**Rámcová dohoda**

**o zabezpečení elektronického podpisovania dokumentov**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

**Čl. I**

**Zmluvné strany**

**1. Objednávateľ:**

Obchodné meno: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

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

Zastúpený: doc. PhDr. JUDr. Michal Ďuriš, PhD., predseda predstavenstva a GR

 Ing. Matej Fekete, MBA, podpredseda predstavenstva

IČO: 35 937 874

DIČ: 20 220 270 40

IČ DPH: SK 2022027040

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN: SK47 8180 0000 0070 0018 2424

Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., Odd.: Sa, Vložka č. 3602/B

Osoby oprávnené rokovať:

vo veciach technických a objednávok:

 *(meno, priezvisko, e-mail, telefón)*

vo veciach dohody: *(meno, priezvisko, e-mail)*

(ďalej len „*objednávateľ*“)

a

**2. Poskytovateľ:**

Obchodné meno:

Sídlo:

Zastúpený:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

IBAN:

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu ...................., odd.: ........., vložka č. ............. *(príp. v Živnostenskom registri Okresného úradu v ....................pod č...................)*

Osoby oprávnené rokovať:

vo veciach technických a objednávok: *(meno, priezvisko, e-mail, telefón)*

vo veciach dohody: *(meno, priezvisko, e-mail)*

(ďalej len „*poskytovateľ“*)

(objednávateľ a poskytovateľ spolu ďalej aj ako „*zmluvné strany*“)

uzatvárajú túto Rámcovú dohodu o zabezpečení elektronického podpisovania dokumentov (ďalej len „dohoda“) na základe výsledku verejného obstarávania zákazky „Elektronické podpisovanie dokumentov“ 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“).

**Výklad niektorých pojmov**

1. **Čas:** Všetky časové údaje uvedené v tejto Dohode zodpovedajú SEČ, resp. LSEČ, podľa aktuálne platného času v Slovenskej republike.
2. **Človekohodina:** jedna človekohodina (ďalej ako „ČH“) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti činností poskytovaných poskytovateľom pri poskytovaní služieb podľa Čl. II bodu 2.2 písm. d) tejto Dohody.
3. **Doba odozvy:** Doba odozvy je doba, najneskôr do uplynutia ktorej pracovník poskytovateľa bezodkladne kontaktuje emailom, pokiaľ nie je uvedené inak, kontaktnú osobu objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky (hlásenia o chybe).
4. **Doba trvalého vyriešenia:** Doba trvalého vyriešenia je čas od okamihu nahlásenia chyby kontaktnou osobou objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ poskytne trvalé riešenie chyby a odstráni chybu.
5. **Chyba:** akékoľvek, skutočné alebo domnelé, obmedzenie alebo úplný výpadok funkčnosti softvéru definované v Čl. IV bod 4.17 tejto Dohody.
6. **Incident:** všetky skutočné alebo domnelé problémy a chyby funkčnosti softvéru.
7. **Mesačný paušál:** Celková cena služieb uvedených v Čl. II bode 2.2. písm. b) tejto Dohody v rozsahu uvedenom v Čl. II bode 2.3. tejto Dohody za jeden kalendárny mesiac, ktorú objednávateľ uhrádza poskytovateľovi v mesačných obdobiach bez ohľadu na rozsah čerpania služieb.
8. **Oprávnená osoba:** je osoba poverená/určená objednávateľom alebo poskytovateľom na zabezpečovanie vybraných činností podľa tejto Dohody. Oprávnené osoby objednávateľa na zaistenie kontaktu s poskytovateľom s výkonom oprávnených úkonov sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Dohody.
9. **Oznamujúca osoba objednávateľa:** osoba oprávnená za objednávateľa nahlasovať incidenty, ktoré sa vyskytnú na/pri prevádzke softvéru.
10. **Podpis ťahom prsta na mobilnom zariadení so zaznamenaním charakteristík priebehu podpisu:** Digitálne zaznamenaný podpis osoby vykonaný prostredníctvom dotykovej obrazovky mobilného zariadenia a jeho priame prepojenie s podpisovaným dokumentom. Na vykonanie podpisu sa nevyžaduje žiadne ďalšie technické zariadenie (digitálne pero) a môže byt vykonaný aj ťahom prsta na obrazovke mobilného zariadenia.
11. **Produkčné prostredie:** platforma softvéru nasadená v prevádzke u objednávateľa sprístupnená koncovým používateľom objednávateľa.
12. **Pracovný deň:** Deň, ktorý nie je sobotou alebo dňom pracovného pokoja. Dňami pracovného pokoja sa rozumejú dni určené zákonom č. 241/1993 Z. z. o štátnych sviatkoch, dňoch pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších predpisov.
13. **Prevádzková dokumentácia:** detailný popis funkcionalít softvéru, ktoré je oprávnený a/alebo povinný vykonávať správca softvéru.
14. **Užívateľská dokumentácia:** detailný popis funkcionalít softvéru, ktoré je oprávnený vykonávať bežný užívateľ.
15. **Servisný zásah:** činnosť vedúca k odstráneniu chýb softvéru, a to formou vzdialeného prístupu, alebo osobnou prítomnosťou pracovníka poskytovateľa na mieste výskytu chyby na pracoviskách objednávateľa.
16. **Softvér:** softvér špecifikovaný v Prílohe č. 4 tejto Dohody umožňujúci klientom VŠZP:

- elektronicky podpisovať vlastnoručným elektronickým podpisom na klientskych pracoviskách dokumenty pripravené na podpis poradcom klienta,

 - vložiť faksmile podpisu do dokumentu

- podpis ťahom prsta na mobilnom zariadení so zaznamenaním charakteristík priebehu podpisu (dokumenty podpisované na webovom sídle)

- vkladať elektronickú pečať a časovú pečiatku do dokumentu.

1. **Systémový softvér:** Predstavuje softvér, ktorý poskytuje resp. prispieva k vytvoreniu prostredia pre ukladanie, spúšťanie a používanie softvéru alebo údajov v ňom nasadených.
2. **Testovacie prostredie:** platforma určená pre interné overenie funkčnosti softvéru a správnosti integrácie s inými softvérovými riešeniami objednávateľa.
3. **Update:** sa rozumie iba taká zmena softvéru, ktorá prináša zlepšenie alebo prispôsobenie jeho existujúcej funkcionality popísanej v užívateľskej dokumentácii a funkčnej špecifikácii softvéru alebo odstránenie prípadných chýb.
4. **Upgrade:** sa rozumie povýšenie softvéru na novú verziu, s novými funkciami, resp. zásadnou zmenou existujúcej funkčnosti.
5. **Vlastnoručný elektronický podpis** je bezpečná metóda podpisu elektronických dokumentov na mobile, tablete alebo iných zariadeniach s dotykovou obrazovkou. Podpis sa realizuje špeciálnym perom na displeji zariadenia a vďaka zaznamenaným charakteristikám (rýchlosť, zrýchlenie, prítlak, doba podpisu, atď.) je možné verifikovanie podpisu.
6. **Vloženie elektronickej pečate do dokumentu:** vloženie dát do dokumentu takým spôsobom, že  je možné overiť, že po vložení týchto dát v dokumente  nenastala žiadna zmena. Využíva sa na autorizáciu dokumentu.
7. **Vloženie faksmile podpisu do dokumentu:** Vloženie graficky vernej podoby podpisu do dokumentu.
8. **Zabezpečenie náhradného riešenia:** zabezpečenie náhradného riešenia znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti softvéru vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane objednávateľa.

**Čl. II**

**Predmet a účel Dohody**

**2.1.** Predmetom tejto Dohody je záväzok poskytovateľa poskytnúť objednávateľovi plnenia podľa bodu 2.2. tohto článku (ďalej súhrnne ako „plnenie“) a záväzok objednávateľa riadne a včas poskytnuté plnenie prevziať a zaplatiť poskytovateľovi za riadne poskytnuté plnenie cenu vo výške a za podmienok dohodnutých v tejto Dohode.

**2.2.** Poskytovateľ sa v súlade s Dohodou zaväzuje poskytovať objednávateľovi nasledujúce plnenie:

a) **softvérový produkt** vrátane príslušenstva, ktorým je súvisiaca prevádzková a integračná dokumentácia špecifikovaný v Prílohe č. 4 tejto Dohody umožňujúci klientom VŠZP:

 - elektronicky podpisovať vlastnoručným elektronickým podpisom dokumenty na klientskych pracoviskách. Súčasťou podpisu budú dodatočné charakteristiky podpisu za účelom možnosti overenia pravosti podpisu,

- vložiť faksmile podpisu do dokumentu

- podpis ťahom prsta na mobilnom zariadení so zaznamenaním charakteristík priebehu podpisu pre dokumenty podpisované na webovom sídle

- vkladať elektronickú pečať a časovú pečiatku do dokumentu

(ďalej aj ako „softvér“), vrátane súvisiacich služieb, a to inštalácie a konfigurácie a sprevádzkovania softvéru v prostredí objednávateľa (ďalej aj ako „súvisiace služby“) a licencie na užívanie softvéru špecifikovanej v tejto Dohode na obdobie 48 mesiacov odo dňa prevzatia softvéru objednávateľom (ďalej aj ako „licencia“),

b) **služby licenčnej podpory** podľa tejto Dohody (ďalej spoločne ako „služby podpory“) v predpokladanom rozsahu 48 mesiacov,

c) **služby produktovej podpory (maintenance)** podľa tejto Dohody (ďalej spoločne ako „služby podpory“) v predpokladanom rozsahu 48 mesiacov,

d) **služby úpravy a prispôsobenia softvéru a poradenstva pri používaní softvéru**, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou služieb podpory (ďalej aj ako „služby na vyžiadanie“).

**2.3.** Služby podpory podľa bodu 2.2 písm. b) a c) tohto článku bude poskytovateľ poskytovať objednávateľovi neobmedzene (bez limitu) ako:

1. služby licenčnej podpory, ktoré zahŕňajú:
2. poradenstvo a technickú podporu pri používaní softvéru, ktoré zahŕňajú konzultácie pri riešení domnelých alebo skutočných chýb funkčnosti softvéru a problémov riešenie incidentov a
3. odstraňovanie chýb softvéru v čase a spôsobom určeným v tejto Dohode,
4. služby produktovej podpory (maintenance), ktoré zahŕňajú:
5. update a upgrade softvéru.

**2.4.** Služby na vyžiadanie podľa bodu 2.2 písm. d) tohto článku sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy v predpokladanom množstve 1200 ČH.

**2.5.** Objednávateľ sa zaväzuje objednané a v súlade s touto Dohodou riadne a včas dodané aj čiastkové plnenie prevziať a za prevzaté aj čiastkové plnenie zaplatiť poskytovateľovi cenu určenú podľa Čl. VI tejto Dohody.

**2.6.** Účelom tejto Dohody je zabezpečenie elektronického podpisovania dokumentov podľa špecifikácie v Prílohe č. 4 pre klientov objednávateľa.

**2.7.** Poskytovateľ bude poskytovať plnenie vo svojom mene a na svoje náklady, a v prípade, ak bude predmet tejto Dohody plniť prostredníctvom tretej osoby, zodpovedá objednávateľovi, akoby plnil sám.

**2.8.** Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený dodať objednávateľovi plnenie podľa tejto Dohody, a že pri poskytovaní plnenia podľa tejto Dohody nepríde k porušeniu práv tretích strán.

**2.9.** Ak poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť prostredníctvom technických alebo odborných kapacít inej osoby, zaväzuje sa pri plnení predmetu Dohody v súlade s § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využil na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti.

**2.10.** Ak sa na poskytovateľa taká zákonná povinnosť vzťahuje, poskytovateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o registri partnerov verejného sektora“) povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania Dohody.

**2.11.** Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení tejto Dohody používať iba takých subdodávateľov, ktorí sú riadne zapísaní v registri partnerov verejného sektora, ak sa na nich takáto povinnosť vzťahuje.

**2.12.** Poskytovateľ vyhlasuje, že sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s plnením predmetu tejto Dohody a sú mu známe všetky technické a kvalitatívne podmienky plnenia predmetu tejto Dohody, predmet tejto Dohody je mu jasný a je schopný ho v súlade s touto Dohodou včas a riadne plniť.

**Čl. III**

**Miesto, čas a spôsob plnenia**

**3.1.** Miestom plnenia je sídlo objednávateľa, pokiaľ objednávateľ v objednávke neurčí iné miesto plnenia nachádzajúce sa v Slovenskej republike v závislosti od povahy plnenia, napr. elektronicky, vzdialeným prístupom, emailom alebo iným vhodným zabezpečeným spôsobom. Zmena miesta plnenia podľa tohto bodu nemá vplyv na cenu plnenia dodaného objednávateľovi*.*

**Čl. IV**

**Podmienky plnenia**

**Všeobecné podmienky plnenia**

**4.1.** Poskytovateľ bude poskytovať plnenie prostredníctvom vzdialeného prístupu, elektronicky, e-mailom alebo osobou prítomnosťou pracovníka poskytovateľa v mieste plnenia.

**4.2.** S ohľadom na skutočnosť, že táto Dohoda má charakter rámcovej dohody, bude poskytovateľ poskytovať objednávateľovi plnenia na základe objednávok.

**4.3.** Plnenie sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať v súlade s touto Dohodou a všetkými jej prílohami, v súlade s príslušnou legislatívou platnou v Slovenskej republike, s odbornou starostlivosťou na úrovni dostupných technologických štandardov a v súlade s internými normami objednávateľa, s ktorými bol preukázateľne oboznámený, ako aj v súlade s vlastnosťami softvérového a technického vybavenia objednávateľa. Poskytovateľ zodpovedá za to, že realizácia predmetu Dohody bude 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 Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov, ako aj ním vypracovaná dokumentácia, navrhnuté procesy, postupy a opatrenia budú vykonané v súlade s dotknutými všeobecne záväznými právnymi predpismi a v súlade s podkladmi získanými od objednávateľa podľa Čl. IV tejto Dohody.

**4.4.** Oprávnené osoby objednávateľa sú oprávnené predkladať, podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia Dohody, ako aj podpisovať preberací protokol a akceptačný protokol, a na všetky ďalšie úkony výslovne uvedené v tejto Dohode. 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 Dohody, ukončenia platnosti tejto Dohody a uzatvárania dodatkov k tejto Dohode, ak nemá na tieto úkony osobitné splnomocnenie.

 **Dodanie softvéru, súvisiacich služieb a licencie**

**4.5.** Poskytovateľ je povinný dodať objednávateľovi softvér, súvisiace služby a licenciu podľa Čl. II bod 2.1 písm. a) Dohody na základe objednávky objednávateľa, a to do 30 dní odo dňa doručenia takej objednávky poskytovateľovi.

