateľa v zmysle čl. 5 tejto zmluvy.

**Článok 4**

**Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)**

* 1. Za účelom nahlasovania reklamácií sa zhotoviteľ zaväzuje poskytovať pri používaní diela technologickú podporu 3. úrovne (ďalej aj ako „služba hotline“), a to ako e-mailovú a telefonickú podporu, prípadne aj prostredníctvom helpdesku, ak takým nástrojom disponuje. SLA 3. úrovne je technologická podpora 3. úrovne pri odstraňovaní incidentov, problémov a chýb funkčnosti diela**.**
	2. E-mailové adresy a telefónne čísla, na ktorých sa bude služba hotline poskytovať, je zhotoviteľ povinný oznámiť oprávnenej osobe objednávateľa do 5 pracovných dní od účinnosti tejto zmluvy. Rovnaká lehota sa uplatní na účel zriadenia prístupu pre objednávateľa do helpdesku, ak takým nástrojom zhotoviteľ disponuje. Každú zmenu e-mailovej adresy a telefónneho čísla, na ktorých sa bude služba hotline poskytovať, je zhotoviteľ povinný objednávateľovi ihneď písomne oznámiť.
	3. Zhotoviteľ sa v súlade so zmluvou zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby podľa bodu 4.4 (podpora) a podľa bodu 4.5 (rozvojové práce) tohto článku od protokolárneho odovzdania diela a po dobu trvania tejto zmluvy. Podpora počas realizácie diela je započítaná v cene realizácie diela podľa článku 6 bod 6.1.1 tejto zmluvy.
	4. **Podpora ako služby v rámci mesačného paušálu sú**:
		1. služba hotline - služba poskytovaná ako jednotný kontaktný bod pre hlásenie skutočných alebo domnelých problémov a chýb funkčnosti diela (ďalej len „incident“). V rámci služby hotline je zhotoviteľ povinný vykonávať minimálne nasledovné činnosti:
1. prijímanie hlásení o incidentoch,
2. klasifikácia nahlásených incidentov podľa prílohy č. 6 tejto zmluvy „Kategória chýb“,
3. vedenie evidencie nahlásených incidentov a servisných zásahov,
4. reportovanie zamerané na spracovávanie nahlásených incidentov a poskytovanie operatívnych informácií o ich riešení,
5. identifikácia incidentu, jeho analýza a návrh riešenia,
6. poskytovanie konzultácií o incidentoch a riešenie incidentov, ktoré nedosahujú závažnosť chyby,
7. spustenie eskalačného procesu, ak je to potrebné podľa závažnosti incidentu,
8. informovanie objednávateľa o poskytnutom riešení incidentov,
9. konzultácie a poradenstvo k funkčnosti diela
	* 1. štandardná servisná podpora - v rámci služby štandardná servisná podpora je zhotoviteľ povinný vykonávať minimálne nasledovné činnosti:
10. pravidelná hĺbková kontrola komponentov diela,
11. analýza chýb diela v logoch a návrh riešenia identifikovaných incidentov,
12. monitorovanie využitia licencií, návrhy opatrení na základe informácií získaných z pravidelnej kontroly diela, poskytovanie súčinnosti pri obnove dát, konzultovanie návrhov na rozvoj diela.

(spolu súhrnne ako „podpora“).

* 1. **Rozvojové práce ako služby na vyžiadanie/objednávku** pre dielo nasadené u objednávateľa v predpokladanom rozsahu 5000 človekohodín počas trvania tejto zmluvy sú:
1. služby pre softvérovú aplikáciu špecifikované v objednávke objednávateľa a ďalšie vyššie nešpecifikované služby v spojitosti s dielom,
2. preinštalovanie verzií diela,
3. upgrade/update diela prostredníctvom inštalácie a konfigurácie nových verzií.

(spolu súhrnne ako „rozvojové práce“).

**Článok 5**

**Podmienky zhotovenia diela a poskytovania služieb**

* 1. Zhotoviteľ sa zaväzuje riadne dokončiť a odovzdať objednávateľovi dielo, teda vykonať dielo, v rozsahu podľa článku 3 bod 3.1.1 a 3.1.2 tejto zmluvy najneskôr do 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a plniť predmet zmluvy v rozsahu podľa článku 3 bod 3.1.3 a 3.1.4 tejto zmluvy v dobe 48 mesiacov odo dňa protokolárneho odovzdania a akceptačného prevzatia diela objednávateľom, resp. do doby vyčerpania celkovej zmluvnej ceny uvedenej v článku 6 bod 6.1 tejto zmluvy, podľa toho, ktorá zo skutočností nastane skôr.

Časový harmonogram postupu prác je určený na základe fáz diela:

* + 1. Fáza 1 - Architektúra a integrácia – do 3 mesiacov od účinnosti zmluvy
		2. Fáza 2 - Architektúra a integrácia pokračovanie – do 9 mesiacov od účinnosti zmluvy
		3. Fáza 3 - Postupná migrácia na základoch realizovanej architektúry – do 24 mesiacov od účinnosti zmluvy.
	1. Zhotoviteľ sa zaväzuje pri vykonávaní diela dodržiavať čiastkové termíny vykonávania diela určené v Harmonograme postupu prác. Na účely riadneho plnenia predmetu zmluvy sa objednávateľ zaväzuje poskytnúť zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť, ktorú od neho možno spravodlivo požadovať a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s objednávateľom. Súčinnosť predstavuje najmä včasné poskytnutie informácií a podkladov, nevyhnutných na riadne plnenie predmetu zmluvy zhotoviteľom. 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.
	2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri ukončení tejto zmluvy a zmene dodávateľa plnenia poskytne objednávateľovi primeranú súčinnosť pri prechode na nového dodávateľa, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov a informuje nového dodávateľa o všetkých procesných a iných úkonoch pri plnení tejto zmluvy so zreteľom na úkony týkajúce sa odovzdania diela alebo jeho časti.
	3. Všetky veci, obstarané zhotoviteľom na vykonanie diela, musia byť nové, nepoužité, a bez akýchkoľvek vád.
	4. Objednávateľ a zhotoviteľ sú povinní do 5 pracovných dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy navzájom si oznámiť kontaktné údaje svojich oprávnených osôb v rozsahu meno a priezvisko, telefónne číslo a e-mailovú adresu. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť svoje oprávnené osoby; táto zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná okamihom doručenia písomného oznámenia o tejto zmene, pričom na zmenu oprávnených osôb sa nevyžaduje uzavretie dodatku k tejto zmluve.
	5. Oprávnené osoby objednávateľa sú oprávnené predkladať, podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia zmluvy ako aj podpisovať preberací protokol a akceptačný protokol, a na všetky ďalšie úkony výslovne uvedené v tejto zmluve. Pre vylúčenie všetkých pochybností objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená oprávnená osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet objednávateľa vo veci zmien tejto zmluvy, ukončenia platnosti tejto zmluvy a uzatvárania dodatkov k tejto zmluve, ak nemá na tieto úkony osobitné poverenie alebo splnomocnenie.
	6. Až do oznámenia oprávnených osôb sa na účely vzájomnej komunikácie určujú nasledujúce osoby:
1. Za objednávateľa:...........................
2. Za zhotoviteľa:................................
	1. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas vykonávania diela prostredníctvom svojich oprávnených osôb kontrolovať postup a kvalitu prác na diele a zhotoviteľ je povinný strpieť výkon tejto kontroly. Ak objednávateľ zistí, že zhotoviteľ vykonáva dielo v rozpore s touto zmluvou alebo jej prílohami, je objednávateľ oprávnený dožadovať sa toho, aby zhotoviteľ upustil od vykonávania diela v rozpore s touto zmluvou alebo jej prílohami a odstránil vzniknuté vady.
	2. Po ukončení prác na každej fáze diela podľa Harmonogramu postupu prác zhotoviteľ protokolárne odovzdá dokončenú fázu diela objednávateľovi na vykonanie akceptačných testov, ktorými objednávateľ overí zhodu s požiadavkami funkčnej a technickej špecifikácie diela (ďalej len „akceptačné kritéria“).
	3. Ak objednávateľ na základe vykonania akceptačných testov zistí, že dokončená fáza diela nespĺňa akceptačné kritériá, fázu diela neprevezme a písomne oznámi zistené vady zhotoviteľovi v preberacom protokole. Zhotoviteľ je povinný objednávateľom oznámené vady bezodkladne odstrániť tak, aby dielo spĺňalo akceptačné kritériá.
	4. Podmienkou prevzatia každej fázy diela objednávateľom je kumulatívne splnenie nasledovného:
		1. vytvorenie funkčného vývojového prostredia (demo verzie) diela a jeho odsúhlasenie objednávateľom,
		2. vykonanie diela v súlade s touto zmluvou a jej prílohami, najmä, nie však len s Prílohou č. 1 „Funkčnou a technickou špecifikáciou“,
		3. dielo je vhodné na použitie a na účel, na ktorý bola táto zmluva uzavretá,
		4. splnenie akceptačných kritérií, ktorými objednávateľ overil zhodu s požiadavkami funkčnej a technickej špecifikácie diela,
		5. odovzdanie dokumentácie k dielu v digitálnej forme v rozsahu:
			1. Užívateľská dokumentácia/príručka
			2. Technická dokumentácia (popis architektúry, integrácií, sizing)
			3. Prevádzková dokumentácia
			4. Dokumentácia týkajúca sa kybernetickej bezpečnosti
			5. Odovzdanie zdrojového kódu v zmysle článku 9 bod 9.9 a nasl. tejto zmluvy.
	5. Odovzdanie a prevzatie každej fázy diela, spĺňajúceho akceptačné kritériá, potvrdí oprávnená osoba objednávateľa na akceptačnom protokole, ktorého vzor tvorí prílohu č. 4 tejto zmluvy (ďalej len „akceptačný protokol“). Akceptačný protokol bude primerane upravený rozsahu akceptácie predmetnej fázy diela.
	6. Každá fáza diela sa považuje za riadne a včas vykonanú momentom podpisu akceptačného protokolu oprávnenými osobami oboch zmluvných strán; tým nie je dotknuté ustanovenie článku 10 bod 2. tejto zmluvy.
	7. Momentom prevzatia každej fázy diela objednávateľom prechádza nebezpečenstvo škody na diele na objednávateľa; dovtedy znáša nebezpečenstvo škody na vykonávanom diele zhotoviteľ.
	8. Vlastnícke právo ku všetkým hmotným plneniam diela vytvoreným a/alebo dodaným na základe zmluvy prechádza na objednávateľa odovzdaním diela alebo jeho časti objednávateľovi.
	9. Vykonanú **podporu v rámci mesačného paušálu** podľa článku 4 bod 4.4 tejto zmluvy je zhotoviteľ povinný písomne vykazovať za každý kalendárny mesiac. Mesačný výkaz prác (ďalej ako „pracovný výkaz“) obsahuje údaje o všetkých službách v rámci mesačného paušálu vykonaných za príslušný kalendárny mesiac s uvedením ich prácnosti v človekohodinách a človekodňoch. Zhotoviteľ súčasne s pracovným výkazom predkladá objednávateľovi na schválenie aj preberací protokol, ktorým objednávateľ schvaľuje predložený pracovný výkaz a ktorého správnosť potvrdia svojimi podpismi oprávnené osoby oboch zmluvných strán.
	10. Oprávnené osoby objednávateľa sú oprávnené predkladať **objednávky na rozvojové práce** podľa článku 4 bod 4.5 tejto zmluvy (ďalej len „objednávka“) oprávnenej osobe zhotoviteľa, podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia objednávky. Objednávka musí obsahovať najmenej:
		1. predmet objednávky s vyjadrením prácnosti v človekohodinách/človekodňoch,
		2. sumu objednávky,
		3. termín dodania.