**4.6.** Spoločne so softvérom poskytovateľ dodá objednávateľovi licenciu na používanie softvéru objednávateľom, ktorá je udelená ako nevýhradná, územne neobmedzená, vo vecnom rozsahu obmedzená na inštaláciu na serveri objednávateľa, na neobmedzený počet prístupov pre koncových užívateľov objednávateľa súčasne, a to na neobmedzenom počte pracovných staníc a spôsobom a na účel, na ktorý je softvér určený. Túto licenciu poskytovateľ udeľuje objednávateľovi na softvér v stave pri dodaní ako aj v stave zodpovedajúcom úpravám softvéru vykonaným na základe tejto Dohody alebo v súlade s touto Dohodou. Licenciu poskytovateľ udeľuje objednávateľovi na obdobie 48 mesiacov odo dňa prevzatia softvéru objednávateľom.

**4.7.** Objednávateľ softvér a licenciu prevezme až po riadnom vykonaní súvisiacich služieb.

**4.8.** Prevzatie softvéru, súvisiacich služieb a licencie po úspešnom vykonaní akceptačných testov podľa bodu 4.28. tohto článku objednávateľom zmluvné strany potvrdia podpismi svojich oprávnených osôb na preberacom protokole vypracovanom poskytovateľom. Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany zhodne uvádzajú, že na účely posúdenia dodržania lehoty na dodanie softvéru, súvisiacich služieb a licencie sa softvér, súvisiace služby a licencia považujú za dodané až momentom ich písomného protokolárneho prevzatia objednávateľom v súlade s týmto bodom. Podmienkou prevzatia softvéru, súvisiacich služieb a licencie je dodanie aktualizovanej prevádzkovej a integračnej dokumentácie softvéru a v rámci predmetu zmluvy dodanie príslušenstva.

**4.9** V prípade potreby výmeny serveru, na ktorom je softvér nainštalovaný, je objednávateľ oprávnený nainštalovať softvér na nový server po tom, čo objednávateľ softvér z pôvodného servera odinštaluje, a to sám alebo prostredníctvom poskytovateľa v rámci služieb podpory.

**4.10** V prípade poškodenia softvéru zabezpečí jeho opätovné nainštalovanie poskytovateľ v rámci služieb podpory.

**Poskytovanie služieb podpory**

**4.11.** Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby podpory na základe objednávky objednávateľa vystavenej oprávnenou osobou objednávateľa, a to po dobu, určenú v príslušnej objednávke v súlade s čl. VI. bod 6.10 a 6.11.

**4.12.** Služby produktovej podpory (maintenance) budú poskytované dodaním inštalačných balíčkov spolu s inštalačným postupom oprávnenej osobe objednávateľa uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Dohody, a to bezodkladne po publikovaní príslušného update alebo upgrade. Momentom sprístupnenia príslušného update a upgrade objednávateľovi udeľuje poskytovateľ objednávateľovi licenciu na užívanie príslušného update a upgrade na spôsob a účel užívania, a vo vecnom, miestnom, a časovom rozsahu, v akom udeľuje objednávateľovi licenciu podľa Čl. IV bod 4.6. tejto Dohody. Prevzatie riadne a včas poskytnutých služieb produktovej podpory zmluvné strany potvrdia podpismi svojich oprávnených osôb na preberacom protokole, prípadne dodacom liste.

**4.13.** Služby licenčnej podpory podľa bodu Čl. II bodu 2.3 písm. a) podbod 1. tejto Dohody bude poskytovateľ poskytovať formou poradenstva a vzdialeného prístupu z pracoviska poskytovateľa, pokiaľ to závažnosť problému umožňuje a objednávateľ odsúhlasil vzdialený prístup pre každý jednotlivý prípad. V prípade vážnych funkčných chýb bude miestom plnenia Dohody sídlo objednávateľa alebo pracoviská objednávateľa v Slovenskej republike, v závislosti od charakteru problému.

**4.14.** Služby licenčnej podpory podľa bodu Čl. II bodu 2.3 písm. a) podbod 1. tejto Dohody (poradenstvo a technická podpora) sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi na telefónnych číslach: ............... a e-mailových adresách: ....................... *(bude doplnené podľa údajov dodaných úspešným uchádzačom),* a to na základe požiadavky oprávnenej osoby objednávateľa alebo oprávnenou osobou určených zamestnancov objednávateľa, a to v pracovné dni od 8:00 hod. do 16:00 hod.

**4.15.** Incidenty a chyby v rámci poskytovania služby podpory podľa Čl. II bodu 2.3. písm. a) podbod 2. tejto Dohody (riešenie incidentov a odstraňovanie chýb softvéru) nahlasuje oprávnená osoba objednávateľa alebo určený zamestnanec objednávateľa na telefónnych číslach: ............... a e-mailových adresách: ....................... *(bude doplnené podľa údajov dodaných úspešným uchádzačom),* alebo prostredníctvom elektronického tiketovacieho nástroja poskytovateľa, ak takým poskytovateľ disponuje, a to v pracovný deň v dobe od 8:00 do 16:00 hod. V prípade, ak objednávateľ nahlási chybu softvéru po 16:00 hod., považuje sa takéto nahlásenie chyby za prijaté o 8:00 hod. v najbližší nasledujúci pracovný deň. Ak poskytovateľ disponuje elektronickým tiketovacím nástrojom, zaväzuje sa vytvoriť do 10 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Dohody pre oprávnenú osobu a určených zamestnancov objednávateľa prístupy do takého nástroja a udržiavať tieto prístupy funkčné po celú dobu poskytovania služby podpory.

**4.16.** V prípade nahlásenia chyby určí kategóriu chyby podľa bodu 4.17. tohto článku oprávnená osoba objednávateľa alebo určený zamestnanec objednávateľa, ktorí chybu nahlasujú; takto určená kategória chyby je pre poskytovateľa záväzná. V prípade, ak oprávnená osoba poskytovateľa nesúhlasí s kategóriou uvedenou v hlásení objednávateľa, môže dôjsť k zmene kategórie chyby po dohode s oprávnenou osobou objednávateľa vo veciach technických uvedenou v Prílohe č. 2 tejto Dohody.

**4.17.** Chyby softvéru sú rozdelené do troch kategórií:

1. Kategória A - v prípade nahlásenia 10 tiketov o chybe znemožňujúcej používanie softvéru, t. j. spôsobujúcej „zamrznutie“ alebo „zrútenie“ systému počas normálneho používania, spôsobujúcej stratu alebo porušenie dát počas bežného používania softvéru, spôsobujúcej, že významná časť softvéru je nefunkčná a neexistuje postup pre dočasné náhradné riešenie problému, pričom tomu nie je možné zabrániť použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému objednávateľa.
2. Kategória B – obmedzujúce používanie softvéru, t. j. spôsobujú problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným riešením. Spôsobujú, že časť dodaného softvéru sa odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii, avšak neobmedzuje významne jeho funkčnosť.
3. Kategória C – nezávažné chyby, ktoré nemajú závažný dopad na komfort používateľa pri práci so softvérom, t. j. prejavujú sa v nezhode ovládania, či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii alebo špecifikácii

**4.18.** Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť práce na odstránení chyby softvéru a odstrániť ich v termínoch podľa nasledujúcej tabuľky, pokiaľ sa nedohodne s objednávateľom inak:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória chyby softvéru** | **Termín pre zahájenie prác na odstránení chyby softvéru** | **Termín pre odstránenie chyby softvéru**  |
| A  | do 1 hodiny  | do 4 hodín (stačí workaround) . odstránenie problému do 5 pracovných dní |
| B  | do 2 pracovných dní od nahlásenia chyby  | do 7 pracovných dní od nahlásenia chyby |
| C  | do 4 pracovných dní od nahlásenia chyby  | do 14 pracovných dní od nahlásenia chyby, pri rozsiahlych zmenách najneskôr v ďalšej verzii softvéru |

**4.19.** V prípade nahlásenia chyby kategórie A je poskytovateľ oprávnený prijať v termíne pre odstránenie chyby softvéru dočasné riešenie chyby a chybu odstrániť v termíne pre chybu kategórie B.

**Služby na vyžiadanie**

**4.20.** Služby na vyžiadanie sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať na základe písomných objednávok objednávateľa, vystavených oprávnenou osobou objednávateľa a doručených poskytovateľovi.

**4.21.** Služby na vyžiadanie je poskytovateľ povinný vykonávať v čase, mieste plnenia a spôsobom uvedeným v objednávke objednávateľa.

**4.22**. Zmluvné strany sa dohodli, že predpokladaný objem služieb na vyžiadanie počas trvania platnosti a účinnosti a podľa tejto Dohody je 1200 ČH.

**4.23.** Poskytovanie služieb na vyžiadanie sa riadi nasledovným procesom:

a) objednávateľ poskytovateľovi písomne predloží požiadavku na poskytnutie služby na vyžiadanie s opisom činnosti a/alebo jej výsledku a ak to považuje za potrebné, navrhne akceptačné kritériá,

b) na základe požiadavky na poskytnutie služby na vyžiadanie poskytovateľ záväzne stanoví prácnosť realizácie požadovanej služby na vyžiadanie v ČH a do 5 pracovných dní o nej písomne informuje objednávateľa,

c) ak sa tak objednávateľ rozhodne, prostredníctvom svojej oprávnenej osoby vystaví objednávku na poskytnutie služby na vyžiadanie v ČH, v ktorej uvedie činnosť a/alebo výsledok služby na vyžiadanie, cenu objednanej služby na vyžiadanie s uvedením jednotkovej a celkovej ceny objednaného plnenia bez DPH a s DPH, sadzby DPH, termín dodania a miesto plnenia objednaných služieb, dátum vystavenia objednávky a meno a priezvisko osoby, ktorá objednávku vystavila.

**4.24.** Poskytovateľ je povinný začať poskytovať objednanú službu na vyžiadanie v termíne a mieste plnenia určenom v objednávke.

**4.25.** V prípade ak objednávateľ stanovil v požiadavke na poskytnutie služby na vyžiadanie akceptačné kritériá, takto určené akceptačné kritériá sa stávajú pre poskytovateľa záväznými momentom doručenia príslušnej objednávky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

**4.26.** Pri akejkoľvek úprave softvéru, alebo jej časti je poskytovateľ povinný doplniť a aktualizovať používateľskú dokumentáciu softvéru. Zmenená a doplnená dokumentácia bude nevyhnutnou súčasťou odovzdania úpravy softvéru do prevádzky.

**4.27.** V prípade, ak objednávateľ určil akceptačné kritériá, podmienkou prevzatia služieb na vyžiadanie bude splnenie akceptačných kritérií preukázané úspešným vykonaním akceptačných testov úprav softvéru, vykonaných na základe objednávky na poskytnutie služieb na vyžiadanie.

**4.28**. Akceptačné testy budú vykonané na testovacom prostredí podľa testovacej špecifikácie schválenej oprávnenými osobami za obe zmluvné strany. Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú chyby alebo vady, ktoré budú znemožňovať užívanie softvéru, alebo úprav softvéru, alebo budú obmedzovať jeho základné používanie (chyby kategórie A alebo B) alebo viac ako 3 chyby kategórie C, po odstránení týchto porúch sa vykoná opakovaný akceptačný test. Ak sa pri akceptačnom teste nevyskytnú chyby alebo vady, alebo sa vyskytnú vady iné ako vady vyššie uvedené, ktoré neznemožňujú užívanie softvéru, objednané služby na vyžiadanie sa budú považovať za riadne vykonané a za pripravené na odovzdanie objednávateľovi. Poskytovateľ vyhotoví zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ktorú podpíšu oprávnené osoby oboch zmluvných strán a súčasne dojednajú primeranú lehotu na odstránenie prípadných chýb alebo vád.  Po inštalácii softvéru do produkčného prostredia objednávateľ vystaví preberací protokol.

**4.29.** Prevzatie riadne a včas poskytnutých služieb na vyžiadanie zmluvné strany potvrdia podpismi svojich oprávnených osôb na preberacom protokole, ktorého povinnou súčasťou bude aktualizovaná prevádzková dokumentácia a pracovný výkaz, ktorý musí obsahovať opis poskytnutých služieb na vyžiadanie s uvedením ich prácnosti v ČH.

**Čl. V**

**Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa**

**5.1.** Pri plnení záväzkov z tejto Dohody je poskytovateľ povinný postupovať s odbornou starostlivosťou, bez zbytočného odkladu oznamovať objednávateľovi všetky skutočnosti súvisiace s plnením predmetu dohody.

**5.2.** Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dodanie plnenia predmetu dohody vo svojom mene a na svoje náklady, pričom zodpovedá za to, že dodané plnenie nebude v rozpore s technickými normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a touto Dohodou, že ho dodá v potrebnej kvalite, v požadovanom čase a v požadovanom rozsahu, za podmienok podľa tejto Dohody, Prílohy č. 4 a príslušnej objednávky. Objednávateľ nie je povinný plnenie poskytnuté na základe tejto Dohody prevziať a zaplatiť, pokiaľ kvalita plnenia nebude objednávateľom akceptovaná.

**5.3.** Poskytovateľ je povinný odovzdať predmet dohody objednávateľovi vypracovaním a podpísaním preberacieho protokolu podľa Čl. IV bod 4.8. tejto Dohody v prípade, že plnenie bolo poskytnuté v rozsahu predmetu dohody, v náležitej kvalite a podľa tejto Dohody a príslušnej objednávky objednávateľa.

**5.4.** Poskytovateľ je povinný bezodkladne e-mailom informovať poskytovateľa o trvalých alebo prechodných zmenách kontaktných osôb uvedených v Čl. I tejto Dohody.

**5.5.** Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetky technické a finančné prostriedky a personálne kapacity potrebné na riadne splnenie záväzkov prijatých v tejto Dohode. Preukázanie nepravdivosti niektorého z vyhlásení obsiahnutého v tomto bode, spočívajúcej v nedostatku oprávnení, nemá za následok zánik povinnosti poskytovateľa získať chýbajúce oprávnenie bez zbytočného odkladu, resp. bez zbytočného odkladu zabezpečiť dostatočné prostriedky, či kapacity na riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto Dohody.

**5.6.** Poskytovateľ je povinný  pri dodaní plnenia a jeho každej novej verzie poskytnúť zoznam použitých verzií komponent a knižníc tretích strán vrátane opensource.

**5.7.** V prípade, že prostredníctvom csirt.sk  bola zverejnená kritická zraniteľnosť niektorého použitého komponentu alebo knižnice tretej strany, poskytovateľ plnenia je povinný tento komponent nahradiť iným komponentom (novou verziou predmetného komponentu) takým spôsobom, aby odstránil kritickú zraniteľnosť dodaného riešenia. Túto úpravu zahrnie do novej verzie riešenia, ktorá bude nasadená v najkratšom možnom čase. Takáto úprava bude vykonaná v rámci služieb produktovej podpory (alebo záruky) , nesmú byť na ňu čerpané človekohodiny.

**5.8.** Objednávateľ je povinnýposkytnúť poskytovateľovi včas súčinnosť potrebnú na riadne a včasné plnenie predmetu dohody. Objednávateľ je tiež povinný včas oznamovať poskytovateľovi všetky skutočnosti majúce pre plnenie tejto Dohody zásadný význam.

**5.9.** Objednávateľ je povinnýbezodkladne e-mailom informovať poskytovateľa o trvalých alebo prechodných zmenách kontaktných osôb uvedených v Čl. I tejto Dohody.

**5.10.** Objednávateľ je povinnýprevziať poskytnuté plnenie spôsobom podľa Čl. IV bod 4.8. tejto Dohody v prípade, že plnenie bolo poskytnuté v rozsahu predmetu dohody, v náležitej kvalite a podľa tejto Dohody, Prílohy č. 4 a príslušnej objednávky.

**5.11.** Objednávateľ je povinnýzaplatiť poskytovateľovi za predmet dohody vykonaný v súlade s touto Dohodou a príslušnou objednávkou dohodnutú cenu, a to v súlade a za podmienok podľa Čl. VI tejto Dohody.

**Čl. VI**

**Cena a platobné podmienky**

* 1. Zmluvné strany si dohodli jednotkové ceny za poskytnuté plnenie podľa Prílohy č. 1 :
		1. Plnenie podľa Čl. II bod 2.2. písm. a) dohody (položky P1 až P4)
		2. Plnenie podľa Čl. II bod 2.2. písm. b) dohody (položka P5)
		3. Plnenie podľa Čl. II bod 2.2. písm. c) dohody (položka P6)
		4. Plnenie podľa Čl. II bod 2.2. písm. d) dohody (položka P7)

**6.2.** Jednotkové ceny za plnenie predmetu dohody uvedené v bode 6.1. tohto článku sú zhodné s cenami z ponuky úspešného uchádzača, ktorého ponuku prijal objednávateľ ako verejný obstarávateľ v zmysle zákona o verejnom obstarávaní a zahrňuje všetky náklady poskytovateľa spojené s riadnym plnením predmetu dohody. Jednotkové ceny sú stanovené dohodou zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

**6.3.** Objednávateľ si vyhradzuje právo meniť rozsah objednávaných licencií a služieb, avšak maximálne do výšky celkovej ceny za plnenie predmetu dohody uvedenej v bode 6.4. tohto článku. Jednotlivé plnenia podľa tejto Dohody budú zmluvné strany realizovať na základe samostatných objednávok vystavených objednávateľom. Objednávateľ nie je povinný objednať celý predmet tejto Dohody, t. j. nie je povinný si objednať všetky plnenia predmetu dohody a v celom rozsahu. Rozsah objednávok je výlučne na rozhodnutí objednávateľa.

**6.4.** Celková cena za plnenie predmetu dohody podľa Čl. II bod 2.2. písm. a), b), c) a d) v spojení s bodmi 6.1.1. až 6.1.4. tohto článku dohody nemôže presiahnuť sumu:

Cena.............. eur bez DPH (slovom .................. eur ...................... centov),

Sadzba DPH vo výške ......%

Cena .................... eur vrátane DPH (slovom ................ eur .................. centov),

Celková cena je suma maximálna a konečná a zahŕňa všetky náklady a výdavky poskytovateľa, ktoré mu vzniknú v súvislosti s riadnym a včasným plnením predmetu dohody. Celkovou cenou sa rozumie sumár všetkých peňažných plnení, ktoré budú uhradené objednávateľom poskytovateľovi na základe objednávok, vyhotovených v súlade s touto Dohodou. Objednávka bude vystavená v závislosti od podmienok, potrieb a strategických rozhodnutí objednávateľa. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý finančný objem uvedený v tomto bode.

**6.5.**  V prípade, že poskytovateľ nie je platiteľom DPH, uvedie len cenu celkom, t. j. cenu vrátane DPH a informáciu, že nie je platiteľom DPH. Ak sa poskytovateľ, ktorý v čase uzatvorenia tejto dohody nie je platiteľom DPH, stane platiteľom DPH počas plnenia predmetu dohody, jednotková cena a cena spolu sa bude považovať za cenu vrátane DPH, a to od vzniku povinnosti poskytovateľa odvádzať DPH.

**6.6.** DPH za plnenie predmetu dohody bude poskytovateľ fakturovať vo výške podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia. V prípade zmeny výšky sadzby DPH sa nevyžaduje úprava formou dodatku k tejto Dohode, ale poskytovateľ bude automaticky účtovať výšku sadzby DPH platnej v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.

**6.7.** Ak je poskytovateľ platiteľom DPH, cena za predmet dohody bude uhradená iba na bankový účet, ktorý je zverejnený v zozname bankových účtov zverejnenom na webovom sídle finančného riaditeľstva. Poskytovateľ je povinný ihneď písomne informovať objednávateľa o každej zmene tohto bankového účtu. Ak poskytovateľ, 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 222/2004 Z. z.“), objednávateľ je oprávnený postupovať v zmysle ustanovenia § 69c ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z., t. j. uhradiť sumu vo výške DPH alebo jej časť uvedenú vo faktúre poskytovateľa na číslo účtu správcu dane vedeného pre poskytovateľa podľa § 67 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní, pričom objednávateľ nie je v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá dohoda. Poskytovateľ 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.

**6.8.** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu:

1. za plnenie predmetu dohody v zmysle Čl. II bod 2.2. písm. a), písm. c) a písm.) d) tejto Dohody po jej riadnom dodaní a prevzatí objednávateľom v súlade s príslušnou objednávkou za podmienok spôsobom uvedenými v bode 6.9., 6.11 a 6.12 tejto Dohody,
2. za plnenie predmetu dohody v zmysle čl. II. Bod 2.2. písm. b) tejto Dohody spôsobom a za podmienok uvedenými v bode 6.10. tejto Dohody.

**6.9.** Faktúru za plnenie predmetu dohody podľa Čl. II bod 2.2. a) na základe objednávky na dodanie softvéru je poskytovateľ oprávnený vystaviť až momentom prevzatia poskytnutého plnenia a podpísania preberacieho protokolu oprávnenou osobou objednávateľa podľa Čl. IV bod 4.8.tejto Dohody, ktorý bude povinnou prílohou faktúry.

**6.10.** Fakturačným obdobím za plnenie predmetu dohody podľa Čl. II bod 2.2. b) pre služby licenčnej podpory je rok, resp. alikvotná časť kalendárneho roka. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru pravidelne v ročných intervaloch najneskôr do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho roka, pričom fakturovaná bude cena ročného paušálu podľa bodu 6.1.2 tohto článku dohody. Poskytovateľ je oprávnený prvú faktúru za služby licenčnej podpory vystaviť za rok, resp. alikvotnú časť roka v ktorom bolo plnenie podľa Čl. II bod 2.2.a) protokolárne akceptačne prevzaté objednávateľom.

**6.11.** Fakturačným obdobím pre služby produktovej podpory podľa Čl. II bod 2.2. c) tejto Dohody je kalendárny mesiac, resp. alikvotná časť kalendárneho mesiaca, ak k protokolárnemu prevzatiu plnenia došlo v priebehu kalendárneho mesiaca. Poskytovateľ je oprávnený prvú faktúru za služby podpory vystaviť za kalendárny mesiac, v ktorom bolo plnenie podľa Čl. II bod 2.2.a) protokolárne akceptačne prevzaté objednávateľom. Poskytovateľ 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 tejto Dohody. Prílohou faktúry bude vzájomne odsúhlasený preberací protokol podľa Čl. IV bod 4.8 tejto Dohody, z ktorého bude vyplývať, aké služby podpory a v akom rozsahu boli poskytovateľom poskytnuté objednávateľovi.

**6.12.** Služby na vyžiadanie t.j. služby úpravy a prispôsobenia softvéru a poradenstva pri používaní softvéru podľa Čl. II bod 2.2. d) tejto Dohody budú fakturované po ich prevzatí. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru po prevzatí týchto služieb objednávateľom spôsobom uvedeným Čl. IV  bod 4.31. tejto Dohody, pričom fakturovaná cena bude súčtom fakturovaných ČH poskytnutých služieb  na vyžiadanie ocenených príslušnou sadzbou  podľa bodu 6.1.4 tohto článku dohody. Prílohou faktúry bude vzájomné odsúhlasený príslušný akceptačný protokol, z ktorého bude vyplývať, aké služby na vyžiadanie a v akom rozsahu (opis poskytnutých služieb s uvedením kategórie služieb, trvanie s uvedením príslušného počtu ČH poskytnutých služieb a pod.) boli objednávateľovi poskytnuté. Poskytovateľ vystaví faktúru na dohodnutú cenu služieb na vyžiadanie riadne a včas v súlade s touto Dohodou najneskôr do piateho pracovného dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bol akceptačný protokol podpísaný, a to len na akceptované dodanie služieb zo strany objednávateľa.

**6.13.** Poskytovateľ je povinný vyhotoviť faktúru a bezodkladne ju doručiť objednávateľovi elektronicky na e-mailovú adresu objednávateľa fakturyPC@vszp.sk. vo formáte pdf. Splatnosť faktúry je 30 kalendárnych dní odo dňa jej preukázateľného doručenia objednávateľovi. Faktúra musí byť vystavená v súlade s platnými právnymi predpismi a touto Dohodou. V prípade, že poskytovateľ predloží objednávateľovi nesprávnu alebo neúplnú faktúru, je objednávateľ oprávnený mu ju vrátiť s písomným uvedením dôvodu vrátenia, pričom dňom vrátenia nesprávnej alebo neúplnej faktúry objednávateľom prestane plynúť lehota splatnosti tejto faktúry. Poskytovateľ je povinný, po doručení vrátenej nesprávnej alebo neúplnej faktúry, doručiť opravenú alebo doplnenú faktúru. Nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa jej preukázateľného doručenia objednávateľovi.

**6.14.** V prípade úhrady faktúry po lehote jej splatnosti môže poskytovateľ požadovať od objednávateľa úrok z omeškania v zmysle zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

**6.15.** Poskytovateľ dáva objednávateľovi súhlas na jednostranné započítanie akýchkoľvek splatných aj nesplatných pohľadávok objednávateľa voči všetkým splatným aj nesplatným ( v prípade ak poskytovateľ nie je schopný plniť svoje peňažné záväzky) pohľadávkam poskytovateľa (vrátane nároku objednávateľa z titulu zmluvných pokút voči poskytovateľovi). Poskytovateľ nie je oprávnený započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam objednávateľa, bez jeho predchádzajúceho písomného súhlasu.

**Čl. VII**

**Záručné podmienky, zodpovednosť za vady a sankcie**

**7.1.** Poskytovateľ poskytne objednávateľovi záručnú dobu 48 mesiacov na záručné vady softvéru, pričom záruka sa vzťahuje aj na poskytovateľom vadne poskytnuté služby podpory a služby na požiadanie počas trvania záručnej doby.

**7.2.** Poskytovateľ zodpovedá za to, že predmet dohody bude dodaný v súlade s podmienkami podľa tejto Dohody, v kvalite predpísanej príslušnými všeobecne záväznými predpismi a technickými normami.

**7.3.** Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má plnenie v čase jeho prevzatia objednávateľom, aj keď sa stanú zjavnými až po tomto čase, a za vady, ktoré vzniknú po tomto čase, ak sú spôsobené porušením povinnosti poskytovateľa ako aj za vady plnenia, ktorým je softvér, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe.

**7.4.** Plnenie má vady, ak bolo dodané s iným výsledkom a/alebo inými vlastnosťami a/alebo inými parametrami, než ako je špecifikované v tejto Dohode a príslušnej objednávke.

**7.5.** Pri zodpovednosti za vady softvéru sa zmluvné strany budú primerane riadiť ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za vady tovaru a diela, pokiaľ táto Dohoda neustanovuje inak.

**7.6.** V prípade ak poskytovateľ dodá softvér vadne a objednávateľ ho napriek tomu prevezme, alebo služby podpory poskytne vadne, alebo služby na vyžiadanie poskytne vadne a objednávateľ ich napriek tomu prevezme, poskytovateľ sa zaväzuje túto vadu bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady, najneskôr však do 20 dní od ich písomného oznámenia oprávnenou osobou objednávateľa, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

**7.7**. V prípade ak poskytovateľ vadu plnenia alebo vadu podľa predchádzajúceho bodu neodstráni v lehote podľa predchádzajúceho bodu, je objednávateľ oprávnený túto vadu odstrániť sám, alebo prostredníctvom tretej osoby a všetky náklady tým vzniknuté je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa, a to aj započítaním, voči pohľadávkam poskytovateľa voči objednávateľovi vyplývajúcim z tejto Dohody.

**7.8**. Poskytovateľ je povinný odstrániť reklamované (oznámené) vady 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 poskytovateľ.

**7.9.** V prípade, že plnenie bude dodané s vadami, aj keď sa vada stane zjavnou až po prechode nebezpečenstva škody na plnení, objednávateľ je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa nároky z vád plnenia.

**7.10.** Plnenie má vady, ak

1. nebolo dodané v objednanom množstve, type a špecifikácii podľa tejto Dohody a príslušnej objednávky,
2. bolo dodané iným spôsobom s iným výsledkom, než ako je špecifikované v tejto Dohode a príslušnej objednávke,
3. vykazuje zjavné vady, t. j. nespĺňa výrobcom deklarované vlastnosti a parametre.

**7.11** Poskytovateľ nezodpovedá za vady a ich následky vzniknuté neodbornou obsluhou, neodborným používaním alebo opravami prístrojov realizovaných objednávateľom, svojvoľnou manipuláciou s prístrojmi alebo používaním neoriginálnych náhradných dielov a spotrebného materiálu, ktoré neodporučil výrobca konkrétneho prístroja alebo poskytovateľ.

**7.12** Poskytovateľ je povinný v prípade reklamácie zabezpečiť odstránenie vád v lehote 14 dní odo dňa doručenia reklamácie, prevzatia predmetu plnenia a podpísania preberacieho reklamačného protokolu 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 poskytovateľ. V prípade doručenia reklamácie, t.j. po prevzatí predmetu plnenia je objednávateľ reklamáciu oprávnený uplatniť písomne (postačí aj mailom na adresu oprávnenej osoby poskytovateľa alebo elektronicky cez UPVS) a to v lehote najneskôr do 48 hodín odo dňa zistenia vady poskytnutého predmetu plnenia. Reklamácia sa považuje za doručenú momentom jej preukázateľného zaslania poskytovateľovi.

**7.13.** V prípade preukázateľne neodstrániteľnej vady dodanej položky plnenia sa poskytovateľ zaväzuje dodať objednávateľovi náhradnú položku plnenia zodpovedajúcej kvality.

**7.14.** Ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s odstránením vád, objednávateľ je oprávnený zabezpečiť ich odstránenie sám alebo prostredníctvom tretej osoby. Náklady, ktoré objednávateľovi vzniknú v súvislosti s odstraňovaním vád, si je objednávateľ oprávnený uplatniť u poskytovateľa.

**Čl. VIII**

**Právo k používaniu softvér pre zabezpečenie dávkového podpisovania dokumentov kvalifikovaným elektronickým podpisom**

**8.1.** Poskytovateľ na základe objednávky objednávateľa poskytne objednávateľovi licenciu špecifikovanú v Čl. IV bode 4.6. tejto Dohody.

**8.2.** Poskytovateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto Dohody neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb a je oprávnený nakladať s autorskými právami k počítačovým programom a databázam podľa tejto Dohody a zaväzuje sa objednávateľovi alebo tretím osobám nahradiť všetku škodu, ktorá by im vznikla v prípade nepravdivosti tohto prehlásenia.