Sumu objednávky a termín jej dodania objednávateľ určí na základe prácnosti objednávaných rozvojových prác a termínu ich dodania, záväzne určenými zhotoviteľom. Zhotoviteľ je povinný objednávateľovi písomne oznámiť prácnosť objednávaných rozvojových prác v človekohodinách/človekodňoch a najskorší možný termín, v ktorom vie objednané rozvojové práce poskytnúť, a to do 5 pracovných dní odo dňa doručenia takej požiadavky objednávateľa zhotoviteľovi.

* 1. Objednávateľ je oprávnený, nie však povinný, doručiť počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy zhotoviteľovi akúkoľvek objednávku na rozvojové práce podľa tejto zmluvy. Objednávateľ je oprávnený predkladať zhotoviteľovi objednávky v periodicite a na objem rozvojových prác podľa tejto zmluvy v závislosti od svojich potrieb.
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že mernou jednotkou poskytovaných rozvojových prác je človekohodina a človekodeň. Jedna človekohodina je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti rozvojových prác poskytovaných objednávateľovi a zodpovedá 60 minútam práce, vynaloženej jedným pracovníkom zhotoviteľa pri poskytovaní rozvojových prác. Jeden človekodeň znamená 8 človekohodín. Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že človekodeň ani človekohodina nezahŕňajú prestávky v práci.
	3. Zhotoviteľ je povinný v prípade rozvojových prác začať poskytovať objednané rozvojové práce v termíne uvedenom v objednávke podľa bodu 5.17 tohto článku zmluvy. Zhotoviteľ je povinný v prípade objednávky na rozvojové práce podľa bodu 5.17 tohto článku začať poskytovať objednané rozvojové práce bezodkladne po ich písomnej akceptácii zhotoviteľom.
	4. Prevzatie riadne a včas v súlade s touto zmluvou poskytnutých rozvojových prác zmluvné strany potvrdia podpismi svojich oprávnených osôb na vecne príslušnom preberacom protokole, ktorého povinnou súčasťou bude i pracovný výkaz vecne príslušný danej objednávke.  Zhotoviteľ predloží tieto dokumenty na schválenie a podpis oprávnených osôb zmluvných strán vždy po poskytnutí rozvojových prác uvedených v príslušnej objednávke. Následne odsúhlasenie rozvojových prác, spĺňajúcich akceptačné kritériá, potvrdí oprávnená osoba objednávateľa na akceptačnom protokole. Podpisom akceptačného protokolu sa rozvojové práce považujú za poskytnuté riadne a včas a v súlade s touto objednávkou.

**Článok 6**

**Cena a platobné podmienky**

* 1. Cena predmetu zmluvy bola určená dohodou zmluvných strán v zmysle 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 Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako cena konečná vo výške XY eur bez DPH, DPH 20 % Z eur, XYZ eur s DPH (slovom: ............ eur s DPH). Celková cena za plnenie predmetu zmluvy uvedená v tomto bode bola dohodnutá ako konečná a maximálna a je zhodná s cenou z ponuky úspešného uchádzača, ktorého ponuku prijal objednávateľ ako verejný obstarávateľ v zmysle zákona o verejnom obstarávaní a zahrňuje všetky náklady zhotoviteľa spojené s riadnym plnením predmetu zmluvy a skladá sa z cien za jednotlivé čiastkové plnenia predmetu zmluvy podľa článku 3 tejto zmluvy nasledovne:
		1. Celková maximálna cena diela podľa článku 3 bod 3.1.1 a 3.1.2 tejto zmluvy, ktorou je celková fakturovaná maximálna cena diela zhotoviteľom, nemôže presiahnuť sumu ......... eur bez DPH, DPH 20 % .......... eur, cena s DPH ............ eur (slovom: .......... eur).
		2. Celková maximálna cena služieb podpory podľa článku 3.1.3 tejto zmluvy je .......... eur bez DPH, DPH 20 % .......... eur, cena s DPH ............ eur (slovom: .......... eur), pričom dohodnutá cena mesačného paušálu za podporu podľa článku 4 bod 4.4 tejto zmluvy je .......... eur bez DPH, DPH 20 % .......... eur, cena s DPH ............ eur (slovom: .......... eur). Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý finančný objem uvedený v tomto bode.
		3. Celková maximálna cena služieb rozvojových prác podľa bodu 3.1.4 tejto zmluvy je .......... eur bez DPH, DPH 20 % .......... eur, cena s DPH ............ eur (slovom: .......... eur), pričom dohodnutá cena za jednu človekohodinu za rozvojové práce podľa článku 4 bod 4.5 tejto zmluvy je .......... eur bez DPH, DPH 20 % .......... eur, cena s DPH ............ eur (slovom: .......... eur). Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý finančný objem uvedený v tomto bode.
	2. Celková cena uvedená v bode 6.1 tohto článku bola dohodnutá ako konečná a rozumie sa ňou sumár všetkých peňažných plnení, ktoré budú uhradené objednávateľom zhotoviteľovi na základe jednotlivých faktúr. Objednávateľ si vyhradzuje právo meniť rozsah služieb podpory podľa článku 4 bod 4.4 tejto zmluvy a rozvojových prác podľa článku 4 bod 4.5 tejto zmluvy, avšak maximálne do výšky celkovej ceny za plnenie predmetu zmluvy uvedenej v bode 6.1 tohto článku. Objednávateľ nie je povinný objednať celý predmet tejto zmluvy podľa článku 4 tejto zmluvy, t. j. nie je povinný si objednať všetky tam uvedené plnenia ani v celom tam uvedenom rozsahu. Rozsah objednávok je výlučne na rozhodnutí objednávateľa.
	3. Ak sa zhotoviteľ, ktorý v momente uzavretia tejto zmluvy nie je platiteľom DPH, stane po uzavretí tejto zmluvy platiteľom DPH, celková cena predmetu zmluvy uvedená v bode 6.1 tohto článku zmluvy sa bude považovať za cenu vrátane DPH, a to odo dňa vzniku povinnosti zhotoviteľa odvádzať DPH.
	4. K cenám bude účtovaná DPH v súlade s právnymi predpismi platnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia. Na zmenu sadzby výšky DPH sa nevyžaduje úprava formou dodatku k zmluve.
	5. Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že v cene podľa tohto článku sú zahrnuté všetky a akékoľvek náklady zhotoviteľa, ktoré mu vzniknú pri plnení predmetu tejto zmluvy. Zmluvné strany zhodne uvádzajú, že kúpna cena vecí a iných plnení, ktoré zhotoviteľ obstaral na realizáciu diela, je zahrnutá v cene diela.
	6. Zhotoviteľ je povinný vystaviť faktúru na cenu každej fázy diela v súlade s prílohou č. 5 tejto zmluvy, a to podľa časového harmonogramu uvedeného v článku 5 bod 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3 tejto zmluvy a v prílohe č. 2 tejto zmluvy, a to do 5 pracovných dní odo dňa akceptačného prevzatia diela objednávateľom, najneskôr však do piateho pracovného dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol akceptačný protokol podpísaný, a to len na akceptované dodanie diela zo strany objednávateľa a bezodkladne ju doručiť objednávateľovi v elektronickom formáte .pdf ako prílohu na e-mailovú adresu objednávateľa fakturyPC@vszp.sk. Povinnou prílohou faktúry je akceptačný protokol podpísaný oprávnenými osobami oboch zmluvných strán, ktorého súčasťou je určenie dokončenej fázy diela, resp. poskytnutého plnenia zo strany objednávateľa.
	7. Fakturačným obdobím pre podporu podľa článku 4 bod 4.4 tejto zmluvy je kalendárny mesiac, resp. alikvotná časť kalendárneho mesiaca, ak k protokolárnemu prevzatiu diela, resp. jeho časti došlo v priebehu kalendárneho mesiaca. Zhotoviteľ je oprávnený prvú faktúru za služby podpory vystaviť za kalendárny mesiac, v ktorom bolo dielo, resp. jeho časť protokolárne akceptačne prevzaté objednávateľom. Zhotoviteľ je povinný vystaviť faktúru pravidelne mesačne najneskôr do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, pričom fakturovaná bude cena mesačného paušálu podľa bodu 6.1.2 tohto článku zmluvy. Prílohou faktúry bude vzájomne odsúhlasený pracovný výkaz a preberací protokol podľa článku 5 bod 5.16 tejto zmluvy, z ktorého bude vyplývať, aké služby podpory a v akom rozsahu boli zhotoviteľom poskytnuté objednávateľovi.
	8. Rozvojové práce podľa článku 4 bod 4.5 tejto zmluvy budú fakturované po ich prevzatí. Zhotoviteľ je oprávnený vystaviť faktúru po prevzatí rozvojových prác objednávateľom spôsobom uvedeným článku 5 bod 5.21 tejto zmluvy, pričom fakturovaná cena bude súčtom fakturovaných človekohodín a človekodní poskytnutých služieb rozvojových prác ocenených príslušnou sadzbou uvedenou v bode 6.1.3 tohto článku zmluvy. Prílohou faktúry bude vzájomné odsúhlasený príslušný akceptačný protokol, z ktorého bude vyplývať, aké rozvojové práce a v akom rozsahu (opis poskytnutých služieb s uvedením kategórie služieb, trvanie s uvedením príslušného počtu človekohodín a človekodní poskytnutých služieb a pod.) boli objednávateľovi poskytnuté. Zhotoviteľ vystaví faktúru na cenu riadne a včas v súlade s touto zmluvou poskytnutých rozvojových prác  najneskôr do piateho pracovného dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol akceptačný protokol podpísaný, a to len na akceptované dodanie služieb rozvojových prác zo strany objednávateľa.
	9. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti faktúry podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o DPH“) a účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, ako aj špecifikáciu fakturovaných služieb. Ak sa na zhotoviteľa vzťahuje ustanovenie § 69 ods. 12 písm. h až j) zákona o DPH, zhotoviteľ vyhotoví faktúru bez DPH, a zároveň na nej uvedie text „prenesenie daňovej povinnosti“ a objednávateľ si dodané a fakturované služby samozdaní. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu zhotoviteľ.
	10. Úhrada oprávnene fakturovaných súm bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku. Splatnosť formálnej a vecne správnej faktúry je 30 kalendárnych dní odo dňa jej preukázateľného doručenia objednávateľovi v elektronickej podobe vo formáte .pdf na e-mailovú adresu objednávateľa fakturyPC@vszp.sk. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech účtu zhotoviteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatok, ako deň splnenia peňažného záväzku sa bude považovať za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok nasledujúci prvý pracovný deň.
	11. Faktúru vystavenú v rozpore s touto zmluvou alebo nespĺňajúcu podmienky tejto zmluvy je objednávateľ oprávnený vrátiť v lehote splatnosti zhotoviteľovi na opravu, resp. doplnenie, pričom prestane plynúť lehota splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom preukázateľného doručenia novej, resp. doplnenej faktúry objednávateľovi.
	12. Objednávateľ neposkytuje zhotoviteľovi preddavky na cenu predmetu zmluvy podľa tejto zmluvy.
	13. Ak je zhotoviteľ platiteľom DPH, cena za predmet zmluvy bude uhradená iba na bankový účet, ktorý je zverejnený v zozname bankových účtov zverejnenom na webovom sídle finančného riaditeľstva. Zhotoviteľ je povinný ihneď písomne informovať objednávateľa o každej zmene tohto bankového účtu. Ak zhotoviteľ, ktorý je platiteľom DPH, nesplní povinnosť podľa § 6 ods. 1, 2 a 3 a § 85kk zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, objednávateľ je oprávnený postupovať v zmysle ustanovenia § 69c ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, t. j. uhradiť sumu vo výške DPH alebo jej časť uvedenú vo faktúre zhotoviteľa na číslo účtu správcu dane vedeného pre zhotoviteľa podľa § 67 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní, pričom objednávateľ nie je v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo jej ukladá zmluva. Zhotoviteľ v takom prípade nemá nárok na úhradu príslušnej časti faktúry zodpovedajúcej výške DPH, na úroky z omeškania ani akékoľvek iné sankcie súvisiace s neuhradenou príslušnou časťou faktúry.

**Článok 7**

**Osobitné protikorupčné ustanovenia**

* 1. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany alebo osoby ovládané zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
	2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neponúknu, neposkytnú, ani sa nezaviažu poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany, a rovnako neprijme, ani sa nezaviaže prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy v rozpore s Etickým kódexom Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s..
	3. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto zmluvy.
	4. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom zmluvy, môže zmluvná strana od tejto zmluvy odstúpiť.
	5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať základné morálne a etické hodnoty ustanovené v obsahu Etického kódexu Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s. V prípade nedodržiavania stanovených morálnych a etických hodnôt je zmluvná strana oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť.

**Článok 8**

**Osobitné ustanovenia**

* 1. Zhotoviteľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom. Písomnosti doručované poštou a kuriérskou službou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán, uvedenú v článku 1 tejto zmluvy alebo oznámenú v súlade s týmto bodom zmluvy. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa adresát o zásielke nedozvedel. Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na niektorú z e-mailových adries druhej zmluvnej strany, uvedených v tejto zmluve, resp. na e-mailovú adresu určenú v súlade s touto zmluvou.
	3. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny, zániku zmluvy, alebo akéhokoľvek porušenia zmluvy, sa nepoužije e-mail, ak táto zmluva vyslovene nestanovuje inak.
	4. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa tejto zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh, pričom všetky oznámenia s právnym alebo zmluvným účinkom sa budú písať v slovenskom jazyku a posielať druhej zmluvnej strane na jej adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, na jej dodatočne písomne oznámenú adresu alebo na adresu evidovanú v Obchodnom alebo inom registri.
	5. Zhotoviteľ je oprávnený plniť predmet tejto zmluvy aj prostredníctvom ďalších čiastkových dodávateľov (ďalej len „subdodávateľ“), ktorí musia spĺňať podmienky pre plnenie predmetu tejto zmluvy, týkajúce sa osobného postavenia a neexistujú u nich dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní. V prípade plnenia predmetu tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľov zodpovedá zhotoviteľ objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet tejto zmluvy sám. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť, ak zistí, že zhotoviteľ zabezpečuje plnenie predmetu tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, ktorý nespĺňa podmienky podľa § 41 zákona o verejnom obstarávaní, čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody z tohto dôvodu vzniknutej. Pokiaľ zhotoviteľ použije na dielčie dodávky predmetu zmluvy subdodávateľov, zoznam týchto subdodávateľov je uvedený v neoddeliteľnej prílohe č. 8 tejto zmluvy.
	6. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania tejto zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu tejto zmluvy, resp. sa zmení niektorý zo subdodávateľov počas plnenia tejto zmluvy, alebo sa zmenia údaje, týkajúce sa konkrétneho subdodávateľa, musí byť tento subdodávateľ a táto zmena odsúhlasená zmluvnými stranami formou písomného dodatku k tejto zmluve. O každej zmene je zhotoviteľ povinný bezodkladne - najneskôr do 7 kalendárnych dní - písomne informovať objednávateľa, pričom je povinný zároveň predložiť objednávateľovi čestné vyhlásenie, že subdodávateľ, ktorého sa zmena týka, spĺňa podmienky pre plnenie predmetu tejto zmluvy. Ak zhotoviteľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie zmluvných podmienok a zhotoviteľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20% z ceny diela uvedenej v článku 6 bod 6.1 tejto zmluvy. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu započítať voči splatnej pohľadávke zhotoviteľa a z tohto dôvodu krátiť dohodnutú cenu predmetu zmluvy, t.j. vyplatiť zhotoviteľovi dohodnutú cenu predmetu zmluvy zníženú o 20 %. Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vyúčtovať zhotoviteľovi aj po ukončení tejto zmluvy, ak dodatočne zistí, že zhotoviteľ porušil záväzok podľa tohto bodu zmluvy.
	7. Súčasťou predkladaných ponúk je aj zoznam autorov a výrobcov diela. V prípade uplatnenia si nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady diela je možné si ich uplatňovať priamo u autorov alebo výrobcov, pokiaľ nie je právne možné si ich uplatňovať u dodávateľa.
	8. Objednávateľ má právo požiadať zhotoviteľa o zmenu subdodávateľa vybratého zhotoviteľom, ak má na to závažné dôvody. Zhotoviteľ je povinný žiadosti objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bezodkladne vyhovieť a zmeniť subdodávateľa, pričom nový subdodávateľ musí byť objednávateľom odsúhlasený.
	9. Zhotoviteľ s**a zaväzuje pri plnení tejto zmluvy používať iba takých subdodávateľov, ktorí sú riadne zapísaní v registri partnerov verejného sektora, ak sa na nich takáto povinnosť vzťahuje. V prípade plnenia predmetu tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, zodpovedá zhotoviteľ objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet tejto dohody sám.**