**8.3.** V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči 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 poskytovateľom podľa tejto Dohody, poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, 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 dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, 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 Dohode, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc, uhradiť akékoľvek všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a nahradiť objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

**8.4.** Objednávateľ sa zaväzuje o každom nároku vznesenom osobou v zmysle bodu 8.3 tohto článku Dohody bez zbytočného odkladu informovať poskytovateľa a že bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov poskytovateľa tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, že nevykoná smerom k takej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a poskytovateľovi vystaví a bude po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa poskytovateľ mohol za objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu konať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch zmluvných strán.

**8.5**. Body 8.2 až 8.4 tohto článku Dohody zotrvajú v platnosti a účinnosti aj po zániku Dohody, a to bez časového obmedzenia.

**Čl. IX**

**Náhrada škody a sankcie**

**9.1.** Pre každý jednotlivý prípad omeškania so splnením povinnosti podľa Čl. IV bod 4.5. Dohody alebo pre každý jednotlivý prípad omeškania s dodaním plnenia podľa Čl. IV bod 4.18. Dohody alebo pre každý jednotlivý prípad omeškania s dodaním plnenia podľa Čl. IV bod 4.26. Dohody, môže objednávateľ voči poskytovateľovi uplatniť zmluvnú pokutu 0,5% z ceny nedodaných položiek plnenia za každý začatý deň omeškania.

**9.2.** Poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50 % z celkovej ceny za predmet plneniavrátane DPH uvedenej v Čl. VI bod 6.4. tejto Dohody v prípade, ak nedodá softvér, súvisiace služby a licenciu v súlade s funkciami a technickými požiadavkami uvedenými v čl. II. bod 2.2. písm. a) ako aj v Prílohe 4 tejto Dohody s dôrazom na požiadavku dodania krabicového softvér riadne typizovaného a používaného bez možnosti a potreby jeho ďalších vývojových zásahov výrobcom ako aj tretími osobami za účelom plnenia požadovaných funkcionalít okrem jeho aktualizácií resp. jeho update a upgrade vyvinutých výrobcom software. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty prípadne jej zaplatením zároveň nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

**9.3.** V prípade ak poskytovateľ nebude z akýchkoľvek dôvodov schopný dodať čiastočne prípadne aj vôbec ktorýkoľvek predmet plnenia špecifikovaný v bode 2.2. resp. tiež 2.3 čl. II. Tejto Dohody, tak je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10% z celkovej ceny za predmet dohody vrátane DPH uvedenej v Čl. VI bod 6.4. tejto Dohody.

**9.4.** V prípade, ak poskytovateľ poruší akúkoľvek povinnosť vyplývajúcu z tejto Dohody má objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.000,- eur (slovom: tisíc eur) za každé takéto porušenie. V prípade, že je porušenie povinnosti v tejto Dohode sankcionované osobitnou zmluvnou pokutou, uplatní sa osobitná zmluvná pokuta.

**9.5.** Pri porušení povinnosti zachovávania mlčanlivosti podľa Čl. XI tejto Dohody spôsobené konaním poskytovateľa, má objednávateľ strana nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10 000,- eur (slovom desaťtisíc eur) za každé preukázané porušenie. Uplatnením zmluvnej pokuty podľa tohto bodu nie je dotknutý nárok dotknutej objednávateľa na uplatnenie si náhrady prípadnej škody.

**9.6**. Ak objednávateľ nevyužije právo na odstúpenie od Dohody podľa § 19 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní resp. aj v prípade odstúpenia od Dohody a je mu udelená pokuta na základe §182 ods.1 písm. d) zákona o verejnom obstarávaní, je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa popri náhrade škody sankciu vo výške, v akej bola objednávateľovi uložená sankcia Úradom pre verejné obstarávanie.

**9.7.** Uplatnením ktorejkoľvek zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania v zmysle tejto Dohody nie je dotknuté právo poškodenej zmluvnej strany na náhradu vzniknutej škody v celom rozsahu Objednávateľ môže uplatňovať náhradu škody, pokuty a sankcie kumulatívne do max. výšky 100% z celkovej sumy za vypočítateľný predpokladaný predmet plnenia.

**9.8.** Objednávateľ má právo na náhradu škody preukázateľne vzniknutej nesplnením vlastnej daňovej povinnosti poskytovateľa, platiteľa DPH, v zmysle § 78 zákona č. 222/2004 Z. z v znení neskorších predpisov. Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u poskytovateľa trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní s príslušným daňovým úradom podľa § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty.

**9.9.** Poškodená zmluvná strana je oprávnená porušiteľovi fakturovať samostatne zmluvnú pokutu, úrok z omeškania i vzniknutú škodu. Porušiteľ je povinný faktúru uhradiť do 21 dní od jej doručenia.

**9.10.** 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. f) až j) zákona č. 222/2004 Z. z.

**9.11**. Objednávateľ má právo aj na náhradu škody, ktorá mu preukázateľne vznikla nesplnením vlastnej daňovej povinnosti poskytovateľa, platiteľa DPH, v zmysle § 78 zákona č. 222/2004 Z. z. a následne uplatnením ručenia za daň voči objednávateľovi v zmysle § 69b tohto zákona. Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u poskytovateľa i trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní s príslušným daňovým úradom podľa § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty.

**9.12.** Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči poskytovateľovi, ktoré mu vznikli z dôvodu uplatnenia ručenia za daň voči objednávateľovi v zmysle§ 69b zákona č. 222/2004 Z. z., vrátane trov konania, ktoré mu vznikli v konaní s príslušným daňovým úradom alebo z dôvodu dlžného poistného na zdravotné poistenie.

**9.13.** Objednávateľ je oprávnený uplatniť si náhradu škody, pokuty a sankcie kedykoľvek v priebehu plnenia predmetu dohody, ako aj po zániku tejto Dohody v prípade, ak porušenie zmluvných podmienok stanovených touto Dohodou zistí po zániku tohto zmluvného vzťahu. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať voči poskytovateľovi svoje pohľadávky vzniknuté z titulu náhrady škody a/alebo zmluvnej pokuty uplatnenej podľa tejto Dohody.

**9.14.** Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto Dohody na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.

**9.15.** Poskytovateľ nie je oprávnený bez súhlasu objednávateľa jednostranne započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi s pohľadávkami objednávateľa vyplývajúcimi z tejto Dohody.

**9.16.** Poskytovateľ 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 dohody odstúpiť, a poskytovateľ je povinný nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá mu tým vznikla.

**9.17.** Ak objednávateľ nevyužije zákonné právo v prípadoch uvedených v zákone o registri partnerov verejného sektora, a to odstúpiť od tejto Dohody v zmysle § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, má objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty od poskytovateľa vo výške 5% z celkovej ceny uvedenej v Čl. VI bod 6.4. tejto Dohody.

**Čl. X**

**Doručovanie**

**10.1.** Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto Dohody sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom, pokiaľ nie je uvedené v tejto Dohode inak. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov.

**10.2.** Písomnosti doručované poštou a kuriérskou službou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán uvedenú v Čl. I tejto Dohody, na ich dodatočne písomne oznámenú adresu podľa bodu 10.1. tohto článku alebo na adresu zmluvnej strany evidovanú ako aktuálnu v Obchodnom alebo inom registri vedenom subjektom verejnej správy.

**10.3.** 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. S výnimkou faktúr, sa písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu, považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na e-mailovú adresu druhej zmluvnej strany.

**10.4.** Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku tejto Dohody alebo akéhokoľvek porušenia tejto Dohody sa nepoužije e-mail; písomnosti podľa tohto bodu sa doručujú v súlade s bodom 10.2. tohto článku.

**Čl. XI**

**Mlčanlivosť a dodržiavanie informačnej bezpečnosti**

**11.1**. Osobné údaje kontaktných osôb, oprávnených osôb a iných osôb podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto Dohody budú spracúvané na účely plnenia tejto Dohody, pričom zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené tieto osobné údaje poskytnúť druhej zmluvnej strane. Okrem osobných údajov podľa prvej vety tohto bodu pri plnení tejto Dohody nebudú spracúvané osobné údaje. Pri plnení predmetu tejto Dohody nebudú spracúvané osobné údaje. Ak pri plnení predmetu Dohody dôjde k náhodnému kontaktu s osobnými údajmi, je poskytovateľ a jeho subdodávatelia povinný dodržiavať relevantné 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 a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**11.2.** Poskytovateľ a ani jeho subdodávatelia nebudú mať prístup k osobným údajom dotknutých osôb objednávateľa, ani zamestnancov objednávateľa. Poskytovateľ a ani jeho subdodávatelia nebudú podmieňovať výkon Dohody umožnením prístupu k osobným údajom.

**11.3.** Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať povinnosť mlčanlivosti stanovenú v tejto Dohode aj po jej ukončení bez časového obmedzenia, nehľadiac na dôvod jej ukončenia. Tým nie sú dotknuté ustanovenia zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

**11.4.** Po dobu trvania tejto Dohody, ako i po jej skončení, sa objednávateľ zaväzuje uchovať v tajnosti všetky informácie tvoriace obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany podľa § 17 Obchodného zákonníka a postupovať tak, aby bola zachovaná povinnosť mlčanlivosti o chránených údajov podľa osobitných zákonov, o ktorých získal vedomosť v súvislosti s uskutočnením predmetu plnenia, respektíve iná zákonom ustanovená alebo štátom uznaná povinnosť mlčanlivosti.

**11.5.** Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých chránených informáciách objednávateľa, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s prípravou a plnením tejto Dohody. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bez písomného súhlasu objednávateľa neposkytne chránené informácie poskytovateľa v žiadnej forme tretím osobám.

**11.6.** Poskytovateľ sa zaväzuje využiť technické, organizačné a právne podmienky v informačných systémoch objednávateľa tak, aby nebola narušená bezpečnosť informačného systému objednávateľa a ani bezpečnostná politika objednávateľa.

**11.7.** Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné požiadavky na poskytované plnenie definované objednávateľom.

**11.8.** Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť zamedzeniu prístupu ku všetkým údajom informačného systému objednávateľa, ktoré objednávateľ považuje za aktíva a bezodkladne informovať objednávateľa o bezpečnostných incidentoch s potenciálnym negatívnym dopadom na aktíva objednávateľa.

**11.9.** Objednávateľ si vyhradzuje právo na kontrolu plnenia bezpečnostných požiadaviek vyplývajúcich z tejto Dohody poskytovateľom, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia.

**11.10.** Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie zmluvných podmienok dojednaných v tejto Dohode aj za svojich subdodávateľov.

**Čl. XII**

**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.“)**

**12.1**. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť predmet dohody počas účinnosti tejto Dohody vykonávaním činností priamo súvisiacich s prevádzkou softvéru špecifikovaného v Prílohe č. 4 tejto Dohody umožňujúcemu koncovým používateľom vykonať vo webovom prehliadači dávkové podpísanie veľkého počtu elektronických dokumentov kvalifikovaným elektronickým podpisom v súlade s § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. Predmetné činnosti zahŕňajú nasadenie inštalačného balíčka, testovanie a ladenie chýb formou vzdialeného prístupu z pracoviska poskytovateľa a prostredníctvom oprávnených osôb poskytovateľa na základe súhlasu objednávateľa.

**12.2.** Poskytovateľ zabezpečí, že všetky osoby (zamestnanci poskytovateľa, subdodávatelia), ktoré sa budú z jeho strany podieľať na výkone činností podľa bodu 12.1. tohto článku Dohody, podpíšu vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti o všetkých chránených informáciách objednávateľa, o ktorých získajú vedomosť počas, po alebo v súvislosti s výkonom činností podľa bodu 12.1. tohto článku Dohody podľa § 12 zákona č. 69/2018 Z. z. Za chránené informácie objednávateľa sa považujú všetky informácie, o ktorých poskytovateľ vie alebo by so zreteľom na všetky okolnosti mal vedieť, že nie sú zverejnené alebo nie sú určené na zverejnenie.

**12.3.** Poskytovateľ je povinný neodkladne hlásiť objednávateľovi kybernetický bezpečnostný incident definovaný § 3 písm. j) zákona č. 69/2018 Z. z. Poskytovateľ je povinný oboznámiť svojich zamestnancov a subdodávateľov poskytovateľa so spôsobom oznamovania kybernetických bezpečnostných incidentov v súvislosti s prevádzkou sietí a informačných systémov objednávateľa a oznámiť akékoľvek podozrenie, o ktorom vedia alebo by so zreteľom na všetky okolnosti mali vedieť, ktoré by mohlo mať negatívny dopad na bezpečnosť siete alebo informačného systému objednávateľa. Oznámenie bezpečnostného incidentu podľa tohto bodu sa vykoná na emailovej adrese objednávateľa incidentkb@vszp.sk.

**12.4.** Poskytovateľ je povinný odovzdať objednávateľovi kompletnú a aktuálnu dokumentáciu najmä topológiu a IT architektúru, administrátorskú a užívateľskú príručku k činnosti podľa bodu 12.1 tohto článku Dohody. Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí musí byť uvedené v dodacom liste podpísanom osobami oprávnenými zastupovať objednávateľa a poskytovateľa vo veciach technických uvedené v Prílohe č. 2 v súlade s podmienkami Dohody

**12.5.** Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi súčinnosť pri výkone činností uvedených v § 19 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ zdokumentuje ním prijaté bezpečnostné opatrenia najmenej v rozsahu stanovenom § 20 zákona č. 69/2018 Z. z.

**12.6.** Poskytovateľ je povinný vykonať testovanie činnosti softvéru a úprav softvéru podľa bodu 12.1. tohto článku Dohody pred prvým uvedením do prevádzky podľa Čl. II Dohody vrátane testov na chyby a známe bezpečnostné zraniteľnosti.

**12.7.** Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak pri výkone činností podľa bodu 12.1. tohto článku Dohody budú zistené slabé miesta alebo zraniteľnosti v činnosti podľa bodu 12.1. tohto článku Dohody, poskytovateľ neodkladne vykoná opatrenia na ich odstránenie na vlastné náklady.

**12.8.** Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť objednávateľovi škodu v celom rozsahu, ktorá objednávateľovi vznikne v dôsledku porušenia tejto Dohody zo strany poskytovateľa. Škodou objednávateľa pre účely tohto bodu sa chápu aj sankcie, ktoré príslušné orgány uložili objednávateľovi za porušenie povinností týkajúcich sa kybernetickej bezpečnosti, za podmienky, že zo strany objednávateľa došlo k jej zaplateniu príslušnému orgánu, a pokiaľ bude zo strany objednávateľa riadne a nepochybne preukázané, že sankcia bola uložená objednávateľovi výlučne ako dôsledok zavineného porušenia povinností poskytovateľa vyplývajúcich mu z tejto Dohody. V prípade, ak škodu spôsobilo viacero subjektov, zodpovedá každý výlučne podľa miery svojho zavinenia na spôsobenej škode.