**Článok 9**

**Autorské práva**

* 1. Autorským dielom pre potreby tejto zmluvy je dielo spĺňajúcemu definíciu diela podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov vrátane počítačového programu a vrátane databázy podľa § 131 Autorského zákona (ďalej ako „autorské dielo“).
	2. Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci plnenia tejto zmluvy zhotoviteľom, udeľuje zhotoviteľ objednávateľovi ku dňu podpisu akceptačného alebo preberacieho protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), výhradnú, na akékoľvek pou­žitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý, pre zamedzenie pochybností, zahŕňa právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel, a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami mím poverenými s tým, že pokiaľ je to potrebné, taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Zhotoviteľ bude pred podpisom akceptačného alebo preberacieho protokolu povinný dodať objednávateľovi na základe jeho žiadosti najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu diela, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). Licencia je výhradná, udelená v neobmedzenom vecnom, časovom a miestnom rozsahu, na celú dobu trvania autorskoprávnej ochrany autorského diela v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Licencia sa poskytuje bezodplatne. Licenciu nie je možné vypovedať.
	3. Zhotoviteľ vyhlasuje a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým zhotoviteľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy na základe licencií udelených zhotoviteľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, zhotoviteľ udeľuje objednávateľovi právo na ich používanie objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté zhotoviteľovi.
	4. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov zhotoviteľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým zhotoviteľom podľa tejto zmluvy, zhotoviteľ sa zaväzuje:
		1. bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených zhotoviteľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené zhotoviteľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené zhotoviteľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
		2. poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
		3. nahradiť objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
	5. Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať zhotoviteľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov zhotoviteľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a zhotoviteľovi vystaví a bude po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa zhotoviteľ mohol za objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.
	6. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek zhotoviteľom neautorizovanú zmenu diela vykonanú zákazníkom alebo treťou osobou poverenou zákazníkom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky diela.“
	7. Ak pri vykonávaní diela príde spoločnou činnosťou pracovníkov zhotoviteľa (teda fyzických osôb, podieľajúcich sa na vykonávaní diela na strane zhotoviteľa na základe akéhokoľvek zmluvného vzťahu) a zamestnancov alebo osôb v obdobnom pracovnoprávnom vzťahu k objednávateľovi k vytvoreniu spoločného diela podľa § 92 Autorského zákona, zmluvné strany sa dohodli, že v takom prípade vykonáva majetkové práva autora objednávateľ.
	8. Pri protokolárnom či faktickom odovzdaní plnenia, ktorého súčasťou je databáza podľa § 135 Autorského zákona, zhotoviteľ ako zhotoviteľ databázy bezodplatne prevádza na objednávateľa všetky svoje výhradné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona a objednávateľ takto práva zhotoviteľa databázy prijíma.
	9. Zhotoviteľ je povinný pri akceptácii diela odovzdať objednávateľovi **funkčné vývojové a produkčné prostredie**, vrátane úplného a aktuálneho zdrojového kódu. Zhotoviteľ je povinný pri akceptácii diela alebo jeho časti odovzdať objednávateľovi zároveň úplný aktuálny zdrojový kód zapečatený, na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s označením časti a verzie informačného systému, ktorej sa týka; za odovzdanie zdrojového kódu objednávateľovi sa na účely tejto zmluvy rozumie odovzdanie technického nosiča dát oprávnenej osobe objednávateľa.  O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát bude oboma zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol.
	10. **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho informačný systém, ktorý bol zhotoviteľom vytvorený pri plnení podľa tejto zmluvy (ďalej len „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od diela (ďalej len „**preexistentný zdrojový kód**“).
	11. Zdrojový kód musí byť spustiteľný v prostredí objednávateľa a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu takejto časti informačného systému.
	12. Ustanovenia tohto článku zmluvy zotrvajú v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto zmluvy, a to bez časového obmedzenia.

**Článok 10**

**Vady plnenia, záruka za akosť a záručná doba**

* 1. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má dielo v momente podpísania Akceptačného protokolu za každú fázu diela oprávnenými osobami oboch zmluvných strán, aj keď sa stanú zjavnými až po tomto momente, za vady, ktoré vzniknú po prevzatí diela objednávateľom, ak sú spôsobené porušením povinnosti zhotoviteľa, ako aj za vady diela, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe.
	2. Vady diela momentom podpísania akceptačného protokolu sú kategorizované nasledovne:

10.2.1 akceptácia vady,

10.2.2 čiastočná akceptácia vady,

10.2.3 neakceptácia vady.

* 1. Dielo má vady:

10.3.1 ak je ako celok alebo ktorákoľvek jeho časť alebo komponent, zhotovené v rozpore s touto zmluvou alebo ktoroukoľvek jej prílohou,

10.3.2 ak je nevhodné na použitie na účel, na ktorý bola uzavretá táto zmluva,

10.3.3 ak je ako celok alebo ktorákoľvek jeho časť alebo komponent, zaťažené právom tretej osoby,

10.3.4 ak ako celok alebo ktorákoľvek jeho časť alebo komponent vykazuje odchýlky vo funkčnosti.

* 1. Záručná doba na dielo je 24 mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu celého dokončeného diela oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
	2. Zhotoviteľ neručí za vady vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, alebo zmien diela, spôsobených neodborným zásahom tretích strán. Toto obmedzenie záruky sa však neuplatní, ak objednávateľ zadal odstraňovanie vád diela tretej osobe v súlade s bodom 10.8 tohto článku zmluvy.
	3. Zhotoviteľ v rámci záruky neručí za stratu alebo poškodenie dát objednávateľa, ak je dôsledkom nesprávneho používania diela.
	4. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať servisný zásah na základe objednávky objednávateľa. Doba odstránenia vady (chyby, vady, nedostatky a poruchy funkčnosti diela definované v prílohe č. 6 začína plynúť doručením objednávky na servisný zásah zhotoviteľovi podľa prílohy č. 7 tejto zmluvy „Postup pri odstraňovaní chýb“, a to aj v prípade, ak sa domnieva, že za reklamované vady nezodpovedá. V takomto prípade až do doby právoplatného rozhodnutia súdu o spornej reklamácii znáša náklady na odstránenie reklamovaných vád zhotoviteľ.
	5. Ak sa zhotoviteľ dostane do omeškania s odstránením vád diela, objednávateľ je oprávnený zabezpečiť ich odstránenie sám alebo prostredníctvom tretej osoby. Náklady, ktoré objednávateľovi vzniknú v súvislosti s odstraňovaním vád diela, si je objednávateľ oprávnený uplatniť u zhotoviteľa. Náklady, uplatnené v súlade s týmto bodom, uhradí zhotoviteľ na základe písomnej výzvy do 15 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia, bankovým prevodom na bankový účet objednávateľa, uvedený vo výzve na uhradenie nákladov podľa tohto bodu zmluvy.
	6. Pre vylúčenie všetkých pochybností zhotoviteľ vyhlasuje, že odstraňovanie vád diela, ktoré malo dielo v momente prevzatia diela objednávateľom, ako aj odstraňovanie vád, na ktoré sa vzťahuje záruka, zhotoviteľ vykoná bezodplatne.

**Článok 11**

**Sankcie**

* 1. V prípade, ak sa objednávateľ omešká zo zaplatením oprávnene vystavenej faktúry, zhotoviteľ je oprávnený účtovať objednávateľovi úroky z omeškania podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
	2. V prípade, ak sa zhotoviteľ dostane do omeškania s vykonaním diela, objednávateľ je oprávnený uplatniť si u zhotoviteľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny diela s DPH za každý aj začatý deň omeškania.
	3. Ak zhotoviteľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než je povinnosť uvedená v bode 2. tohto článku vznikne objednávateľovi právo uplatniť si u zhotoviteľa zmluvnú pokutu vo výške 100 eur
		1. za každý aj začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na dni alebo lehota určená v dňoch,
		2. za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota,

ak súčasne platí, že táto zmluva pre také porušenie neurčuje inú zmluvnú pokutu.