**12.9.** Poskytovateľ umožní zástupcovi objednávateľa zodpovednému za kybernetickú bezpečnosť a ním určeným osobám riadny výkon auditu alebo kontroly výkonu činností podľa bodu 12.1. tohto článku Dohody u poskytovateľa v rozsahu potrebnom na kontrolu plnenia povinností poskytovateľa v oblasti kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Dohody, zákona č. 69/2018 Z. z. a príslušných vykonávacích právnych predpisov. Audit alebo kontrola môže byť vykonaný kedykoľvek, aj bez predchádzajúcej informácie poskytovateľa najmenej v rozsahu: nahliadania do dokumentov, nahliadanie do informačných systémov, auditu procesov, pracovných postupov v sídle, prevádzkarní alebo na pobočke poskytovateľa.

**12.10.** Poskytovateľ prehlasuje, že pri podpise tejto Dohody bol objednávateľom oboznámený s nasledujúcimi internými dokumentami objednávateľa:

1. smernicou č. 123/5/2021 Prehlásenie o aplikovateľnosti účinnej od 15.10.2021,
2. smernicou č. 53/8/2021 Bezpečnostné incidenty účinnej od 15.06.2021,
3. smernicou č. 74/14/2021 Ochrana osobných údajov účinnej od 15.10.2021,
4. smernicou č. 57/14/2022 Objektová a fyzická bezpečnosť účinnej od 12.10.2022,

ktoré objednávateľ pri podpise tejto Dohody v jednom (1) vyhotovení odovzdal poskytovateľovi za účelom plnenia povinností v súvislosti s touto Dohodou a tieto interné dokumenty sú platné a účinné ku dňu uzavretia tejto Dohody (ďalej len „Bezpečnostná politika“).

**12.11.** Poskytovateľ prehlasuje, že sa oboznámil s rozsahom a povahou požadovaných bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností špecifikovaných v Bezpečnostnej politike platnej a účinnej ku dňu podpisu tejto Dohody, disponuje technickým vybavením, kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú potrebné pre zaistenie požiadaviek podľa tejto Dohody.

**12.12.** Uzatvorením tejto Dohody poskytovateľ vyjadruje svoj súhlas s Bezpečnostnou politikou, s ktorou bol oboznámený v zmysle bodu 12.10. tohto článku Dohody a zaväzuje sa k jej dodržiavaniu počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Dohody a doby vyplývajúcej z platných právnych predpisov, v časti v ktorej je služba poskytovateľa pripojená k sieti základnej služby alebo informačného systému základnej služby podľa § 19 odseku 3 zákona č. 69/2018 Z. z.

**12.13.** Poskytovateľ je povinný po ukončení zmluvného vzťahu podľa tejto Dohody vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie získané od objednávateľa, ku ktorým má poskytovateľ počas trvania tejto Dohody prístup, a to podľa pokynu objednávateľa; v prípade neudelenia pokynu zo strany objednávateľa v lehote do pätnásť (15) dní odo dňa ukončenia tejto Dohody, je poskytovateľ povinný všetky tieto informácie bezodkladne zničiť.

**12.14**. Nedodržanie ustanovení bodov 12.2. až 12.13. tohto článku Dohody je považované za závažné porušenie Dohody a objednávateľ má právo odstúpiť od Dohody.

**Čl. XIII**

**Osobitné ustanovenia**

**13.1**. Zmluvné strany sa dohodli, že oprávnené osoby poskytovateľa a objednávateľa podľa tejto Dohody sú uvedené v Prílohe č. 2 Dohody.

**13.2**. O zmenách v oprávnených osobách podľa bodu 13.1. tohto článku sa zmluvné strany bezodkladne vzájomne informujú písomnou formou (e-mail, doporučený list). Do momentu oznámenia zmeny oprávnenej osoby doručením druhej zmluvnej strane sa za oprávnené osoby považujú osoby podľa bodu 13.1 tohto článku; oznámenie o zmene v oprávnených osobách je platné, aj pokiaľ je vykonané prostredníctvom oprávnenej osoby príslušnej zmluvnej strany.

**13.3.** Osobné údaje kontaktných osôb a osôb podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto Dohody budú spracúvané za účelom plnenia tejto Dohody, pričom obe zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené tieto osobné údaje poskytnúť druhej zmluvnej strane. Okrem osobných údajov podľa prvej vety tohto bodu pri plnení predmetu tejto Dohody nebudú spracúvané osobné údaje a poskytovateľ nebude mať prístup do informačných systémov objednávateľa. Ak pri plnení predmetu dohody dôjde k náhodnému kontaktu s osobnými údajmi, je poskytovateľ 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.

**13.4.** Poskytovateľ berie na vedomie, že v rámci plnenia tejto Dohody získa alebo môže získať on alebo jeho zamestnanci, či zmluvní partneri prístup k dôverným informáciám objednávateľa alebo tretích osôb.

**13.5.** V súvislosti s realizáciou predmetu dohody si obe zmluvné strany navzájom budú vymieňať dôverné informácie, ktoré môžu byť druhou zmluvnou stranou používané výlučne pre činnosti súvisiace s plnením predmetu tejto Dohody.

**13.6.** Za dôverné informácie sa podľa tejto Dohody považujú špecificky informácie definované v §22 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní a tiež osobné údaje, všetky skutočnosti povahy obchodnej, právnej, prevádzkovej, technickej, dokumentárnej, informatívnej a inej, akokoľvek súvisiacej so zmluvnou stranou, ktoré sa dostanú do dispozície druhej zmluvnej strany, alebo ak druhá strana získa vedomosť o ich obsahu.

**13.7.** Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a zaväzujú sa, že príjmu všetky rozumné opatrenia na ochranu dôverných informácií a tieto dôverné informácie budú chrániť minimálne v takom rozsahu, v akom chránia vlastné dôverné informácie.

**13.8.** Zmluvné strany sa zaväzujú, že písomnosti (vrátane písomností v elektronickej podobe), obsahujúce dôverné informácie, ktoré jedna strana poskytuje druhej, nebudú bez výslovného súhlasu druhej zmluvnej strany kopírovať, ani žiadnym iným spôsobom rozmnožovať a kedykoľvek ich na požiadanie vrátia druhej zmluvnej strane, vrátane všetkých kópií alebo opisov, alebo ich na základe požiadavky druhej zmluvnej strany preukázateľne zlikvidujú, vrátane všetkých kópií alebo opisov.

**13.9.** Zmluvné strany sa zaväzujú, že kedykoľvek na základe žiadosti druhej zmluvnej strany preukázateľne zlikvidujú všetky písomnosti (vrátane písomností v elektronickej podobe) ňou alebo osobami na jej strane vytvorené, ktoré obsahujú dôverné informácie, ktoré jej boli poskytnuté druhou zmluvnou stranou.

**13.10.** Zmluvné strany sa zaväzujú, že bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú dôverné informácie v žiadnej forme tretím osobám, s výnimkou tých svojich zamestnancov, zástupcov, alebo ďalších osôb v obdobnom postavení (ďalej len „*oprávnené osoby*“), ktoré s nimi potrebujú byť oboznámené, aby mohol byť plnený predmet dohody.

**13.11.** Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, že ich oprávnené osoby budú zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k dôverným informáciám. Pokiaľ poruší oprávnená osoba ktorejkoľvek zmluvnej strany povinnosť mlčanlivosti vo vzťahu k dôverným informáciám, považuje sa to za porušenie mlčanlivosti tejto zmluvnej strany.

**13.12.** Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa budú zúčastňovať na plnení predmetu tejto Dohody, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto Dohody a príslušných právnych predpisov a nevyhnutnosti ich utajenia v súlade s touto Dohodou. Splnenie tejto povinnosti je poskytovateľ povinný preukázať, ak ho o to objednávateľ požiada.

**13.13.** Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie,

1. ktoré sú alebo sa stanú všeobecne známymi alebo verejne dostupnými inak, ako porušením povinností vyplývajúcich z tejto Dohody,
2. ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie ňou legálne vlastnené v čase ich poskytnutia alebo ktoré boli prijímajúcou stranou nezávisle odvodené a vytvorené bez využitia dôvernej informácie, ktorú táto dostala od poskytujúcej strany,
3. ktoré prijímajúca strana doloží ako informácie získané zákonnou cestou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie,
4. ktorých zverejnenie je vyžadované všeobecne záväzným právnym predpisov alebo nariadené rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci,
5. na ktorých poskytnutie tretej strane dala poskytujúca strana strane prijímajúcej vopred písomný súhlas.

**13.14.** Poskytovateľ je oprávnený plniť predmet tejto Dohody aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí musia spĺňať podmienky pre plnenie predmetu dohody, týkajúce sa osobného postavenia a neexistujú u nich 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 a zároveň tiež musia byť zapísaní do registra verejných partnerov. V prípade plnenia predmetu dohody prostredníctvom subdodávateľov zodpovedá poskytovateľ objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet dohody sám. Objednávateľ je oprávnený od tejto Dohody odstúpiť, ak zistí, že poskytovateľ zabezpečuje plnenie predmetu dohody prostredníctvom subdodávateľa, ktorý nespĺňa podmienky podľa § 41 zákona o verejnom obstarávaní prípadne ak nie je zapísaný v registri verejných partnerov na základe § 4 zák. č. 315/2016 Z.z. ako aj § 182 ods. 1 písm. d) zák. č. 343/2015 Z.z., čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody z tohto dôvodu vzniknutej. Zoznam subdodávateľov je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Dohody.

**13.15.** V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania tejto Dohody známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu dohody, resp. sa zmení niektorý zo subdodávateľov počas plnenia tejto Dohody, alebo sa zmenia údaje, týkajúce sa konkrétneho subdodávateľa, musí byť táto zmena odsúhlasená zmluvnými stranami formou písomného dodatku k dohode. O každej zmene je poskytovateľ povinný bezodkladne - najneskôr do 7 kalendárnych dní - písomne informovať objednávateľa, pričom je povinný zároveň predložiť objednávateľovi čestné prehlásenie, že subdodávateľ, ktorého sa zmena týka, spĺňa podmienky pre plnenie predmetu dohody. Ak poskytovateľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie zmluvných podmienok a poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20% z ceny za predmet dohody podľa Čl. VI bod 6.4. bez DPH. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu započítať a z tohto dôvodu krátiť dohodnutú cenu za predmet dohody (vyplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu za predmet dohody zníženú o 20%). Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu vo výške 20% vyúčtovať poskytovateľovi aj po poskytnutí plnenia, ak dodatočne zistí, že poskytovateľ porušil záväzok podľa tohto bodu.

**13.16.** Poskytovateľ a jeho subdodávatelia podieľajúci sa na plnení predmetu tejto Dohody, ak sa na nich taká zákonná povinnosť vzťahuje, sú 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 o registri partnerov verejného sektora*“*) povinní byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania tejto Dohody; za splnenie povinnosti subdodávateľov podľa tohto bodu zodpovedá objednávateľovi poskytovateľ.

**13.17.** Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto Dohody na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.

**Čl. XIV**

**Protikorupčné ustanovenia**

**14.1.** Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody, 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.

**14.2.** 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 Dohody v rozpore s Etickým kódexom Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s.

**14.3.** 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 Dohody.

**14.4.** V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom, môže zmluvná strana od tejto Dohody odstúpiť.

**14.5.** Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať apolitickosť vo vzájomnom postupe pri uzatváraní dohody a základné morálne a etické hodnoty ustanovené v obsahu Etického kódexu Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s. V prípade nedodržiavania stanovených apolitických, morálnych a etických hodnôt je zmluvná strana oprávnená od tejto Dohody odstúpiť.

**Čl. XV**

**Ukončenie dohody**

**15.1.** Táto Dohoda zaniká uplynutím dohodnutej doby jej platnosti a účinnosti podľa Čl. XVI bod 16.1. tejto Dohody alebo vyčerpaním finančného objemu podľa Čl. VI bod 6.4. tejto Dohody.

**15.2.** Túto Dohodu je možné ukončiť:

1. písomnou dohodou zmluvných strán,
2. odstúpením od tejto Dohody,
3. písomnou výpoveďou zo strany objednávateľa, s 1-mesačnou výpovednou lehotou, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená písomná výpoveď druhej zmluvnej strane.

**15.3.** Od tejto Dohody možno odstúpiť, mimo prípadov uvedených v tejto Dohode, aj v súlade s ustanovením § 344 a nasl. Obchodného zákonníka. Odstúpenie od tejto Dohody musí byť druhej zmluvnej strane doručené v listinnej podobe.

**15.4.** Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody v prípade, ak sa poskytovateľ stane dlžníkom poistného na zdravotné poistenie voči objednávateľovi.

**15.5.** V prípade, že po podpise tejto Dohody dôjde k zmene skutočností, na základe ktorých si objednávateľ vykonanie predmetu tejto Dohody dohodol (zmena v legislatíve) môže objednávateľ od tejto Dohody odstúpiť, pričom je povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámiť písomne poskytovateľovi.

**15.6.** V prípade preukázania, že poskytovateľ nie je schopný plniť predmet dohody alebo ho nie je schopný naplniť v požadovanej kvalite alebo lehote, objednávateľ má právo odstúpiť od tejto Dohody. Ak poskytovateľ riadne nevykoná dohodnuté plnenie v požadovanej kvalite, a to ani v primeranej objednávateľom určenej dodatočnej lehote, považuje sa za preukázané, že poskytovateľ nie je schopný riadne plniť predmet dohody.

**15.7.** Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody, ak poskytovateľovi bol uložený jeden, alebo viacero trestov uvedených v § 10 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**15.8.** Odstúpenie od tejto Dohody musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí byť v ňom uvedený dôvod odstúpenia. Za preukázateľné doručenie odstúpenia od tejto Dohody sa považuje aj odmietnutie prevzatia odstúpenia od tejto Dohody. V prípade, že bolo odstúpenie doručované prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb a zásielka, ktorej obsahom bolo odstúpenie od tejto Dohody, sa vráti ako nedoručená alebo nedoručiteľná, považuje sa za doručenú dňom, v ktorom bol poskytovateľom poštových služieb vykonaný pokus o jeho doručenie. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomnosti druhej zmluvnej strane, alebo k inému termínu, ktorý objednávateľ v odstúpení uvedie.

**15.9.** Za podstatné porušenie povinností podľa tejto Dohody sa považuje:

1. poskytovateľ opakovane minimálne 2x za obdobie 12 mesiacov, dovedna však najviac 3x, porušil svoje zmluvné povinnosti uvedené v tejto Dohode a jej prílohách,
2. poskytovateľ opakovane minimálne 2x za obdobie 12 mesiacov, dovedna však najviac 3x, neodstránil vady poskytnutých plnení oznámené objednávateľom ani v dodatočnej lehote dohodnutej s objednávateľom,
3. poskytovateľ je platobne neschopný, bol na neho podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, bol na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo bol návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku alebo vstúpil do likvidácie alebo bolo začaté konanie o reštrukturalizácii,
4. objednávateľ minimálne 2x za obdobie 12 kalendárnych mesiacov je v omeškaní s úhradou faktúry,
5. iné porušenie zmluvných povinností, označené v tejto Dohode ako podstatné.

**15.10.** Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Dohody aj v prípade ak:

1. poskytovateľovi bol uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zák. č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb v znení neskorších predpisov,
2. objednávateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť aj z dôvodov na strane poskytovateľa uvedených v § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora,
3. ak sa poskytovateľ stane dlžníkom poistného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný v zmysle príslušných právnych predpisov platiť objednávateľovi,
4. ak poskytovateľovi bol uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10
5. zák. č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb;
6. ak sa vyhlásenie poskytovateľa uvedené v Čl. II bod 2.8. tejto Dohody ukáže ako nepravdivé alebo sa počas účinnosti tejto Dohody nepravdivým stane,
7. dôjde k výmazu poskytovateľa - partnera verejného sektora na návrh oprávnenej osoby počas trvania Dohody,
8. je poskytovateľ - partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so zápisom novej oprávnenej osoby podľa § 10 ods. 2 tretia veta zákona o registri partnerov verejného sektora,
9. subdodávatelia poskytovateľa, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.
10. právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o výmaze poskytovateľa alebo niektorého subdodávateľa poskytovateľa podľa § 12 zákona o registri partnerov verejného sektora.
11. právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o pokute uloženej poskytovateľovi podľa § 13 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora,
12. objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Dohody v ostatných prípadoch uvedených v tejto Dohode.

**15.11.** Poskytovateľ vyhlasuje, že nie je osobou podľa § 11 ods. 1 písm. c) a d) zákona o verejnom obstarávaní. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže ako nepravdivé, objednávateľ je oprávnený od tejto Dohody odstúpiť, a poskytovateľ je povinný nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá mu tým vznikla.

**15.12.** Skončením Dohody zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z Dohody s výnimkou ustanovení, ktoré sa týkajú nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Dohody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto Dohody a ďalej ustanovení tejto Dohody, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Dohody, napr. dôvernosť informácií a mlčanlivosť.

**15.13.** Zánikom Dohody z dôvodu výpovede alebo dohodou nie je dotknuté právo užívať objednávateľom nadobudnuté plnenie v rozsahu licencie k softvéru podľa tejto Dohody, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

**Čl. XVI**

**Záverečné ustanovenia**

**16.1.** Táto Dohoda sa uzatvára na dobu určitú 48 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania maximálnej celkovej ceny určenej v Čl. VI bod 6.4. tejto Dohody, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

**16.2.** Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcom po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

**16.3.** Jednotlivé ustanovenia Dohody môžu byť menené, doplňované alebo zrušené iba po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou písomných dodatkov, ktoré budú podpísané štatutárnymi zástupcami zmluvných strán alebo nimi poverenými osobami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť Dohody, a to s prihliadnutím na príslušné ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní, pokiaľ sa zmluvné strany v Dohode nedohodli inak.

**16.4.** Text tejto Dohody, vrátane jej príloh a účtovné doklady a ich prílohy budú zhotovené v slovenskom jazyku. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa tejto Dohody bude prebiehať v slovenskom jazyku, pričom všetky oznámenia s právnym alebo zmluvným účinkom sa budú posielať druhej zmluvnej strane na jej adresu uvedenú v záhlaví tejto Dohody, na jej dodatočne písomne oznámenú adresu alebo na adresu evidovanú v Obchodnom alebo inom registri.

**16.5.** Vzťahy medzi obidvoma zmluvnými stranami výslovne neupravené v tejto Dohode sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a  príslušnými právnymi predpismi platnými v SR.

**16.6.** Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť prípadné spory prednostne mimosúdnou dohodou. Právne vzťahy vyplývajúce z tejto Dohody sa budú riadiť právnym poriadkom platným na území SR a na riešenie prípadných sporov je príslušný slovenský súd.

**16.7.** Táto Dohoda je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana po jej podpísaní obdrží 2 vyhotovenia.

**16.8.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 Špecifikácia ceny plnenia

Príloha č .2 Oprávnené osoby a adresy pre elektronickú komunikáciu

Príloha č. 3 Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 4 Opis predmetu zákazky

Príloha č. 5 Preberací protokol

Príloha č. 6 Zoznam expertov

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

za objednávateľa: za poskytovateľa:

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

doc. PhDr. JUDr. Michal Ďuriš, PhD. **titul, meno, priezvisko, podpis**

predseda predstavenstva a GR **funkcia**

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s. názov spoločnosti

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

Ing. Matej Fekete, MBA

podpredseda predstavenstva

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

 Príloha č. 1

 **Špecifikácia ceny plnenia**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Položky plnenia | MJ | Doplňujúci popis | Pozn. | Cena za službu bez DPH | Cena za 1 transakciu nad limit bez DPH pri predpokladanom množstve 5 000 transakcií nad limit | Cena za službu bez DPH po prekročení limitu | Množstvo | Cena bez DPH | Cena s DPH |
| P1 | SW vrátane súvisiacich služieb a licencie - Vloženie faksmile podpisu do dokumentu | ks | Cena pri neobmedzenom počte podpisov |  |   |  |  | **1** |   |   |
| P2 | SW vrátane súvisiacich služieb a licencie - podpis ťahom prsta na mobilnom zariadení so zaznamenaním charakteristík priebehu podpisu (dokumenty podpisované na webovom sídle) | ks | Cena pri neobmedzenom počte podpisov |  |   |  |  | **1** |   |   |
| P3 | SW vrátane súvisiacich služieb a licencie -Elektronický vlastnoručný podpis s použitím stylusu na tabletoch so zaznamenaním charakteristík priebehu podpisu | ks | Cena pri neobmedzenom počte podpisov |  |   |  |  | **1** |   |   |
| P4 | SW vrátane súvisiacich služieb a licencie - Vkladanie e. pečate a časovej pečiatky do dokumentu | ks | Cena do limitu 10 000 transakcií |  |   |   |  | **1** |   |   |
| P5 | Služby licenčnej podpory  | ročne | Za všetky povinné služby spolu |  |   |  |  | 4 |   |   |
| P6 | Služby produktovej podpory (maintenance)  | ročne | Za všetky povinné služby spolu |  |   |  |  | 4 |   |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
| P7 | Nadpaušál - služby na vyžiadanie : služby úpravy a prispôsobenia softvéru a poradenstva pri používaní softvéru |  MJ | Doplňujúci popis | Pozn. | sadzba za 1 ČH v € bez DPH |   |   | Predpoklad. počet ČH | Celkom za počet ČH bez DPH | Celkom za počet ČH s DPH |
| ČH | Počas celého obdobia (4 roky) |  |  |  |  | 1200 |   |   |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|  |  **Celková cena povinného riešenia predmetu zákazky v eurách bez DPH vypočítaná ako súčet cien za položky P1 až P7 vynásobený počtom rokov (pri položkách P5,P6) a počtom ČH (položka P7)** |  |  |

 Príloha č. 2

**Oprávnené osoby zmluvných strán**

**Poskytovateľ:**

Osoba oprávnená vo veciach technických: (meno, priezvisko, e-mail, telefón)

**Oprávnené osoby a adresy pre elektronickú komunikáciu**

|  |  |
| --- | --- |
| *Spôsob spojenia*  | *Kontakt*  |
| Oprávnená osoba  |    |

**Objednávateľ:**

Osoba oprávnená vo veciach technických: (meno, priezvisko, e-mail, telefón)

**Oprávnené osoby a adresy pre elektronickú komunikáciu**

|  |  |
| --- | --- |
| *Spôsob spojenia*  | *Kontakt*  |
| Oprávnené osoby na objednávanie a preberanie plnení:   |   |
| Oprávnené osoby na nahlasovanie chýb a incidentov:  |    |
| Oprávnené osoby na vystavovanie objednávok:   |    |

 Príloha č. 3

**Zoznam subdodávateľov**

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

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

I. \*Zabezpečenie predmetu zákazky „Elektronické podpisovanie dokumentov“ vyhlásenej podľa zákona o verejnom obstarávaní, vo veci ktorej je uzatvorená **Rámcová dohoda o zabezpečení elektronického podpisovania dokumentov,** 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 poskytovateľa a neexistujú u neho 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.

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 subdodávateľa)***

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

\* zakrúžkovať bod I. alebo bod II. a v prípade zakrúžkovania bodu I. uviesť správne informácie v čestnom vyhlásení v bode I.

Príloha č. 4

**Opis predmetu zákazky**

# Úvod

Cieľom tohto dokumentu je popísať predmet zákazky. V prvej kapitole je stručne popísaná existujúca situácia a motivácia pre nové riešenie. V druhej kapitole je popísané požadované riešenie z pohľadu biznis architektúry, aplikačnej architektúry a technologickej architektúry. V tretej kapitole sú popísané požiadavky na zmluvné vzťahy medzi objednávateľom a dodávateľom.

Diagramy v dokumente sú vytvorené v jazyku ArchiMate.

# Východisková situácia

## Popis existujúceho riešenia

V súčasnosti proces podpisovania dokumentov v rámci VšZP väčšinou nie je digitalizovaný. Dokumenty na podpis sa vytlačia, podpíšu sa vlastnoručným podpisom a následne sa archivujú.

## Motivácia pre zavedenie nového riešenia

Hlavnou nevýhodou existujúceho riešenia je:

* komplikovaný proces spracovania s viacerými manuálnymi vstupmi
* vznik papierových dokumentov a  náklady na nakladanie s nimi v súlade so zákonom o archívoch a registratúrach (395/2002 Z.z.)
* dopad na vnímanie VšZP zo strany klientov
* nepriaznivý vplyv na životné prostredie

# Požadované riešenie

## Základná charakteristika

Predmetom zákazky je produkt, alebo skupina produktov, umožňujúci zamestnancom a klientom VšZP podpisovať PDF dokumenty pochádzajúce z rôznych zdrojov elektronickým podpisom rôznej úrovne podľa závažnosti dokumentu. Hľadáme generické riešenie, ktoré možno použiť pre rôzne agendy v rámci organizácie.

Súčasťou dodaného riešenie má byť:

1. Workflow manager podporujúci workflow podpisovaného dokumentu, pričom pre rôzne typy dokumentov môže byť požadovaný rozdielny workflow.
2. Ďalej sa požaduje, aby dodané riešenie poskytovalo nasledovné typy podpisov:
	1. Vloženie faksimile podpisu do dokumentu
	2. Podpis ťahom prsta na mobilnom zariadení so zaznamenaním charakteristík priebehu podpisu
	3. Elektronický vlastnoručný podpis s použitím stylusu na tabletoch so zaznamenaním charakteristík priebehu podpisu
3. Vkladanie el. pečate prípadne kvalifikovanej el. pečate a časovej pečiatky prípadne  kvalifikovanej časovej pečiatky do dokumentu podľa typu podpisu

Objednávateľ striktne požaduje, aby typy podpisu 2a, 2b a 2c a pečať/pečiatka z bodu 3 boli súčasťou riešenia, ktorým dodávateľ disponuje.

Dodaný produkt bude integrovaný do komplexného riešenia. Preto musí poskytovať rozhrania pre integráciu s existujúcimi systémami zadávateľa, alebo systémami tretích strán vrátane integrácie podpisovacích aplikácií tretích strán.

Objednávateľ preferuje On-Premise riešenie.

Súčasťou ponuky musí byť dodané riešenie vo VsZP brandingu.

## Popis základného konceptu riešenia



Obr. 1 Základný tok dát medzi jednotlivými aplikačnými komponentami riešenia

Dodané riešenie bude súčasťou komplexného riešenia. V zdrojovom IS (môže sa jednať o rôzne zdrojové IS) sa identifikujú/vytvoria dáta, pre ktoré sa v module CPRINT na základe šablóny vytvorí dokument, ktorý má byť podpísaný. Takto vytvorený dokument sa uloží v elektronickom archíve. Do workflow managera sa uložia metadáta podpisovaného dokumentu a samotný dokument. Miesto dokumentu je možné doručiť ID dokumentu a workflow manažér si dokument následne stiahne. Workflow manager zabezpečí workflow schvaľovania a podpisovania dokumentu, ktorý môže byť značne rozdielny pre rôzne typy agendy resp. podľa typu dokumentu. Dokument sa podpíše v podpisovacej aplikácii, ktorej výber je závislý od požadovaného typu podpisu.

# Biznis architektúra

Dodané riešenie má pokryť doménu elektronického podpisovania dokumentov rôznymi spôsobmi naprieč organizáciou.

Špecifickou doménou je agenda klienta poisťovne. Táto agenda v súčasnosti tvorí približne 70% všetkých dokumentov poisťovne. Túto agendu budeme týmto riešením pokrývať.

## Agenda klienta poisťovne

Súčasťou riešenia agendy klienta je tvorba a podpisovanie dokumentov, pričom cieľom tohto VO nie je generovanie dokumentov, ale len realizácia podpisu dokumentu vytvoreného iným systémom. Agenda klienta je riešená na pobočkách a klientskych centrách VšZP a  pre niektoré typy dokumentov taktiež na webovom sídle VšZP.

Proces elektronického podpisovania dokumentov má pre niektoré typy dokumentov nahradiť aktuálny proces vlastnoručného podpisu:

* 1. Dokumenty podpisované na pobočke sa budú podpisovať elektronickým vlastnoručným podpisom s použitím stylusu so zaznamenaním priebehu podpisu na tabletoch vlastnených poisťovňou
	2. Dokumenty podpisované na webovom sídle sa budú podpisovať na zariadeniach klienta elektronickým vlastnoručným podpisom prstom, alebo s použitím stylusu so zaznamenaním priebehu podpisu v rozsahu aký umožňuje zariadenie klienta.

Požiadavka na typ podpisu sa však môže v priebehu času zmeniť.

V súčasnosti je vybratých približne 25 typov dokumentov, ktorých podpisovanie bude realizované elektronicky.

Prechod na elektronické podpisovanie dokumentov prebehne postupne v troch fázach.

V nasledovnej tabuľke uvádzame predpokladaný počet podpísaných dokumentov v jednotlivých rokoch :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rok | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
| Počet podpísaných dokumentov | 10000 | 180000 | 210000 | 210000 |

Tabuľka 1 predpokladaný počet podpisov

Aktérmi tohto procesu sú:

* Klient
* Poradca klienta



Obr. 1: Služba elektronického podpisu dokumenty ako súčasť riešenia agendy klienta

### Popis procesu elektronického podpisu dokumentu na pobočke

Proces elektronického podpisu dokumentu na pobočke bude pozostávať z nasledovných krokov. Kroky popisujúce vznik dokumentu nie sú predmetom tohto VO, sú uvádzané len z dôvodu pochopenia kontextu.