* 1. Zaplatením zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania nie je dotknutý nárok poškodenej zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá jej preukázateľne vznikla v dôsledku nesplnenia povinností druhej zmluvnej strany.
	2. Objednávateľ má právo na náhradu škody preukázateľne vzniknutej nesplnením vlastnej daňovej povinnosti zhotoviteľa, platiteľa DPH, v zmysle § 78 zákona o DPH. Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u zhotoviteľa trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní s príslušným daňovým úradom podľa § 69b zákona o DPH az podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty.
	3. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči zhotoviteľovi, ktoré mu vznikli z dôvodu uplatnenia ručenia za daň voči objednávateľovi v zmysle § 69b zákona o DPH, vrátane trov konania, ktoré mu vznikli v konaní s príslušným daňovým úradom, titulom sankcií podľa tohto čl. zmluvy, a pohľadávky vzniknuté z dôvodu dlžného poistného na zdravotné poistenie, a z tohto dôvodu krátiť dohodnutú cenu za predmet zmluvy.
	4. Objednávateľ má právo na náhradu škody vzniknutej z povinnosti podať dodatočné daňové priznanie k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty, ktorá preukázateľne vznikla oneskoreným doručením faktúry vystavenej s „prenesením daňovej povinnosti“ v zmysle § 69 ods. 12, písm. h až j) zákona o DPH, (t. j. po 18. dni nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo uskutočnené zdaniteľné plnenie, ktoré je predmetom fakturácie v prípade riadnej faktúry, resp. po 20. dni nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bolo uskutočnené zdaniteľné plnenie, ktoré je predmetom fakturácie v prípade opravnej faktúry).
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto článku zmluvy, zotrvávajú v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto zmluvy, a to bez časového obmedzenia.

**Článok 12**

**Trvanie a ukončenie zmluvy**

* 1. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať dielo do 24 mesiacov od účinnosti zmluvy a poskytovať služby technickej podpory SLA podľa čl. 4 tejto zmluvy počas 48 mesiacov odo dňa protokolárneho odovzdania a akceptačného prevzatia diela objednávateľom, resp. do doby vyčerpania celkovej zmluvnej ceny uvedenej v článku 6 bod 6.1 tejto zmluvy, podľa toho, ktorá zo skutočností nastane skôr.
	2. Zmluvný vzťah je možné ukončiť pred jeho zánikom splnením:

12.2.1 písomnou dohodou zmluvných strán,

12.2.2 písomnou výpoveďou zo strany objednávateľa,

12.2 3 písomným odstúpením od zmluvy.

* 1. Objednávateľ je oprávnený vypovedať zmluvu kedykoľvek, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
	2. Odstúpiť od tejto zmluvy je možné v prípadoch uvedených v § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
	3. Objednávateľ je zároveň oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípade:

12.5.1 omeškania s riadnym vykonaním každej fázy diela o viac ako 60 dní podľa článku 5 bod 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3 tejto zmluvy,

12.5.2 ak sa zhotoviteľ stane dlžníkom poistného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný v zmysle príslušných právnych predpisov platiť objednávateľovi,

12.5 3 ak bol zhotoviteľovi uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb v znení neskorších predpisov.

* 1. Odstúpenie je účinné dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
	2. V prípade predčasného ukončenia zmluvy si zmluvné strany vysporiadajú všetky, a to aj finančné záväzky, prevzaté v súlade s touto zmluvou, o čom bude vyhotovený písomný protokol.

**Článok 13**

**Ochrana osobných údajov**

Pri plnení tejto zmluvy nebudú spracúvané osobné údaje. Ak pri plnení predmetu zmluvy dôjde k náhodnému kontaktu s osobnými údajmi, je zhotoviteľ a jeho subdodávatelia povinný dodržiavať ustanovenia 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 v konsolidovanom znení a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**Čl. 14**

**Dôvernosť informácií a zachovávanie mlčanlivosti**

* 1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek informácie obsiahnuté alebo vyjadrené v tejto zmluve alebo im dostupné v súvislosti s touto zmluvou sa budú považovať za dôverné, uchovávať v tajnosti a zmluvné strany sú povinné zachovávať o nich mlčanlivosť, kým sa tieto informácie nestanú všeobecne verejnými inak než na základe konania, resp. nedodržania povinností zo strany príjemcu informácií, jeho zamestnancov alebo zástupcov.
	2. Žiadna zmluvná strana nesprístupní dôverné informácie žiadnej inej osobe okrem svojich odborných poradcov a oprávnených zamestnancov. Zmluvná strana bude ihneď informovať druhú zmluvnú stranu, ak si bude vedomá porušenia dôvernosti informácií ktoroukoľvek osobou.
	3. Povinnosti dodržovania dôvernosti informácií, ktoré sú predmetom tohto článku, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:

14.3.1 sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupné inak než porušením ustanovení tohto článku zo strany príjemcu informácií;

14.3.2 sú príjemcovi informácií známe a boli mu voľne k dispozícii ešte pred prijatím týchto informácií od druhej zmluvnej strany;

14.3.3 budú následne príjemcovi sprístupnené bez záväzku mlčanlivosti treťou stranou, ktorá takisto nie je vo vzťahu k nim nijako viazaná;

14.3.4 ktorých sprístupnenie alebo zverejnenie sa vyžaduje zo zákona.

**Článok 15**

**Záverečné ustanovenia**

* 1. Zmluvné vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými v Slovenskej republike. Rozhodným právom pre túto zmluvu je slovenský právny poriadok.
	2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv podľa § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení.
	3. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy môžu byť vykonané len vo forme písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán, pokiaľ zmluva výslovne neupravuje inak.
	4. V prípade, že akékoľvek ustanovenie zmluvy sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť jej ostatných ustanovení, pokiaľ to nevylučuje v zmysle príslušných právnych predpisov samotná povaha takého ustanovenia. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu po tom, ako zistia, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je neplatné, neúčinné a/alebo nevykonateľné, nahradiť dotknuté ustanovenie ustanovením novým, ktorého obsah bude v čo najväčšej miere zodpovedať ich vôli v čase uzatvorenia tejto zmluvy.
	5. Prípadné spory medzi zmluvnými stranami, ktoré vzniknú na základe tejto zmluvy, budú zmluvné strany riešiť v prvom rade mimosúdnou cestou, a to vzájomnými rokovaniami. Ak sa tieto spory nepodarí vyriešiť ani po takýchto vzájomných rokovaniach, je ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená obrátiť sa na príslušný súd Slovenskej republiky.
	6. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z toho tri pre objednávateľa a jedno pre zhotoviteľa.
	7. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle obidvoch zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu s celým obsahom tejto zmluvy ju jej účastníci podpisujú.
	8. Prílohami tejto zmluvy sú:

Príloha č. 1: Funkčná a technická špecifikácia

Príloha č. 2: Harmonogram postupu prác

Príloha č. 3: Preberací protokol

Príloha č. 4: Akceptačný protokol

Príloha č. 5: Rozpočet jednotlivých fáz

Príloha č. 6: Kategória chýb

Príloha č. 7: Postup pri odstraňovaní chýb

Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 9: Zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti

V Bratislave dňa …..................... V............................dňa …...............

Za objednávateľa: Za zhotoviteľa:

......................................... .............................................

Ing. Richard Strapko

predseda predstavenstva

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

........................................ ........................................

Ing. Ľubomír Kováčik

člen predstavenstva

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

**Príloha č. 1**

 **Funkčná a technická špecifikácia**

# Predmet verejného obstarávania

Predmetom verejného obstarávania je výber a implementácia kompletného riešenia pre centrálnu správu a automatizáciu klientskej komunikácie (Customer Communication Management platformy), ktorá bude riadiť komunikáciu medzi objednávateľom a jej klientami a partnermi cez všetky relevantné kanály -PRINT, eMail, SMS, PUSH, Instant messaging a ďalšie.

Nové riešenie musí byť realizované na samostatnej dedikovanej infraštruktúre, ktorá bude vo vlastníctve a správe objednávateľa z dôvodu vysokej citlivosti spracovávaných osobných údajov.

Očakávané prínosy riešenia:

* centralizácia riadenia klientskej komunikácie - jedno centralizované miesto pre design, tvorbu, zmeny a reporting všetkých šablón (statické dokumenty, správy, micro stránky, ...) naprieč všetkými „line of business“ (ďalej „LoBs“) pre Printovú aj Elektronickú komunikáciu
* možnosť realizovať flexibilne dynamickú personalizovanú on-demand multikanálovú komunikáciu umožňujúcu plynulý prechod medzi PRINT a digitálnym svetom
* zabezpečiť rýchly a kontrolovaný prechod klientskej komunikácie z PRINTu do digitálnej formy prostredníctvom všetkých relevantných distribučných kanálov (eMail, SMS, RCS, PUSH, WhatsApp, FB messenger, UPVS, ...) a centrálnu správu PRINT úloh s kontrolou ich vykonávania
* zabezpečiť plnú automatizáciu omnikanálových marketingových a servisných komunikácií so zberom spätnej väzby a riadením následnej obojsmernej konverzácie
* konsolidáciu existujúcich dátových úložísk pre riadenie súhlasov a ich riadenie a komunikačnej histórie dostupnej pre všetky relevantné organizačné útvary s cieľom umožnenia efektívnej a z pohľadu regulácie bezpečnej komunikácie na klienta (poistenca).

# Popis cieľového riešenia

##  Funkčné požiadavky na nový systém

###

### Prehľad funkčných požiadaviek

Očakávame dodávku systému, ktorý bude poskytovať integrované a užívateľsky prívetivé web prostredie na

* vytváranie a správu šablón dokumentov, správ a webových microstránok vrátane vizuálneho modelovania komunikačných procesov umožňujúceho návrh omnikanálových komunikačných scenárov
* riadenie online a dávkového spracovania vstupných dát, detailné sledovanie spracovania generovania správ, dokumentov a rozosielania samotných správ s možnosťou detailného sledovania obsahu zaslaných správ a prípadného zastavenia spracovania jednotlivej dávky
* manuálnu personalizáciu a zasielanie templatovaných dokumentov a správ s možnosťou obohatenia personalizovaného dokumentu o špecifické metadáta
* detailný reporting doručenia správ na jednotlivých kanáloch, detailné sledovanie PRINT distribúcie, sledovanie základných digitalizačných KPIs s možnosťou detailizácie na úroveň organizačného útvaru / procesnej domény
* automatizácia generovania komunikácii s vytváraním cieľových skupín z externých / interných databáz, ktoré následne slúžia na realizáciu samotných rozosielok

Obsah každej komunikácie s klientom (prichádzajúca alebo odchádzajúca) bude zaznamenaný v komunikačnej histórii systému a v prípade potreby systém bude schopný obojsmernej replikácie zmien v komunikačnej histórií s vybranými systémami objednávateľa.

Každá komunikácia musí byť realizovaná s použitím konsolidovaného a overeného kontaktu. Výber príslušného distribučného kanálu pre daný typ komunikácie musí byť plne v súlade s poskytnutým súhlasom na komunikáciu samotným klientom (consent).

Pre získanie plnej kontroly nad súčasnou PRINT komunikáciou a schopnosťou jej rýchlej a kontrolovanej migrácie na digitálnu komunikáciu, systém musí byť schopný centralizovaného spracovania vstupov do tlače z rôznych formátov a spôsobov integrácie. Systém musí zabezpečiť schopnosť vygenerovania hotových výstupov pre tlač, tak aby boli spracovateľné akýmkoľvek z dostupných tlačových poskytovateľov na lokálnom SK/CZ trhu a nelimitoval výber len na niektorých PRINT dodávateľov. Zhotoviteľ garantuje bezplatne zabezpečiť kompatibilitu s akýmkoľvek tlačovým poskytovateľom, nemusí mať zabezpečenú hotovú integráciu na tlačové služby.

Systém bude schopný realizovať plne automatizovanú omnikanálovú komunikáciu s možnosťou dynamického riadenia komunikačného scenára na základe vstupných dát pred začiatkom komunikácie, správania sa klienta počas exekúcie komunikácie ako aj dodatočných dát získaných počas exekúcie komunikácie. Systém musí byť schopný automatizovane orchestrovať medzi PRINT a digitálnymi kanálmi.

### Funkčné požiadavky pre reporting stavu komunikácii

Systém musí poskytovať detailné online manažérske výstupy vo forme dash boardov a užívateľsky prívetivých reportov, ktoré budú umožňovať získať analytický prehľad o:

* Stave rozosielok jednotlivých komunikácii, štatistiky počtu rozoslaných jednotlivých správ a vygenerovaných dokumentov
* Detailná kontrola SLA na strane generovania výstupov a distribúcie dokumentov v požadovanom čase
* Sledovanie PRINT spracovania od úrovne príchodu vstupných súborov po realizáciu PRINT výroby až po zabezpečenie distribúcie cez poštových operátorov
* Sledovanie úrovne digitalizácie na úrovni celej organizácie ako aj parciálnych organizačných celkov

Systém musí umožňovať flexibilné zmeny v definovaných reportoch ako aj rýchly dizajn nových dátových reportov.

### Funkčné požiadavky pre automatizáciu generovania komunikácii

Systém musí byť schopný spracovávať eventy generované externými systémami vo forme online API volaní alebo dávkových súborov. Vstupné dáta môžu ale nemusia obsahovať kompletné kontaktné dáta. Systém musí byť schopný z vlastného lokálneho úložiska doplniť požadovaný konsolidovaný kontaktný údaj pre zabezpečenie distribúcie požadovanej správy.

V prípade ak existujúca aplikácia alebo skupina aplikácii nie je schopná zasielať automatizované eventy nad svojou databázou, tak systém bude schopný realizovať synchronizáciu vybraných dát do svojho manažovaného úložiska a nad ním bude poskytovať koncovým užívateľom možnosť definovania AD-HOC alebo pravidelne generovaných dávok eventov, ktoré následne budú vstupom pre generovanie a distribúciu komunikácie.

### Funkčné požiadavky pre archiváciu komunikácie

Každá prichádzajúca alebo odchádzajúca komunikácia musí byť uložená a archivovaná po definovanú dobu v lokálnom elektronickom archíve – komunikačnej histórii. Systém bude umožňovať definovať retenčné periódy na úrovni komunikácie a príslušnosti komunikácie ku danému procesu alebo produktu.

Uložená komunikačná história musí uložiť detail na úrovni celého obsahu komunikácie a formy rovnakej aká bola prezentovaná koncovému užívateľovi. Uvedená informácia musí byť dostupná cez užívateľské rozhranie systému alebo sprístupnené cez API rozhrania, na ktoré budú môcť pristupovať interné aplikácie objednávateľa (napríklad ePobočka, call centrum, ..).

* 1.

## Vymedzenie biznis scope dodávky

### Marketingová komunikácia

Automatizácia omnikanálovej personalizovanej komunikácie na klientov v rámci onboardingu a retencie poistenca od prípravy dát po doručenie:

**Onboarding**

* mailová komunikácia na poistenca (potvrdzujúci mail) po vyplnení a zaslaní prihlášky (online + offline)
* priebežná marketingová /onboardingová komunikácia na poistenca o vybavovaní prihlášky poistenca , preukazu poistenca, atď.

**Retencia**

* akýkoľvek typ marketingovej komunikácie akýmkoľvek marketingovým kanálom na poistenca;
* spätná väzba o doručení a otvorení zaslanej správy;
* zbieranie kontaktov všetkými dostupnými kanálmi objednávateľa a validácia kvality kontaktu

Automatizovanie orchestrácie omnikanálovej komunikácie na základe prichádzajúcej reakcie alebo komunikácie od klienta

Automatizácia komunikácie na poistencov s cieľom získania chýbajúcich kontaktov alebo súhlasov

### Servisná komunikácia

Digitalizácia a automatizácia komunikácie (napr. nedoplatky, upozornení na oznamovacie povinnosti, ...)

Automatizácia a flexibilný templating súčasných notifikácii z mobilnej aplikácie – previazanie eMail, PUSH a SMS kanálov

Digitalizácia/automatizácia zasielania povinnej komunikácie (napr. zmeny VZP) na klienta

### Jednotná databáza súhlasov (register súhlasov s používaním osobných údajov poistencov a nepoistencov)

Centrálne úložisko, ktoré obsahuje izolované aj konsolidované súhlasy

Aktualizovaný a dotazovaný pomocou Online API a / alebo Batch. Požiadavka na rozšírenie v súčasnosti obmedzenej štruktúry o navrhnutý best practice model.

### Oblasť business procesov mimo scope

Pre presnejšiu definíciu, čo spadá do scope dodávky diela, uvádzame oblasti, ktoré nie sú v scope dodávky a ani nie je očakávaná ich realizácia s využitím systému, ktorý je predmetom tejto zmluvy:

* Digitalizácia fyzických dokumentov na vstupe – vyťažovanie
* Analýza a tvorba marketingových analytických modelov pre potreby následnej segmentácie klientov

### Požiadavky na integráciu s internými aplikáciami objednávateľa

* Implementácia prepojení dodávaného systému na existujúce interné distribučné kanály (Portál, mobilná aplikácia, Web, atď.)