* Poradca klienta v agendovom IS poisťovne pomocou šablón vygeneruje dokument (prípadne viaceré dokumenty) vo formáte PDF, ktorý má klient podpísať. Dokument okrem poľa na podpis, môže obsahovať aj ďalšie polia, ktoré klient musí vyplniť pred finálnym podpisom (napríklad súhlasy, dátum podpisu, ...).
* Takto vzniknutý dokument (alebo sada dokumentov ) bude odoslaný na mobilné zariadenie (tablet) dostupné na pobočke a vlastnené poisťovňou za účelom podpisovania dokumentov. Poradcovi klienta sa po prihlásení do zariadenia zobrazí zoznam ním aktuálne vytvorených dokumentov/ sád dokumentov, z ktorých niektorý vyberie. Následne  zariadenie prepne do klientskeho režimu, keď pre klienta bude prístupná len aplikácia v ktorej pracuje so svojimi dokumentami. Tablet musí byť zabezpečený tak, aby klient nedokázal zasiahnuť mimo vlastných dokumentov a ich podpisovania.
* Klient si preštuduje dokument.
* Ak to povaha dokumentu vyžaduje klient pred finálnym podpisom dokumentu:
	+ naskenuje (odfotí) potrebné prílohy (napr. OP)
	+ vyplní dodatočné voliteľné a povinné polia formulára (napr. na vyjadrenie aktívneho súhlasu so spracovaním osobných údajov ).
* Následne dokument stylusom podpíše
	+ v prípade sady dokumentov klient samostatne podpíše každý dokument.
* Do dokumentu sa zaznamená vizualizácia podpisu klienta a taktiež ďalšie verifikačné prvky/charakteristiky podpisu, umožňujúce overiť pravosť podpisu.
* Systém musí identifikovať, ak sa mu po podpise vráti obsahovo upravený dokument.
* Dáta doplnené/zmenené užívateľom budú v štruktúrovanej podobe spolu s podpísaným dokumentom/ sadou dokumentov a príloh odovzdané WF manageru. Ten zabezpečí ďalšie spracovanie podľa definovaného WF.

### Popis procesu elektronického podpísania dokumentu na webovom sídle

Proces elektronického podpisu dokumentu na webovom sídle bude pozostávať z nasledovných krokov. Kroky popisujúce vznik dokumentu nie sú predmetom tohto VO, sú uvádzané len z dôvodu pochopenia kontextu.

Klient použitím svojho zariadenia vo webovom prehliadači vyplní formulár zodpovedajúci danej agende.

* V agendovom IS poisťovne sa pomocou šablón vygeneruje dokument (prípadne sada dokumentov) vo formáte PDF, ktorý má klient podpísať. Dokument okrem poľa na podpis, môže obsahovať aj ďalšie polia, ktoré klient musí vyplniť pred finálnym podpisom.
* Takto vzniknutý dokument (alebo sada dokumentov) sa zobrazí klientovi v prehliadači zariadenia, na ktorom formulár vypĺňal.
* Klient si dokument preštuduje.
* Ak zariadenie technicky nedisponuje možnosťou vykonať vlastnoručný el. podpis, užívateľ má možnosť presmerovať (napr. načítaním QR kódu) dokument na iné (mobilné) zariadenie, ktoré takouto možnosťou disponuje.
* Následne ho stylusom alebo prstom podpíše (v prípade sady dokumentov klient samostatne podpíše každý dokument).
	+ Alternatíva ktorá sa možno v budúcnosti použije je podpis formou SMS, prípadne 2FA autentifikáciou.
* Do dokumentu sa zaznamená vizualizácia podpisu klienta a taktiež ďalšie verifikačné prvky/charakteristiky podpisu, umožňujúce overenia pravosti podpisu. V tomto prípade sa zaznamenajú len tie charakteristiky, ktoré sú vzhľadom na vlastnosti zariadenia dostupné.
* Ak to povaha dokumentu vyžaduje klient pred finálnym podpisom dokumentu:
	+ naskenuje (odfotí) potrebné prílohy (napr. OP)
	+ vyplní dodatočné voliteľné a povinné polia formulára (napr. na vyjadrenie aktívneho súhlasu so spracovaním osobných údajov ).
* Dáta vyplnené užívateľom budú v štruktúrovanej podobe poskytnuté agendovému IS poisťovne a dokument bude uložený v elektronickom archíve.

# Aplikačná architektúra

## Podpisové aplikácie pre jednotlivé druhy podpisov

### Podpisy prostredníctvom faksimile

V prípade, že sa užívateľ rozhodne dokument podpísať, bude jeho faksimile vložené na predom určené miesto v dokumente. Požaduje sa, aby existovala možnosť centrálne spravovať faksimile užívateľov. Faksimile sa zaintegruje do dokumentu po kliknutí na potvrdzujúce tlačidlo (používateľ nebude musieť faksimile prenášať). Pred podpisom užívateľovi bude dokument sprístupnený na prečítanie.

### Kvalifikovaný elektronický podpis v zmysle nariadenia eIDAS

* Požaduje sa certifikácia aplikácie v zmysle v zmysle § 10 bod 2 zákona 272/2016
* Zobrazenie vizualizácie podpisu na určené miesto
* Hromadné podpísanie viacerých dokumentov tak, že podpisový PIN a BOK postačuje zadať len raz k čipovej karte stačí zadať len raz

## Aplikácie realizujúce proces podpisovania dokumentov mobilnom zariadení

Požaduje sa, aby dodané riešenie poskytovalo minimálne nasledovné podpisové aplikácie:

* Aplikácia v prostredí OS Android , webová alebo natívna používaná pri podpise dokumentu na mobilnom zariadení vlastnenom VšZP (ďalej „AK1“)
* Webová aplikácia použitá na podpis dokumentu na mobilnom zariadení vlastnenom klientom (ďalej „AK2“)

### Požiadavky spoločné pre obe aplikácie

Požaduje sa, aby dodaný produkt poskytoval aplikáciu realizujúcu proces podpisovania dokumentov na mobilnom zariadení (tablet) (ďalej „podpisová aplikácia“), ktorá:

* prevedie klienta procesom podpisovania dokumentu prostredníctvom wizardov, alebo iným vhodným spôsobom (riadenie procesu podpisovania).
* Zaznamená podpis
* Zaznamená charakteristiky podpisu umožňujúce overenia pravosti podpisu
* Umožní ukončenie podpisovania len po podpísaní všetkých povinne podpisovateľných dokumentov. Dovtedy sa podpísanie neukončuje. Napríklad GDPR súhlasy sú voliteľne podpisovateľné.

#### Riadenie procesu podpisovania

Klient má byť prevedený procesom podpisovania dokumentu prostredníctvo wizardov, alebo iným vhodným spôsobom. Tento proces musí:

* Zohľadňovať rôzne typy dokumentov, pre ktoré môže byť proces podpisovania rozdielny. Môžu byť požadované minimálne nasledovné typy dokumentov a ich kombinácie:
	+ požaduje sa len podpis
	+ požaduje sa viacnásobný podpis, nie každý je povinný
	+ požaduje sa aj doplnenie iných povinných/nepovinných atribútov
	+ požaduje sa aj zaznamenanie príloh
* V prípade, že podpisovaný dokument obsahuje okrem podpisu aj iné povinné atribúty zabezpečiť, aby tieto atribúty boli vyplnené pred finálnym podpisom dokumentu.
	+ Povinné polia sú typu checkbox, alebo textové pole
	+ Vieme akceptovať aj variantu, že dodávateľ poskytne riešenie
		- ktoré podporuje komfortné vytvorenie a správu (na strane VšZP bez potrebnej súčinnosti dodávateľa) pre:
			* vytváranie a správu formulárov pre mikrosite/mobilnú aplikáciu, ktoré budú používané pre vypĺňanie polí zo strany klienta na tablete
			* mapovanie klientom zadaných hodnôt na šablónu výsledného dokumentu pre generovanie výstupného .pdf pre podpis
			* zabezpečí poskytnutie klientom zadaných hodnôt v štruktúrovanej podobe do agendového systému
* V prípade, že súčasťou podpisovaného dokumentu majú byť prílohy, bude existovať primeraná podpora užívateľa pri fotografovaní príloh.
* Pri podpise dokumentu budú zaznamená a k dokumentu pripojené charakteristiky podpisu.

#### Zaznamenanie príloh k dokumentu

Ku každému dokumentu je možné zaznamenať prílohu(y) vytvorením jej fotografie využitím fotoaparátu zariadenia.

Produkt umožní konfigurovať kvalitu (a teda veľkosť ) prílohy.

Podľa typu dokumentu bude požadované aby bola príloha súčasťou podpisovaného dokumentu, alebo ako samostatný dokument.

#### Podpísanie viacerých dokumentov

Produkt umožní, aby bolo možné na podpis odoslať viacero dokumentov, ktoré klient postupne po jednom podpíše.

#### Zaznamenanie priebehu podpisu

K podpisu dokumentu budú zaznamenané a k dokumentu pripojené charakteristiky priebehu podpisu. Požadujeme, aby priebeh podpisu bol zaznamenaný v súlade s normou ISO/IEC 19794-7:2021(E). Preferujeme riešenie, ktoré disponuje certifikátom potvrdzujúcim súlad riešenia s danou normou.

#### Užívateľská prívetivosť riešenia

Požadujeme, aby podpisovacie aplikácie boli čo najviac užívateľsky prívetivé. Preferujeme riešenie, pre ktoré bolo vykonané usability testovanie treťou stranou. Taktiež je požadované, aby aplikácia bola v súlade s legislatívnymi požiadavkami ohľadom zobrazovania zmluvných dokumentov.

#### Auditný log

Požaduje sa, aby bolo podporované auditné logovanie celého procesu.

### Ďalšie požiadavky pre AK1(tablet)

Tablety už VšZP vlastní a ich dodanie nie je súčasťou tohto predmetu zákazky.

Okrem vyššie popísaných požiadaviek, požadujeme aj nasledovné:

#### Zaznamenanie podpisu

Vlastnoručný podpis sa zaznamená na tablete stylusom (digitálnym perom). Spolu s podpisom sa zaznamená aj hash dokumentu.

#### Sandbox

Aplikácia ktorú má klient sprístupnenú je vytvorené tak, že klient môže pracovať len v nej a nemá prístup k žiadnym iným prostriedkom a funkciám OS tabletu, ani súborom uloženým na tablete.

### Ďalšie požiadavky pre AK2 (web)

Okrem vyššie popísaných požiadaviek, požadujeme aj nasledovné:

#### Zaznamenanie podpisu

Vlastnoručný podpis sa zaznamená prstom alebo stylusom (digitálnym perom).

#### Presmerovanie na iné zariadenie

Ak zariadenie nedisponuje technickými možnosťami vykonať podpis, užívateľ má možnosť podpisovaný dokument presmerovať na iné zariadenie, a tam ho podpísať.

## Workflow manager

Požadujeme, aby dodané riešenie pozostávalo z centrálnej aplikácie riadiacej workflow celého procesu.

### Organizačná štruktúra a Identity manager

Autentifikácia a autorizácia užívateľov bude vykonaná prostredníctvom externého identity managera prostredníctvom protokolu openID connect. Do WF bude natiahnutá a denne aktualizovaná organizačná štruktúra. Z Organizačnej štruktúry sa budú vyberať Podpisovatelia dokumentu.

### Lišta s odkazmi do VsZP systemov

Podľa roly používateľa bude zobrazovaná personalizovaná lišta s odkazmi do VsZP systémov.

### Vloženie dokumentu do workflow managera

Vloženie dokumentu a metadát dokumentu do workflow managera bude vykonaný tým, že:

* Vzdialená aplikácia volá API workflow managera (PUSH)
* Workflow manager si vyžiada vloženie (pregenerovanie) od vzdialenej aplikácie prostredníctvom jej API (optional).

#### Neschválenie dokumentu

Používateľ skontroluje dokument. V prípade že s dokumentom nesúhlasí, alebo identifikoval chybné údaje v dokumente, tak dokument neschváli. WF zavolá definované API a odošle informáciu o neschválení dokumentu Zdrojovému IS.

### Metadáta

Pre každý typ dokumentu existuje iná množina metadát dokumentu ktorá sa s podpisovaným dokumentom eviduje.

Workflow manager podporuje filtrovanie dát na základe kombinácie metadát. Podporuje vykonať hromadnú akciu pre celú sadu vyfiltrovaných dát.

### Typ workflowu

Požaduje sa, aby workflow manager podporoval rôzne typy workflowu v závislosti od typu dokumentu. Workflow bude pozostávať zo stavov pre:

* Viacúrovňové schvaľovanie dokumentu
	+ V prípade neschválenia dokumentu sa vykoná akcia volaním API
* Viacúrovňové podpisovanie dokumentu
	+ Podpisujúci môže odmietnuť dokument podpísať
* Viacúrovňový postprocessing dokumentu
	+ Zavolanie viacerých definovaných API do VšZP systémov

Prechod do ďalšieho stavu môže byť vykonaný manuálne prípadne aj automaticky na základe validácie počtu vykonaných podpisov na danej úrovni. Pri manuálnom prechode do ďalšieho stavu bude:

* možné vložiť poznámku
* informácia o prechode do ďalšieho stavu sa zaznamená v auditnom logu

V prípade neschválenia/nepodpísania dokumentu, bude možné vykonať akciu prostredníctvom volania API.

### Výber typu podpisu

Ku každému typu workflowu bude priradený práve jeden typ podpisu, ktorým budú podpísané všetky dokumenty.

### Zoznam rolí priradených k dokumentu

Ku každému dokumentu bude možné priradiť nasledovné typy oprávnených osôb:

* Čitateľ:
	+ Definovaná rola, môže byť rôzna pre rôzne dokumenty
		- Napríklad Oddelenie IT uvidí iné dokumenty ako Oddelenie HR
	+ Umožňuje
		- prezerať dokument bez možnosti editácie
* Schvaľovateľ je oprávnený:
	+ Definovaná rola, môže byť rôzna pre rôzne dokumenty
		- Napríklad Oddelenie IT schvaľuje iné dokumenty ako Oddelenie HR
	+ Umožňuje
		- Sprístupniť/zamietnuť dokument
		- Manuálne pridať podpisovateľov dokumentu, a to výberom konkrétnej osoby alebo výberom osôb podľa funkcie z organizačnej štruktúry (must)
* Podpisovateľ je oprávnený:
	+ Definovaná rola, môže byť rôzna pre rôzne dokumenty
		- Napríklad Oddelenie IT podpisuje iné dokumenty ako Oddelenie HR
	+ Umožňuje
		- Podpísať dokument
		- Odmietnuť podpis dokumentu a uviesť dôvod odmietnutia
* Zastupujúci Podpisovateľ je oprávnený:
	+ Definovaná rola, môže byť rôzna pre rôzne dokumenty
		- Napríklad Oddelenie IT podpisuje iné dokumenty ako Oddelenie HR
	+ Umožňuje
		- podpísať dokument aj keď nie je uvedený ako Podpisovateľ
		- Odmietnuť podpis dokumentu a uviesť dôvod odmietnutia
* Priradenie oprávnených osôb bude nasledovné:
* Čitateľ/ia a schvaľovateľ/ia je vybraný na základe oprávnenia nakonfigurovaného k danému typu dokumentu
* Podpisujúci je buď
	+ vybraný schvaľovateľom pre definovaný typ dokumentu
	+ definovaný oprávnením, ktoré je nakonfigurované k danému typu dokumentu
	+ nanútený pri vložení dokumentu do WF
	+ Podpisujúcich môže byť viac ako jeden

Budú existovať dva základné spôsoby priradenia podpisujúcich osôb k dokumentu:

* Zoznam podpisujúcich osôb každej úrovne bude súčasť metadát dokumentu
* Schvaľovateľ dokumentu manuálne priradí podpisujúcich k dokumentu z organizačnej štruktúry organizácie a to priamym výberom osoby, alebo výberom funkcie .
* Požaduje sa, aby bol podporovaný aj prípad, keď nie je požadovaný podpis každej osoby zo zoznamu priradených podpisujúcich danej úrovne (Napr. dokument sa bude považovať za podpísaný, ak ho podpíšu ľubovoľné dve osoby predstavenstva). Počet požadovaných podpisov bude súčasťou metadát.

### Podpísanie dokumentov

Užívateľovi s rolou „Podpisovateľ“ sa po prihlásení do workflow managera zobrazí zoznam dokumentov na podpis. Alternatíva je personalizovaný link, z ktorého sa užívateľ preklikom dostane na zoznam dokumentov ktoré má podpísať.

### Delegovanie podpísania (zastupovanie)

Požaduje sa, aby užívateľ mohol delegovať svoju právomoc podpísania dokumentu na iného užívateľa. Požadujú sa nasledovné spôsoby:

* V rámci workflow managera užívateľ vyplní formulár, v ktorom vyberie zastupujúcu osobu a časové obdobie zastupovania (optional mierne zaváži pri vyhodnocovaní).
* Možnosť integrácie s centrálnym modulom zastupovania je povinná, ale nebude sa aktuálne realizovať.
* Oprávnenie „Zastupujúci Podpisovateľ“, ktoré umožní podpísať daný typ dokumentu aj keď nie je priamo určený ako podpisovač. Povinné.

V čase zastupovania všetky dokumenty pripravené na podpis zastupovanej osobe budú sprístupnené na podpis zastupujúcej osobe.

### Posielanie notifikácií

V každom kroku workflovu bude možné posielať personalizované mailové notifikácie. Personalizácia sa vykoná tým, že do šablóny textu notifikácie sa vložia informácie vyskladané z metadát metadáta podpisovaného dokumentu. V niektorých stavoch k notifikácii bude priložený podpísaný dokument ako attachement (optional).

Požaduje sa posielanie notifikácií prostredníctvom volania API s príslušnými metadátami, prípadne aj priame odoslanie notifikácie z workflow managera(optional).

### Postprocessing dokumentu

Po podpise dokumentu sa podľa typu dokumentu vykoná jedna, alebo viacero z nasledovných akcií:

* K dokumentu bude pridaná elektronická pečať a elektronická časová pečiatka
* Dokument bude prostredníctvom API odoslaný do elektronického archívu
* Budú sa volať služby zdrojového systému

### Vymazávanie informácií o VsZP dokumentoch

Požadujeme vymazávať všetky informácie a metadáta prislúchajúce dokumentom a osobné údaje používateľov. Odmazávanie bude definované dohodnutou dobou, ktorá konfigurovateľná podľa typu dokumentu. Jedna doba bude pre úspešne spracovaný dokument (po ukončení podpisovania a posledných definovaných krokoch vo WF) a druhá pre rozpracované dokumenty (napr. neukončené podpisovanie a dokument by stál v systéme 5 rokov rozpracovaný).

## Požiadavka na aplikačnú bezpečnosť

Preferujeme riešenie, ktorého dodávateľ vykonal bezpečnostné testovanie aplikácií treťou certifikovanou stranou podľa metodiky OWASP (owasp.org) prípadne inej relevantnej metodiky.

## Technologická architektúra

Preferujeme On-Premise riešenie - dodaný produkt by mal byť prevádzkovaný v infraštruktúre objednávateľa a všetky užívateľské aj aplikačné dáta boli uložené v dátových centrách VšZP.

### Virtualizácia

VšZP prednostne používa na všetky projekty Virtuálne servre .

* MS Hyper-V – pre OS Linux a OS MS Windows
* Power VM – pre IBM AIX

V prípade požiadavky na samostatný dedikovaný fyzický server alebo inú virtualizačnú platformu je požadované, aby predbežná kalkulácia finančných prostriedkov na obstaranie HW a SW a pripojenie k infraštruktúre VšZP bola súčasťou ponuky.

### Operačné systémy

Preferujeme 64 bitové supportované operačné systémy od nasledovných Vendorov s poslednými aktualizáciami:

* IBM AIX v7.2 a vyššie
* MS Windows Server Std 2016 a vyššie

 Linux RedHat 8.6. a vyššie

V prípadoch, že nie je možné použiť vyššie spomenuté OS alternatívne je možné použiť nasledovné Operačné systémy:

* Linux Ubuntu min. v20.04 LTS a vyššie

### Databázy

Preferujeme použitie Databázových Systémov, ktoré už prevádzkujeme a máme na to vyškolených špecialistov. V prvom rade DB podporované centrálnym zálohovacím systémom IBM Spectrum Protect s online zálohovaním:

* IBM Informix ver. 14 a vyššie
* MS SQL 2016(centrálny MS SQL Cluster)

### Aplikačný a webový server

Preferujeme :

* IBM WebSphere Application Server Network Deployment 8.5.5 a vyšší v prípade clustrového riešenia - Java (Technology Edition) version 8 s IHS http serverom
* IBM WebSphere Application Server 8.5.5 a vyšší v prípade lokálneho riešenia- Java (Technology Edition) version 8 s IHS http serverom
* Microsoft IIS

### Kontajnery

Preferujeme využitie RedHat OpenShift platformy na správu a riadenie kontajnerov.

### Tablety

VšZP disponuje tabletmi Galaxy Tab S6 Lite LTE s dotykovým perom S Pen.

### Verzie OS Android

Pre natívnu aplikáciu požadujeme, aby boli podporované všetky verzie Anroidu od verzie 13

### Prehliadače

* V prípade aplikácie bežiacej v prehliadači požadujeme, aby pre jednotlivé OS boli podporované bežné prehliadače od verzií ktoré v niektorom mesiaci za posledných 12 mesiacov dosiahli používanosť aspoň 15% podľa [https://gs.statcounter.com/browser-market-share/all/slovakia-(slovak-republic)/#monthly-202203-202303-bar](https://gs.statcounter.com/browser-market-share/all/slovakia-%28slovak-republic%29/#monthly-202203-202303-bar)
* . V súčasnosti sa jedná o nasledovné prehliadače:
	+ Chrome
	+ Firefox
	+ Edge

pre nové verzie prehliadačov žiadame doplnenie ich podpory najneskôr do 6 mesiacov po oficiálnom vydaní verzie.

## Architektonické princípy

Požadované riešenie musí spĺňať nasledovné architektonické princípy:

* Orientácia na užívateľa – Užívateľské rozhranie je intuitívne pochopiteľné, vizuálne je prispôsobené požiadavkám zadávateľa.
* Integrovateľnosť dodaných aplikácií – Dodané aplikácie spolu s existujúcimi aplikácia pre užívateľa tvoria jeden logický celok. Komunikácia medzi jednotlivými aplikáciami prebieha prostredníctvom rozhranie (API), ktoré je súčasťou dodaného produktu.
* Modulárnosť – Produkt je členený do niekoľkých menších celkov – aplikačných komponent s dobre definovanými rozhraniami za účelom maximálnej flexibility dodaného riešenia.
* Bezpečnosť – Všetky dáta a údaje vrátane tých, ktoré vznikajú ako vedľajší produkt prevádzky tvoria hodnotu. Musia byť primerane chránené pred neoprávneným prístupom, manipuláciou, použitím a/alebo zverejnením (zachovanie dôvernosti údajov), a to aj v anonymizovanej podobe, ich úmyselnou alebo neúmyselnou modifikáciou (zachovanie integrity údajov), pričom sú dostupné oprávneným užívateľom v požadovanom čase a v požadovanej kvalite.

# Požiadavka na personálne obsadenie

Požadujeme, aby dodávateľ disponoval solution architektom s referenciou návrhu riešenia obdobného rozsahu a certifikáciou TOGAF, alebo obdobnou.

# Podpora prevádzky produktu

## Dodaná dokumentácia a základná podpora

Požadujeme aby:

* Súčasťou dodaného produktu bola inštalačná, prevádzková a integračná dokumentácia.
* Technická podpora pri inštalácii, konfigurácii, integrácii a prevádzke produktu v základnom rozsahu bola zohľadnená v cene produktu.
* Zabezpečenie podpory pre aktuálne prehliadača a aktuálne verzie OS Android (porov. 2.3.1.2).
* Podpora pri problémoch vzniknutých zmenou verzie OS, databázy a pod. Hlavne pri zmene z dôvodu bezpečnostných záplat.

## Riešenie problémov a incidentov – SLA3

Požadujeme aby :

* Služby produktovej podpory (maintenance) :
	+ boli súčasťou cenovej ponuky na dobu 48 mesiacov .
	+ Poskytovali upgrade a update produktu bezodkladne po jeho publikovaní dodaním inštalačných balíčkov spolu s inštalačným postupom.
* Služby licenčnej podpory poskytovať formou poradenstva a vzdialeného prístupu z pracoviska poskytovateľa, pokiaľ to závažnosť problému umožní. V prípade vážnych funkčných chýb bude miestom plnenia sídlo objednávateľa alebo pracoviská objednávateľa, v závislosti od charakteru problému.
* Incidenty a chyby v rámci poskytovania služby podpory bude nahlasovať oprávnená osoba objednávateľa telefonicky alebo mailom v pracovný deň v dobe od 8:00 do 16:00 hod. V prípade nahlásenia chyby softvéru po 16:00 hod., bude považované takéto nahlásenie chyby za prijaté o 8:00 hod. v najbližší nasledujúci pracovný deň.

### Kategórie chýb

Chyby softvéru rozdelené do troch kategórií:

1. Kategória A - v prípade nahlásenia 10 ticketov o chybe znemožňujúcej používanie softvéru, t. j. spôsobujúcej „zamrznutie“ alebo „zrútenie“ systému počas normálneho používania, spôsobujúcej stratu alebo porušenie dát počas bežného používania softvéru, spôsobujúcej, že významná časť softvéru je nefunkčná a neexistuje postup pre dočasné náhradné riešenie problému, pričom tomu nie je možné zabrániť použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému objednávateľa.
2. Kategória B – obmedzujúce používanie softvéru, t. j. spôsobujú problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným riešením. Spôsobujú, že časť dodaného softvéru sa odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii, avšak neobmedzuje významne jeho funkčnosť.
3. Kategória C – nezávažné chyby, ktoré nemajú závažný dopad na komfort používateľa pri práci so softvérom, t. j. prejavujú sa v nezhode ovládania, či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii alebo špecifikácii.

Zahájenie prác na odstránení chyby softvéru a ich odstránenie v termínoch podľa nasledujúcej tabuľky, pokiaľ sa nedohodne inak:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategória chyby softvéru | Termín pre zahájenie prác na odstránení chyby softvéru | Termín pre odstránenie chyby softvéru  |
| A  | do 1 hodiny | do 4 hodín (stačí workaround) . odstránenie problému do 5 pracovných dní |
| B  | do 2 pracovných dní od nahlásenia chyby  | do 7 pracovných dní od nahlásenia chyby |
| C  | do 4 pracovných dní od nahlásenia chyby  | do 14 pracovných dní od nahlásenia chyby, pri rozsiahlych zmenách najneskôr v ďalšej verzii softvéru |

## Požiadavky na testovanie

Akceptačné testy budú vykonané na testovacom prostredí podľa špecifikácie schválenej oprávnenými osobami za obe zmluvné strany. Súčasťou akceptačného testovania budú aj integračné testy so systémami obstarávateľa. Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú chyby alebo vady, ktoré budú znemožňovať užívanie softvéru, alebo budú obmedzovať jeho základné používanie (chyby kategórie A alebo B) alebo viac ako 3 chyby kategórie C, po odstránení týchto porúch sa vykoná opakovaný test akceptácie. Ak sa pri akceptačnom teste nevyskytnú chyby alebo vady, alebo sa vyskytnú vady iné ako vady vyššie uvedené, ktoré neznemožňujú užívanie softvéru, realizácia softvéru sa bude považovať za vykonanú a za pripravenú na odovzdanie objednávateľovi. Oprávnené osoby za obe zmluvné strany podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu a dojednajú primeranú lehotu na odstránenie prípadných chýb alebo vád. Následne objednávateľ vystaví akceptačný protokol. Podmienkou akceptácie pri prevzatí softvéru do prevádzky bude aj odovzdanie aktualizovanej prevádzkovej a integračnej dokumentácie softvéru podľa požiadaviek objednávateľa. Akceptačný protokol bude tvoriť prílohu k faktúre.

## Doplňujúce požiadavky

### Referencie

Požadujeme, aby dodávateľ dodal referenciu spolu s kontaktnými údajmi o nasadení riešenia v podobnom rozsahu. Teda požadujeme referenciu na už nasadené riešenie v organizácii:

* kde sa ročne podpíše približne 300000 dokumentov
* nie všetky dokumenty sú rovnakého typu a preto existuje viacero typov workflow
* Riešenie je integrované s ostatnými systémami (agendový systém, elektronický archív a pod.)

### Informácie o produkte

Požadujeme aby dodávateľ poskytol nasledovné informácie o dodávanom  produkte(och):

* Spôsob zabezpečenia produktovej podpory (napr. JIRA dodávateľa, či iný ticket systém a pod.)
* Spôsob a termíny zabezpečenia aktualizácií pre nové verzie systémového softwaru a nové verzie prehliadačov
* Zoznam používaných verzií komponent a knižníc tretích strán vrátane opensource
* Spôsob a termíny zabezpečenia aktualizácií v prípade kritickej zraniteľnosti niektorého z komponent tretej strany použitého v dodanom produkte
* Históriu verzií produktu(ov) s popisom zmien v jednotlivých verziách
* Počet nahlásených a opravených chýb v jednotlivých mesiacoch v  priebehu posledných dvoch rokov s uvedením maximálneho a priemerného času trvania opravy chyby od nahlásenia

### Prezentácia riešenia

Pred podpisom dohody je vyžadovaná prezentácia existujúceho funkčného riešenia v priestoroch, kde je dané riešenie možné odprezentovať ako funkčný produkt. Požadovaná je ukážka aktívneho vytvorenia podpisu naživo a odprezentovanie vytvoreného dokumentu s tabletovým podpisom.

Príloha č. 5

**Preberací protokol**

Podpisom tohto preberacieho protokolu objednávateľ potvrdzuje prevzatie nasledovného plnenia v zmysle článku .......................... Dohody.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **p.č.** | **popis plnenia predmetu Dohody** | **počet človeko-hodín/ cena plnenia predmetu Dohody** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Poznámky a pripomienky:

Podpisom preberacieho protokolu vzniká poskytovateľovi právo fakturovať cenu za prevzaté plnenie v zmysle článku ................... Dohody.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Za poskytovateľa: | Za objednávateľa: |
| .............................................................. | ............................................................... |

Príloha č. 6

**Zoznam expertov**