Hlavné dátové toky a integrácie:

* definovanie cieľových skupín, konfigurácia komunikácií, design scenárov, nastavenie parametrov prostredníctvom GUI
* manuálny upload dát
* ad-hoc iniciácia odosielania správ zo systémov objednávateľa (ZPIS, CMS, ePobočka, ...)
* zistenie/overenie aktuálneho stavu Consentu v čase odoslania správy v systémoch objednávateľa (ZPIS, CMS, ePobočka, ...)
* synchronizácia udalostí z komunikácie na klienta z Customer Communication Management platform do Communication Datamart
* near real time synchronizácia consentov z komunikácie na klienta z Customer Communication Management platform do Communication Datamart a do systémov objednávateľa (ZPIS, CMS, ePobočka, ...)
* získanie a aktualizácia klientských, produktových a doplnkových údajov zo systémov objednávateľa (ZPIS/MIS, ePobočka, CMS, ...) pre potreby odosielania správ do CMM a Communication Datamartu
* podpora dávkovej iniciácie odosielania správ z CMM
* prepojenie na existujúce kanály objednávateľa na odosielanie a príjem správ a získavanie metadát (zachytávanie udalostí) vo vzťahu ku komunikácii

### Požiadavky na technologické zázemie a bezpečnosť

Nakoľko objednávateľ nedisponuje komponentom na ukladanie a poskytovanie údajov pre automatizovanú prípravu podkladov pre omnikanálovú komunikáciu, súčasťou dodávky musí byť Komunikačný Datamart (relačná databáza, rozhrania a funkcionality). Tento kľúčový komponent musí byť realizovaný on Premise v infraštruktúre objednávateľa a môže byť realizovaný na báze existujúceho DWH riešenia, alebo formou nezávislého komponentu.

##  Základný rozsah požadovanej dodávky

Predmetom dodávky musia byť nasledovné súčasti:

* Customer Communication Management platforma, jej Online, NRT a Batch rozhrania na okolité systémy v zmysle uvedených funkčných a nefunkčných požiadaviek
* Communication Datamart a jeho Online, NRT a Batch rozhrania na okolité systémy v zmysle uvedených funkčných a nefunkčných požiadaviek
* Implementácia nových omnikanálových a migrácia existujúcich komunikácií vrátane príslušných šablón
* Centrálne spracovanie PRINT požiadaviek bez potreby realizácie zmien na rozhraniach integrovaných systémov
* Iniciálne naplnenie a konfigurácia Customer Communication Management platformy a Communication Datamart
* Vyčistenie a konsolidácia kontaktných informácií naprieč systémami objednávateľa
* Integrácia vyššie uvedených komponent do architektúry objednávateľa

**Príloha č. 2**

**Harmonogram postupu prác a akceptačné kritériá**

1. **Fáza 1 – Architektúra a integrácia (D+3M)**

„D“ znamená deň účinnosti tejto zmluvy.

Implementácia CCM platformy s batch napojením na vstupy zo zdrojového systému s nastaveným rozhraním (ZPIS, WebJet) pre servisnú a marketingovú komunikáciu.

Implementácia automatizácie centrálnej tlače pre dennú tlač.

Analýza zdrojových systémov ePOB, ZPIS a WebJet a v súčasnosti poskytovaných extraktov pre MIS. Dizajn dátového modelu komunikačného datamartu.

Integrovanie a konsolidácia dostupných kontaktov medzi WebJet a ZPIS systémami do CCM internej komunikačnej databázy.

Konfigurácia a aktivácia CCM komunikačnej histórie obsahujúcej kontakty realizované cez CCM.

Implementácia tlačového adaptéra, ktorý zabezpečí odchytenie vygenerovaného RTF dokumentu na výstupe so ZPISu bez potreby robenia zmeny na ZPISe.

Analýza existujúcich dátových zdrojov a návrh konsolidovanej jednej verzie súhlasov, návrh integrácie existujúcich systémov s centrálnou CCM databázou kontaktov. Implementácia základnej sady pravidiel pre konsolidáciu súhlasov.

Opt-in a opt-out z prebiehajúcej komunikácie cez CCM platformu.

1. **Fáza 2 - Architektúra a integrácia pokračovanie (D+9M)**

Aktivácia Komunikačného datamartu ako primárneho zdroja pre event triggered marketingovú komunikáciu.

Aktivácia Komunikačného datamartu ako sekundárneho zdroja pre event triggered servisnú komunikáciu.

Umožnenie definovania event triggered kampaní ako aj servisnej komunikácie nad komunikačným datamartom s využitím CCM GUI.

Migrácia manuálnych kampani z prvej fázy do plne riadených cez definované event trigery nad Komunikačným Datamartom.

Integrácia spätnej väzby od klienta do prostredia Objednávateľ - do systémov, ktoré potrebujú získať spätnú informáciu o akcii na strane klienta.

Integrácia na priame dávky realizujúce event driven komunikácie riadené ZPISom alebo ePobočkou.

Integrácia osobných a kontaktných dát o klientoch a partneroch, hradenie poistného klientom, replikácia operatívneho registra súhlasov, replikácia napočítaných atribútov z kontaktnej histórie, nahranie a správa offline klientských DBs.

Naintegrovanie targeting modulu na data mart pre definovanie event driven automatizovaných komunikácií.

Integrácia ePobočky a call centra ako ďalšieho externého zdroja pre získavanie obsahu komunikačnej histórie a pre zápis do centralizovanej komunikačnej histórie.

Integrácia vybraných pôvodne PRINT komunikácií cez API rozhranie ZPISu.

Analýza požiadaviek (business a technických) na cieľové riešenie súhlasov, vrátane integračných požiadaviek.

Design a implementácia cieľového riešenia súhlasov integrovaného na kľúčové systémy.

1. **Fáza 3 - Postupná migrácia na základoch realizovanej architektúry (D+24M)**

Výber počtu, typu a rozsahu migrovaných komunikácii bude realizovaná podľa aktuálnych biznis priorít a dostupných biznis / IT kapacít. Celkový počet premigrovaných komunikácii na konci Fázy 3 by mal byť maximálne 40% z celkových komunikácií aktívnych pred začiatkom plnenia predmetu tejto zmluvy.

**Príloha č. 3**

**Preberací protokol**

|  |  |
| --- | --- |
| Objednávateľ | Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava |
| Zhotoviteľ |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Zmluva | Zmluva o dielo a poskytovaní služieb |
| Dátum odovzdania |  |
| Dátum prevzatia |  |
| Miesto odovzdania |  |
| Poverený zástupca zo strany zhotoviteľa |  |
| Poverený zástupca zo strany objednávateľa |  |

**Predmet akceptácie: Automatizovaná klientska komunikácia**

Zhotoviteľ potvrdzuje, že odovzdal objednávateľovi výhradné, vecne, územné a časovo neobmedzené právo používania ku kompletnému riešeniu pre centrálnu správu a automatizáciu klientskej komunikácie (Customer Communication Management platformy), ktorá bude riadiť komunikáciu medzi objednávateľom a jeho klientami a partnermi cez všetky relevantné kanály -PRINT, eMail, SMS, PUSH, Instant messaging **v zmysle akceptačných kritérií uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy**.

Objednávateľ týmto potvrdzuje prevzatie predmetu zmluvy v rozsahu finálnej centrálnej správy a automatizácie klientskej komunikácie (Customer Communication Management platformy).

V Bratislave dňa

Za objednávateľa Za zhotoviteľa

....................................... ............................................

meno a funkcia oprávnenej osoby meno a funkcia štatutárneho orgánu

objednávateľa

..................................... .............................................

meno a podpis oprávnenej osoby na akceptáciu meno a podpis projektového manažéra

**Príloha č. 4**

 **Akceptačný protokol**

|  |  |
| --- | --- |
| Objednávateľ | Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava |
| Zhotoviteľ |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Zmluva | Zmluva o dielo a poskytnutí služieb |
| Dátum odovzdania |  |
| Dátum akceptácie |  |
| Miesto odovzdania |  |
| Poverený zástupca zo strany zhotoviteľa |  |
| Poverený zástupca zo strany objednávateľa |  |

**Predmet akceptácie: Automatizovaná klientska komunikácia**

Zhotoviteľ potvrdzuje, že odovzdal objednávateľovi nevýhradné, vecne, územné a časovo neobmedzené právo používania ku kompletnému riešeniu pre centrálnu správu a automatizáciu klientskej komunikácie (Customer Communication Management platformy), ktorá bude riadiť komunikáciu medzi objednávateľom a jeho klientami a partnermi cez všetky relevantné kanály -PRINT, eMail, SMS, PUSH, Instant messaging.

Objednávateľa týmto potvrdzuje akceptáciu predmetu zmluvy v rozsahu finálnej centrálnej správy a automatizácie klientskej komunikácie (Customer Communication Management platformy).

V Bratislave dňa.....................

Za objednávateľa Za zhotoviteľa

....................................... ............................................

meno a funkcia oprávnenej osoby objednávateľa meno a funkcia štatutárneho orgánu zhotoviteľa

..................................... .............................................

meno a podpis oprávnenej osoby na akceptáciu meno a podpis projektového manažéra

**Príloha č. 5**

**Rozpočet jednotlivých fáz**

**Rozpočet jednotlivých fáz (v eurách)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Názov fázy** | **Merná jednotka**  | **Predpokladané množstvo**  | **Cena v eur bez DPH**  | **Cena v eur s DPH** |
| **Fáza 1 – Software (vrátane licencie),** implementácia (integrácia a migrácia)  |  jednorazovo | 1 |  |  |
| **Fáza 2 – Software (vrátane licencie),** implementácia (integrácia a migrácia) | jednorazovo | 1 |  |  |
| **Fáza 3 – Rozvojové práce** | človekohodina | 5000 |  |  |
| Podpora | mesačný paušál  | 48 |  |  |
| **Celková cena bez DPH:** |  |  |  |
| **20% DPH:** |  |  |  |
| **Celková cena s DPH:** |  |  |  |

*Poznámka:*

*v prípade ak zhotoviteľ nie je platiteľom DPH, uvedie celkovú cenu v riadku Celková cena s DPH*

**Príloha č. 6**

**Kategórie chýb**

1. Závažnosť chyby:
	1. Závažnosť „KRITICKÁ“ znamená, že dielo Automatizovaná klientska komunikácia, ktoré je predmetom tejto zmluvy, je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na činnosť objednávateľa. Funkčnosť diela Automatizovaná klientska komunikácia nie je možné vôbec využívať.
	2. Závažnosť „STREDNÁ“ znamená, že funkčnosť diela Automatizovaná klientska komunikácia, ktoré je predmetom tejto zmluvy, je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, dielo Automatizovaná klientska komunikácia prestalo pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť objednávateľa, pričom zistený problém nebráni výkonu činnosti objednávateľa. Funkčnosť diela Automatizovaná klientska komunikácia nie je možné plne využívať.
	3. Závažnosť „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť diela Automatizovaná klientska komunikácia, ktoré je predmetom tejto zmluvy, je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, dielo prestalo pracovať alebo pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na činnosť objednávateľa, zistený problém nebráni v činnosti objednávateľa. Funkciu diela Automatizovaná klientska komunikácia vzhľadom na definovaný problém je komplikované využívať.

**Príloha č. 7**

**Postup pri odstraňovaní chýb**

**Definície niektorých pojmov:**

1. Incident: všetky skutočné alebo domnelé problémy a chyby funkčnosti diela.
2. Chyby: chyby, vady, nedostatky a poruchy funkčnosti diela definované v prílohe č. 6 tejto zmluvy.
3. Oznamujúca osoba objednávateľa: osoba podľa čl. 4 bodu 2. zmluvy oprávnená za objednávateľa nahlasovať incidenty, ktoré sa vyskytnú na/pri prevádzke diela.
4. Servisný zásah: činnosť vedúca k odstráneniu chýb na diele, a to formou vzdialeného prístupu, alebo osobnou prítomnosťou pracovníka zhotoviteľa na mieste výskytu chyby na pracoviskách objednávateľa.

**Postup:**

1. Pri nahlásení incidentu pracovník služby hotline klasifikuje nesprávnu funkčnosť diela podľa kategórií chýb špecifikovaných v prílohe č. 6 a urobí záznam do evidencie chýb, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe, ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby a zabezpečí začatie procesu smerujúceho k odstráneniu chyby; čas oznámenia incidentu na službe hotline sa považuje za čas nahlásenia chyby.
2. V prípade, ak pracovník služby hotline vyhodnotí, že incident nedosahuje závažnosť chyby, zabezpečí bezodkladné vyriešenie incidentu.
3. V prípade, ak pracovník služby hotline klasifikuje nesprávnu funkčnosť diela podľa kategórií chýb špecifikovaných v prílohe č. 6, zhotoviteľ navrhne objednávateľovi riešenie chyby vedúce k jej odstráneniu aj s určením prácnosti odstránenia chyby v človekohodinách.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať servisný zásah na základe objednávky objednávateľa. Doba odstránenia chyby začína plynúť doručením objednávky na servisný zásah zhotoviteľovi.
5. Pre nahlasovanie incidentov a odstraňovanie chýb sa uplatnia nasledovné doby:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória chyby** | **Aktivita** | **Reakčná doba** |
|   |   |   |
|   | Doba odozvy | 4 hodín |
| **Kritická** | Doba odstránenia chyby | 24 hodín |
|   | Doba odozvy | 24 hodín |
| **Stredná** | Doba odstránenia chyby | 5 dní |
|  | Doba odozvy | 3 dni |
| **Nízka** | Doba odstránenia chyby | 7 dní |

**Príloha č. 8**

**Zoznam subdodávateľov**

Obchodné meno: ................................

Adresa sídla: ......................................................

I. \*Zabezpečenie predmetu zákazky **Automatizovaná klientska komunikácia** vyhlásenej podľa zákona o verejnom obstarávaní, vo veci ktorej je uzatvorená **Zmluva o dielo a poskytovaní služieb,** budeme plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov:

1. Obchodné meno subdodávateľa uvedené v Obchodnom, resp. Živnostenskom registri:

Adresa sídla, resp. miesto podnikania, uvedené v Obchodnom, resp. Živnostenskom registri:

IČO subdodávateľa:

Meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby, oprávnenej konať za subdodávateľa:

Percentuálny podiel subdodávky: % z celkovej ceny predmetu zákazky bez DPH

Stručný opis zákazky, ktorá bude predmetom subdodávky:

Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ spĺňa podmienky pre plnenie predmetu tejto Dohody, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od zhotoviteľa a neexistujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní.

Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ je/nie je\* partnerom verejného sektora a je/nie je\* zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora.

***(text bodu 1 použiť opakovane podľa počtu subdodávateľov)***

II. \*Zabezpečenie uvedeného predmetu Dohody nebudeme plniť prostredníctvom subdodávateľov.

.................................................................

***(meno, priezvisko, podpis zhotoviteľa)***

V ......................... dňa ...................

**Príloha č. 9**

**Zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti *a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z.“)***

1. V zmysle § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. zhotoviteľ vykonáva činnosti priamo súvisiace s prevádzkou sietí a informačných systémov objednávateľa pre nasledovnú službu: Automatizovaná klientska komunikácia.
2. Zhotoviteľ zabezpečí, že všetci, ktorí sa budú z jeho strany podieľať na výkone činností podľa bodu 1 tejto prílohy zmluvy, sa písomne zaviazali zachovávať mlčanlivosť o všetkých chránených informáciách objednávateľa, o ktorých získajú vedomosť počas, po alebo v súvislosti s výkonom činností podľa bodu 1 tejto prílohy zmluvy. Za chránené informácie objednávateľa sa považujú všetky informácie, o ktorých zhotoviteľ vie alebo by so zreteľom na všetky okolnosti mal vedieť, že nie sú zverejnené alebo nie sú určené na zverejnenie.
3. Zhotoviteľ je povinný neodkladne hlásiť objednávateľovi kybernetický bezpečnostný incident definovaný čl. 3 písm. j) zákona č. 69/2018 Z. z. Zamestnanci zhotoviteľa a prípadní subdodávateľa sú oboznámení so spôsobom oznamovania kybernetických bezpečnostných incidentov v súvislosti s prevádzkou sietí a informačných systémov objednávateľa a oznamujú akékoľvek podozrenie o ktorom vedia alebo by so zreteľom na všetky okolnosti mali vedieť, že by mohlo mať negatívny dopad na bezpečnosť siete alebo informačného systému objednávateľa na adrese objednávateľa incidentkb@vszp.sk.
4. Zhotoviteľ je povinný odovzdať objednávateľovi kompletnú a aktuálnu dokumentáciu najmä topológiu a IT architektúru, administrátorskú a užívateľskú príručku k činnosti podľa bodu 1 tejto prílohy zmluvy, podľa požiadaviek objednávateľa definovaných v Prílohe č. 1. Potvrdenie o odovzdaní musí byť uvedené v akceptačnom protokole podľa prílohy č. 4.
5. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť objednávateľovi súčinnosť pri výkone činností uvedených v § 19 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. Zhotoviteľ je povinný prijať opatrenia minimálne  v rozsahu vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení a § 20 zákona č. 69/2018 Z. z., ktorých cieľom je zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov pre objednávateľa. Zhotoviteľ zdokumentuje ním prijaté bezpečnostné opatrenia najmenej v rozsahu stanovenom § 20 zákona č. 69/2018 Z. z.
6. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že ak pri výkone činností podľa bodu 1 tejto prílohy zmluvy budú zistené „zadné vrátka“, slabé miesta alebo zraniteľnosti v činnosti podľa bodu 1 tejto prílohy zmluvy zhotoviteľ neodkladne vykoná opatrenia na ich odstránenie na vlastné náklady a to najmä preprogramovaním časti alebo celku, vylepšenie (upgrade) hardvéru, prípadné doplnenie o bezpečnostné mechanizmy a opatrenia.
7. Zhotoviteľ sa zaväzuje nahradiť objednávateľovi škodu v celom rozsahu, ktorá objednávateľovi vznikne v dôsledku porušenia tejto zmluvy zo strany zhotoviteľa. Na zodpovednosť za škodu sa primerane použijú ustanovenia v článku č. 11 zmluvy.
8. Zhotoviteľ umožní zástupcovi objednávateľa zodpovednému za kybernetickú bezpečnosť a ním určeným osobám riadny výkon auditu alebo kontroly na výkone činností podľa bodu 1 tejto prílohy zmluvy u zhotoviteľa. Audit alebo kontrola môže byť vykonaný kedykoľvek, aj bez predchádzajúcej informácie zhotoviteľa najmenej v rozsahu: nahliadania do dokumentov, nahliadanie do informačných systémov, auditu procesov, pracovných postupov v sídle, prevádzkarní alebo na pobočke zhotoviteľa.
9. Nedodržanie ustanovení bodov 2 až 8 tejto prílohy zmluvy je považované za závažné porušenie zmluvy. V prípade závažného porušenia zmluvy má objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy.