

ZMLUVA O DIELO A POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená v zmysle § 536 a § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
(ďalej ako „**Zmluva**“)

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

Názov: **Banskobystrický samosprávny kraj**
Sídlo: Námestie SNP 23, 974 01 Banská Bystrica
IČO: 37 828 100
Zastúpený: Ing. Ján Lunter, predseda BBSK
IČO: 37828100
DIČ: 2021627333
Číslo účtu IBAN: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
č. ú. (projekt EVS)

Kontaktné osoby:

Ing. Vladimír Mižúr, tel.:
e-mail: vladimír.mizur@bbsk.sk
Ing. Eva Sirágy, tel.:
e-mail: eva.siragi@bbsk.sk

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:

Názov: **NDCon LOGIC.SK, s.r.o.**
Sídlo: Tallerova 4, Bratislava – mestská časť Staré Mesto, 811 02
IČO: 51648393
DIČ: 2120737872
IČ DPH: SK2120737872
Zastúpený: Mgr. Ing. Pavol Lukáč
Číslo účtu IBAN:
Vedený v: Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 127560/B
reg. č. v zozname hospod. subjektov 2021/3-PO-F5792
Kontaktná osoba: Mgr. Ing. Pavol Lukáč, konateľ, tel.:
e-mail:

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ spolu ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne aj ako „**Zmluvná strana**“)

Čl. I.

Úvodné ustanovenia

1. Táto Zmluva je uzavretá na základe verejného obstarávania, ktoré uskutočnil Objednávateľ ako výsledok zadávania nadlimitnej zákazky podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**ZVO**“), vyhlásenej oznámením o vyhlásení verejného obstarávania zverejneného vo Vestníku verejného obstarávania č. **252/2021** dňa **03. 11. 2021** pod zn. oznámenia **52679-MSS** na predmet zákazky Chatbot pre kraj.

2. Cieľom tejto Zmluvy je dodanie a implementácia inteligentného riešenia na zber, vyhodnotenie, zobrazenie dát rámci rozsahu činnosti Úradu Banskobystrického samosprávneho kraja, a následné využitie týchto dát ako dátovú základňu pre fungovanie tzv. Chatbota (ďalej len „**Chatbot**“) na komunikáciu skrz webstránky Banskobystrického samosprávneho kraja (ďalej len „**BBSK**“). Chatbot bude napojený na existujúce systémy, ktoré sú v súčasnosti využívané, bude prepájať viaceré dátové zdroje vrátane ich konsolidácie v lokálnych registroch pre poskytovanie informácií o agende úradu BBSK cieľovej skupine, ktorou by boli občania, podnikatelia a zamestnanci BBSK.
3. Predmet Zmluvy bude spolufinancovaný z nenávratného finančného príspevku (ďalej ako „**NFP**“) poskytovanom zo zdrojov Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Integrovaná infraštruktúra:
 - a) Prioritná os: 7. Informačná spoločnosť
 - b) Investičná priorita: 2c) Posilnenie aplikácií IKT v rámci elektronickej štátnej správy, elektronického vzdelávania, elektronickej inklúzie, elektronickej kultúry a elektronického zdravotníctva
 - c) Špecifický cieľ: 7.7 Umožnenie modernizácie a racionalizácie verejnej správy IKT prostriedkami
 - d) Kód výzvy: OPII-2020/7/11-DOP
 - e) Názov projektu: Chatbot pre kraj
 - f) Kód projektu: NFP311070ANP5

Čl. II.

Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je:
 - a) záväzok Poskytovateľa podľa podmienok Zmluvy dodať a implementovať dielo - systém Chatbot, v rozsahu a podľa požiadaviek definovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, vrátane dodávky všetkých softvérových licencií, ktoré sú jeho súčasťou, pre neobmedzený počet koncových užívateľov (ďalej ako „**Dielo**“);
 - b) záväzok Poskytovateľa zabezpečovať prevádzku Diela na serveroch a zariadeniach Poskytovateľa a to využívaním jeho cloudového dátového centra alebo prenajatých kapacít v iných dátových centrách prevádzkovaných na území EÚ podľa podmienok tejto Zmluvy (ďalej ako „**Prevádzka**“), podľa podmienok tejto Zmluvy. Ak existuje priestor na umiestnenie riešenia v prostredí Vládneho cloudu, BBSK preferuje umiestnenie v ňom;
 - c) záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi technologickú a servisnú podporu, podľa podmienok tejto Zmluvy (ďalej ako „**Podpora**“);
 - d) záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi poradenstvo a rozvoj v rozsahu a podľa podmienok tejto Zmluvy (ďalej ako „**Poradenstvo**“);
 - e) záväzok Objednávateľa uhradiť Poskytovateľovi za vykonanie Diela, Prevádzku, Podporu a Poradenstvo cenu dohodnutú za podmienok uvedených v tejto Zmluve.
2. Dielo zahŕňa najmä, ale nie výlučne:
 - 2.1 Fáza Analýzy a dizajnu - vypracovanie a dodanie Detailného návrhu riešenia (ďalej tiež ako „**DNR**“)
 - 2.2 Vytvorenie, dodanie a nasadenie Chatbota do produkčnej prevádzky v súlade s podmienkami Zmluvy (ďalej ako „**Implementácia**“) a to v nasledovnom rozsahu:
 - a) Vývoj a dizajn softvéru v súlade s DNR a poskytnutie licencií k Chatbotu;
 - b) Dodanie softvéru Chatbot, implementácia, import dát;
 - c) Školenie administrátorov a užívateľov Chatbota;
 - d) Dodanie dokumentácie k Dielu;
 - e) Funkčné testovanie Chatbota, vrátane vloženia dát prostredníctvom procesu importu dát pre relevantnú funkcionality a skúšobného importu dát so vzorkou dát relevantných pre začatie Akceptačného testovania;

- f) Akceptačné testovanie Chatbota ako celku;
- g) Príprava a nasadenie Chatbota do produkčnej prevádzky;
- h) Post-implementačná podpora Chatbota.

Čl. III.

Miesto a čas odovzdania

1. Miesto odovzdania Diela, Prevádzky a Podpory je sídlo Objednávateľa (ďalej len „**Miesto odovzdania**“).
2. Poskytovateľ je povinný plniť predmet tejto Zmluvy v súlade s termínmi uvedenými v tomto článku.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Dielo do používania Objednávateľovi v lehote najneskôr do **18 (osemnásť) mesiacov** od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy (ďalej len „**Čas odovzdania Diela**“).
4. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať a odovzdať Dielo ako celok v nižšie uvedených termínoch (míľnikoch):
 - 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje dodať a odovzdať finálnu schválenú verziu **DNR** Diela Objednávateľovi v zmysle čl. II. bod 2.1 Zmluvy najneskôr do **5 (päť) mesiacov** od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, s tým, že najneskôr 15 dní pred odovzdaním DNR bude finálna verzia DNR elektronicky zaslaná na schválenie Objednávateľovi;
 - 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci fázy **Implementácie** Diela, v zmysle čl. II bod 2.2 odovzdať Dielo vrátane príslušnej dokumentácie najneskôr do **18 (osemnásť) mesiacov** od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Prevádzku Zmluvy Objednávateľovi počas doby **60 mesiacov** odo dňa odovzdania Diela (ďalej ako „**Doba poskytovania Prevádzky**“).
6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Podporu Objednávateľovi počas doby **60 mesiacov** odo dňa odovzdania Diela (ďalej ako „**Doba poskytovania Podpory**“).
7. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Poradenstvo Objednávateľovi počas doby **60 mesiacov** odo dňa odovzdania Diela (ďalej ako „**Doba poskytovania Poradenstva**“).
8. Za deň odovzdania Diela (ďalej ako „**Deň odovzdania Diela**“) sa pre účely tejto Zmluvy považuje deň odovzdania Diela resp. jeho niektorej časti podľa Zmluvy v Mieste odovzdania a zároveň podpísania zápisnice o odovzdaní a prevzatí Diela oboma Zmluvnými stranami (ďalej ako „**Zápisnica**“).

Čl. IV.

Spôsob plnenia Zmluvy

Plnenie Poskytovateľa sa bude realizovať v nasledovných častiach:

1. **Vypracovanie a dodanie DNR v rámci fázy analýzy a dizajnu Chatbota** (čl. II. bod 2.1 Zmluvy)
 - 1.1 Na základe vykonanej detailnej analýzy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi finálnu verziu schváleného DNR;
 - 1.2 DNR musí byť vypracovaný v rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.
2. **Implementácia Chatbota vrátane dodávky softvéru** (čl. II. bod 2.2 písm. a) a b) Zmluvy)
 - 2.1 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi príslušné licencie k Chatbotu v takom rozsahu, aby bolo možné vytvoriť testovacie prostredie u Objednávateľa za účelom nasadenia systému do testovacej prevádzky;
 - 2.2 Poskytovateľ je povinný poskytnúť súčinnosť pri inštalácii a sfunkčnení infraštruktúry testovacej prevádzky v prostredí Objednávateľa;
 - 2.3 Import dát do Chatbota bude podrobne špecifikovaný v schválenom DNR.
3. **Školenie administrátorov a užívateľov Chatbota** čl. II bod 2.2 písm. c) Zmluvy)

- 3.1 Poskytovateľ je povinný vykonať v rámci Implementácie Chatbota školenie vybraných užívateľov a administrátorov systému, na mieste, v termíne a spôsobom dohodnutom v schválenom DNR. Potvrdením o vykonaní školenia je prezenčná listina podpísaná účastníkmi školenia.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Dielo v časti Implementácia - školenie pre užívateľov podľa čl. II bod 2.2 písm. c) minimálne v rozsahu 2 človekodní pre používateľov definovaných Objednávateľom.
- 4. Dodanie dokumentácie k dodanému Dielu (čl. II bod 2.2 písm. d) Zmluvy)**
- 4.1 Poskytovateľ je povinný v rámci Diela dodať najmä nasledujúcu dokumentáciu k systému Chatbot:
- a) príručku administrátora, ktorej súčasťou bude aj inštalčná príručka;
 - b) užívateľskú/školiacu príručku pre všetky role a triedy, testovacie scenáre;
 - c) prevádzkovú príručku;
 - d) špecifikáciu Custom softvéru v rozsahu: názov, verzia, release a zoznam a popis všetkých poskytnutých licencií ku Custom softvéru.
- 4.2 V prípade, ak po dodaní dokumentácie (ďalej aj ako „**Dokumentácia**“), dôjde k akýmkoľvek zmenám Dokumentácie, je Poskytovateľ povinný tieto zmeny zapracovať do Dokumentácie a zároveň odovzdať Objednávateľovi najneskôr 5 (päť) pracovných dní úplnú Dokumentáciu v znení všetkých vykonaných zmien. Pre vylúčenie pochybností, zapracovanie zmien Dokumentácie v zmysle tohto bodu je zahrnuté v cene Diela podľa Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ je povinný vypracovať a dodať Dokumentáciu uvedenú v tomto bode v slovenskom alebo v českom jazyku.
- 5. Funkčné/akceptačné testovanie v rámci testovacej prevádzky (čl. II. bod 2. písm. e) a f) Zmluvy)**
- 5.1 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred pripravenosť na implementáciu Chatbota do testovacieho prostredia Objednávateľa a spustenie jeho funkčného testovania.
- 5.2 Rozsah a podmienky testovania (testovacie scenáre) budú súčasťou schváleného DNR.
- 5.3 Výstupom z funkčného/akceptačného testovania podľa tohto bodu bude písomný protokol o vykonaní funkčných testov, ktorý musí obsahovať najmä:
- a) dátum vykonania jednotlivých funkčných/akceptačných testov,
 - b) popis vykonaných jednotlivých funkčných/akceptačných testov,
 - c) potvrdenie, že plnenie je v súlade so špecifikáciou a podmienkami dohodnutými v schválenom DNR,
 - d) potvrdenie o vykonaní funkčných/akceptačných testov,
 - e) zoznam a výsledky funkčných/akceptačných testov,
 - f) zoznam minoritných väd, ktoré nebránia prechodu do ďalšej fázy testovania Chatbota ako celku, s uvedením termínu ich odstránenia,
 - g) mená a funkcie osôb zúčastnených na funkčnom/akceptačnom testovaní,
 - h) podpisy manažérov projektu oboch Zmluvných strán.
- 5.4 Podmienkou začatia funkčného/akceptačného testovania v rámci testovacej prevádzky, je vykonanie školení podľa bodu 3 tohto čl. a dodanie dokumentácie podľa bodu 4.2 písm. a) tohto článku.
- 6. Príprava a nasadenie Chatbota do produkčnej prevádzky (čl. II. bod 2.2 písm. g) Zmluvy)**
- 6.1 Poskytovateľ je povinný elektronicky oznámiť Objednávateľovi pripravenosť na spustenie importu dát a nasadenie Chatbota do produkčnej prevádzky.

- 6.2 Poskytovateľ je povinný poskytnúť súčinnosť pri inštalácii a sfunkčnení infraštruktúry produkčnej prevádzky v prostredí Objednávateľa.
7. **Post-implementačná podpora** (čl. II. bod 2.2 písm. h) Zmluvy)
- 7.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Post-implementačnú podporu v trvaní fázy prípravy a nasadenia Chatbota do produkčnej prevádzky.
- 7.2 V rámci post-implementačnej podpory je Poskytovateľ povinný poskytovať Objednávateľovi konzultácie týkajúce sa systému Chatbot a podporu za účelom odstránenia väd, ktoré neboli zistené počas testovacej prevádzky tohto systému ako aj prípadné skryté vady, ktoré sa prejavujú počas obdobia post-implementačnej podpory. Vady je Poskytovateľ povinný na vlastné náklady bezodkladne začať riešiť a odstrániť vo forme a spôsobom podľa tohto bodu.
- 7.3 Pre účely poskytovania post-implementačnej podpory podľa tohto bodu sa vadou systému Chatbot rozumie akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť systému, spôsobujúca jeho čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť. Pre účely stanovenia času na riešenie a odstránenie väd Chatbota sú tieto vady rozdelené do troch kategórií:
- a) Vady kategórie A – systém Chatbot nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, ktoré sa môžu prejaviť výpadkom systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti systému, ktorá obmedzuje použitie Chatbota v podstatnom rozsahu;
 - b) Vady kategórie B – funkčnosť Chatbota je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Objednávateľa;
 - c) Vady kategórie C – ostatné drobné vady Chatbota, ktoré nespádajú do kategórie Vád A a B.
- 7.4 Poskytovateľ je povinný prostredníctvom kvalifikovaného personálu:
- a) ak sa jedná o vady kategórie A podľa bodu 7.3 písm. a) tohto článku, začať proces definovania takejto Vady (response time) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 (troch) hodín od doručenia oznámenia o vzniku vady systému Chatbot a odstrániť danú vadu (fix time) najneskôr do 1 (jedného) pracovného dňa od jej nahlásenia;
 - b) ak sa jedná o vady kategórie B podľa bodu 7.3 písm. b) tohto článku, začať proces definovania takejto vady (response time) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 (dvadsaťštyri) hodín od oznámenia vady systému Chatbot a odstrániť danú vadu (fix time) najneskôr do 5 (päť) pracovných dní od jej nahlásenia;
 - c) ak sa jedná o vady kategórie C podľa bodu 7.3 písm. c) tohto článku, začať proces definovania takejto vady (response time) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 48 (štyridsaťosem) hodín od oznámenia vady systému Chatbot a odstrániť danú Vadu (fix time) najneskôr do odovzdania Diela.
- 7.5 Pomoc a podporu pri riešení vzniknutých väd systému Chatbot rieši Poskytovateľ primárne prostredníctvom dodávateľského helpdesku: ndconhelpdesk.ddns.net, ktorý slúži na evidenciu takýchto väd. V prípade, že dôjde k nefunkčnosti daného helpdesku, Objednávateľ je povinný nahlásiť vzniknutú vadu systému telefonicky na číslo +421 903 705 848 a následne zaslať správu o vade systému Chatbot o vzniku Vady systému na e-mailovú adresu: ndconlogic.sk@ndconlogic.cz
- 7.6 Podmienkou ukončenia post-implementačnej podpory je:
- a) odstránenie všetkých väd systému Chatbot zistených pred a počas obdobia post-implementačnej podpory podľa tohto bodu;
 - b) dodanie aktualizovanej Dokumentácie.
8. **Služby Podpory, Prevádzky a Poradenstva**
- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Podporu, Prevádzku a Poradenstvo Diela na serveroch a zariadeniach Poskytovateľa a to využívaním jeho cloudového dátového centra alebo prenajatých kapacít v iných dátových centrách prevádzkovaných na území EÚ po dobu 5 rokov odo Dňa odovzdania Diela. Ak existuje priestor na umiestnenie riešenia v prostredí Vládneho cloudu, BBSK preferuje umiestnenie v ňom.
- Prevádzka je požadovaná nasledovne:

- a) pre Level 1 (tzv. L1), kde úlohou prvej úrovne Podpory je filtrácia a kategorizácia požiadaviek na HelpDesk a prvotná pomoc používateľovi pri riešení základných problémov a smerovanie nevyriešených požiadaviek na ďalšie úrovne podpory (L2 a L3). Prvá teda úroveň zbiera a analyzuje informácie o používateľovi, posúva tieto informácie na ďalšie úrovne Podpory a určuje najlepší možný spôsob vyriešenia hlásenia. L1 bude v zodpovednosti BBSK a zabezpečené prostredníctvom interných kapacít.
- b) pre Level 2 (tzv. L2), kde úlohou druhej úrovne Podpory je riešenie hlásenia na úrovni konfigurácie, inštalácii SW vybavenia a pomoci pri riešení HW problémoch, hlásenia neriešiteľné v tomto rozsahu sú posúvané na Podporu úrovne L3. Riešenia ponúkané na úrovni L2 vychádzajú zo známych a dokumentovaných problémov, na tejto úrovni by sa nemalo zdržiavať s hľadaním príčiny problémov a toto ponechať na úroveň L3. L2 bude v zodpovednosti BBSK a zabezpečené prostredníctvom interných kapacít.
- c) pre Level 3 (tzv. L3), kde predmetom Podpory je riešenie problémov s konfiguráciou, prevádzkou databázy a opravy chýb na úrovni serverov, rozvojom riešenia, infraštruktúry a iných technických záležitostí spojených s dodaným riešením, za ktoré zodpovedá dodávateľ riešenia.

8.2 Služby servisnej Podpory Diela zahŕňajú predovšetkým:

- a) Zabezpečenie servisnej Podpory Diela odbornými zamestnancami Poskytovateľa pre riešenie hlásených incidentov podľa tohto článku bod 7.4. Zmluvy, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny,
- b) Odstraňovanie hlásených incidentov a odstraňovanie chýb v jednotlivých moduloch Diela, brániacich bezproblémovému používaniu informačného systému, s dodržaním požadovaných reakčných časov, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení incidentov.
- c) Poskytovanie odborných telefonických, mailových a osobných konzultácií ohľadom poskytnutia odpovedí na otázky týkajúce sa problémových situácií, ktoré môžu vzniknúť pri používaní Diela, ako aj ohľadom spôsobu realizácie nových požiadaviek na Dielo, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny,
- d) prevádzka HelpDesku pre určených pracovníkov BBSK, pre nahlasovanie a riadenie životného cyklu riešenia incidentov a požiadaviek, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny. Helpdesk musí zaznamenávať transparentne všetky udalosti, na základe ktorých bude možné preukázateľne dokladovať plnenie poskytovaných služieb a reakčných časov. Helpdesk musí mať funkcionality automatickej mailovej notifikácie určených zamestnancov BBSK pri akejkolvek zmene stavu riešenia nahláseného incidentu. Súčasťou používateľského rozhrania musí byť možnosť nahráť viaceré prílohy k incidentu (obrázky, dokumenty a pod.). V prípade nedostupnosti Helpdesku musí Poskytovateľ poskytnúť náhradné riešenie pre hlásenie incidentov, a to až do doby opätovného sprístupnenia Helpdesku.

8.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať technologickú Podporu ktorá oprávňuje BBSK získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie nové verzie (upgrade) SW systému CHATBOT rozsahu dodaných licencií minimálne jedenkrát za 12 (dvanásť) mesiacov počas trvania Podpory. Služba technologickej Podpory zahŕňa najmä:

- a) upgrade Diela pri prechode na vyššie verzie webových prehliadačov do 6 mesiacov od uvoľnenia vyššej verzie,
- b) upgrade novej verzie Diela do 6 mesiacov po písomnom oznámení Objednávateľa Poskytovateľovi o pláne nasadenia vyššej verzie využívaného podporného informačného systému (operačný systém, databázový server, aplikačný server),
- c) dodanie administrátorskej Podpory pri upgrade systému na novú verziu (podpora implementácie/testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy),
- d) aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri upgrade SW systému CHATBOT,
- e) školenie v rozsahu definovaného v Prílohe č.1 tejto Zmluvy, ďalšie školenie zamestnancov BBSK v rámci Podpory poskytovanej podľa potrieb Objednávateľa počas trvania tejto Zmluvy,
- f) poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní/reinštalácii SW systému CHATBOT, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW systému.

8.4 Poradenstvo zahŕňa na základe operatívnych požiadaviek Objednávateľa najmä:

- a) Zabezpečenie poskytovania poradenských služieb k Dielu odbornými zamestnancami Poskytovateľa počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny.
- b) Implementáciu legislatívnych zmien do Diela.
- c) Poradenstvo pri importe údajov, alebo aj prepojení údajov do systému CHATBOT (dátový sklad) z existujúcich systémov vo vopred stanovenom a odsúhlasenom rozsahu.
- d) Integráciu na ďalšie systémy Objednávateľa, alebo externé systémy podľa požiadaviek Objednávateľa vo vopred stanovenom rozsahu a za vzájomne odsúhlasených podmienok.
- e) Poradenstvo pri implementácii plnej funkčnosti systému CHATBOT do procesov Objednávateľa
- f) Služby Poradenstva budú vykonávané len na základe zadania požiadavky na rozvoj do HelpDesku vydanéj zo strany BBSK.
- g) Realizáciu zmien funkčnosti, rozšírení, integrácií, školení, konfigurácií a nastavení CHATBOT na základe požiadaviek Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie.

Čl. V.

Cena

1. Zmluvné strany sa dohodli na cene za Dielo, Prevádzku, Podporu a Poradenstvo podľa tejto Zmluvy spolu vo výške 333 166,66 EUR bez DPH (slovom tristotridsaťtisíc stošesťdesiatšesť eur bez DPH), ktorej detailná špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 2 Zmluvy (ďalej len „**Zmluvná cena**“).
2. **Cena za Dielo** (vrátane licencií pre neobmedzený počet používateľov) je dohodnutá na:
Celková cena bez DPH **191 639,14 Eur**
DPH 20 % 38 327,83 Eur

Celková cena s DPH	229 966,97 Eur
--------------------	-----------------------

(slovom dvestodvadsaťdeväťtisíc deväťstošesťdesiatšesť eur) (ďalej ako „**Cena za Dielo**“).
3. **Cena za Prevádzku a Podporu** je dohodnutá na:
Celková cena bez DPH **127 974,24 Eur**
DPH 20 % 25 594,85 Eur

Celková cena s DPH	153 569,09 Eur
--------------------	-----------------------

(slovom stopäťdesiatšesťtisíc päťstošesťdesiatdeväť Eur) (ďalej ako „**Cena za Prevádzku a Podporu**“).
4. **Cena za Poradenstvo** je dohodnutá na:
Celková cena bez DPH **13 553,28 Eur**
DPH 20 % 2 710,66 Eur

Celková cena s DPH	16 263,94 Eur
--------------------	----------------------

(slovom šesťtisíc dvestošesťdesiattri Eur) (ďalej ako „**Cena za Poradenstvo**“).
5. Zmluvná cena je maximálna, je stanovená dohodou Zmluvných strán a zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa spojené s plnením jeho záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
6. K Zmluvnej cene bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.
7. Cena za Dielo sa bude uhrádzať na základe dvoch faktúr po odovzdaní dohodnutých častí Diela a podpísaní Zápisnice oboma Zmluvnými stranami.
8. Cena za Prevádzku a Podporu sa bude uhrádzať do výšky Ceny za Prevádzku a Podporu na základe mesačných paušálov vo forme pravidelných úhrad.
9. Cena za Poradenstvo sa bude uhrádzať na základe reálne vykonaných služieb Poradenstva, ktoré budú vykonané na základe jednotlivých požiadaviek Objednávateľa.
10. Mesačný paušál **Prevádzky** pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania služieb Prevádzky v danom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Prevádzky a údržby cloudového úložiska. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej práce v danom mesiaci poskytovania Služieb Prevádzky.

11. Mesačný paušál **Podpory** pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania služieb Podpory v danom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Podpory Diela.
12. Cena za **služby Poradenstva** podľa tejto Zmluvy zahŕňa plnenie Poskytovateľom. v prípade ak bude Poradenstvo vykonané. Cena za Poradenstvo je stanovená na základe reálnych výkonov Poskytovateľa a bude uhrádzaná na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom mesačne po predložení Správy o vykonanom Poradenstve za predchádzajúci kalendárny mesiac. Podkladom pre výpočet Ceny za poskytnuté služby Poradenstva je jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa, ktorá je uvedená v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.
13. Objednávateľ nie je počas trvania tejto Zmluvy povinný vyčerpať celú Zmluvnú cenu na základe tejto Zmluvy.

Čl. VI.

Platobné podmienky

1. Objednávateľ uhradí **Cenu za Dielo** prevodným príkazom, bez preddavkov, po častiach na základe čiastkových faktúr vystavených Poskytovateľom na Objednávateľa po riadnom vykonaní a prevzatí jednotlivých častí Diela alebo plnení predmetu Zmluvy v termínoch podľa Zmluvy nasledovne:
 - a) 20 % z Ceny Diela po prevzatí časti Diela DNR;
 - b) 80 % z Ceny Diela po realizácii všetkých etáp Diela podľa tejto Zmluvy.
2. **Cena za Prevádzku a Podporu** je splatná vždy štvrťročne formou paušálnej faktúry vystavenej Poskytovateľom po poskytnutí Prevádzky a Podpory, s uvedením príslušného štvrťroka, a to následne vždy najskôr k prvému dňu prvého mesiaca po štvrťroku v ktorom bola Prevádzka a Podpora poskytovaná.
3. **Cena za Poradenstvo** bude fakturované štvrťročne, vo výške vykázaných a akceptovaných hodín v sadzbe podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
4. Splatnosť vystavených faktúr je Zmluvnými stranami dohodnutá na 60 dní od dátumu ich doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí spĺňať náležitosti uvedené v § 72 ods. 2 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Ak vystavená a Objednávateľovi doručená faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené osobitným predpisom, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru do termínu jej splatnosti späť Poskytovateľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva platiť pôvodná lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
5. Objednávateľ týmto v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení udeľuje Poskytovateľovi súhlas na to, aby mu za dodané služby alebo tovar vystavoval faktúru v elektronickej forme vo formáte pdf. (ďalej len „elektronická faktúra“). Elektronická faktúra je v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať Objednávateľovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na emailovú adresu Objednávateľa: podatelna@bbsk.sk
6. Každá faktúra je uhrádzaná bankovým prevodom na účet Poskytovateľa, uvedenom v záhlaví tejto Zmluvy.
7. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň odoslania platby na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
8. Faktúra musí obsahovať nasledovné údaje: (i) odvolávku na Objednávateľovo číslo tejto Zmluvy, (ii) popis plnenia v zmysle predmetu Zmluvy, (iii) bankové spojenie v zmysle Zmluvy, (iv) identifikácia projektu, na základe ktorého je financovaný predmet Zmluvy a (v) príslušné prílohy v súlade s touto Zmluvou (Zápisnica). V prípade, ak faktúra nebude v súlade s platnými právnymi predpismi, vo faktúre budú uvedené nesprávne údaje a/ alebo nebude obsahovať všetky uvedené náležitosti, Objednávateľ je oprávnený takúto faktúru vrátiť Poskytovateľovi spolu s označením nedostatkov, pre ktoré bola vrátená. V tomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej faktúry.

Čl. VII.

Omeškania a porušenia

1. Poskytovateľ je povinný za nevykonanie Diela riadne a včas podľa podmienok tejto Zmluvy zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,20 % z Ceny za Dielo za každý aj začatý deň omeškania.
2. Za každé jednotlivé porušenie akejkoľvek zmluvnej povinnosti tejto Zmluvy Poskytovateľom, môže Objednávateľ požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 1000,- EUR, aj opakovane.
3. Zaplataením zmluvných pokút sa Poskytovateľ nezbavuje povinnosti Dielo riadne vykonať alebo dodať plnenie podľa Zmluvy.
4. Zmluvné pokuty, dohodnuté touto Zmluvou, hradí Poskytovateľ nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne Objednávateľovi škoda, ktorú možno vymáhať samostatne a bez ohľadu na jej výšku.

Čl. VIII.

Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení tejto Zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo by s prihliadnutím na všetky okolnosti mal poznať.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s plnením Zmluvy, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch Diela, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Zmluvou.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje začať s vykonávaním Diela najneskôr do 5 (piatich) dní po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy a Dielo sa zaväzuje odovzdať v Mieste odovzdania v Čase odovzdania v súlade s článkom III. Zmluvy a harmonogramom, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto Zmluvy.
4. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi Dielo tak, aby bolo plne funkčné a zodpovedalo špecifikácii podľa v Prílohy č. 1.
5. Zápisnica je vyhotovená Poskytovateľom v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú Zmluvnú stranu. Zápisnica musí byť podpísaná oboma Zmluvnými stranami pri sprístupnení aj odovzdaní Diela, kedy sa v Zápisnici jej podpísaním oboma Zmluvnými stranami zaznamenaný zároveň Deň odovzdania Diela a prípadné vady.
6. Poskytovateľ je povinný obstaráť si veci a informácie potrebné na plnenie Zmluvy. Akékoľvek náklady vynaložené na plnenie Zmluvy zo strany Poskytovateľa, sú už zahrnuté v Zmluvnej cene.
7. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi za účelom vykonania Diela a poskytnutia služieb Prevádzky a Podpory a Poradenstva potrebnú súčinnosť.
8. Poskytovateľ berie na vedomie, že plnenie za Dielo tejto Zmluvy je financované aj formou nenávratného finančného príspevku v súlade so zákonom č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Poskytovateľ je preto z uvedených dôvodov povinný strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami poverenými výkonom kontroly/auditu/overovania súvisiaceho s predmetom tejto Zmluvy a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to po dobu vyplývajúcu z aplikovateľných predpisov. Oprávnené osoby na výkon kontroly/auditu/ overovania sú najmä:
 - a) Poskytovateľ NFP je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky;
 - b) Riadiaci orgán pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra je Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky;
 - c) Útvar vnútorného auditu Riadiaceho orgánu alebo Sprostredkovateľského orgánu a nimi poverené osoby;
 - d) Najvyšší kontrolný úrad SR a ním poverené osoby;
 - e) Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány (Úrad vládneho auditu) a osoby poverené na výkon kontroly/auditu;

- f) Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov;
 - g) Orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ;
 - h) Osoby prizvané orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR a právnymi aktami EÚ.
9. Poskytovateľ berie na vedomie, že plnenie služieb **Prevádzky, Podpory a Poradenstva** počas trvania min. 5 rokov od ukončenia realizácie **Diela**, jeho nasadenia a odovzdania do prevádzky je financované zo zdrojov Objednávateľa.
 10. Za strpenie výkonu kontroly podľa Zmluvy a poskytnutie súčinnosti pri výkone kontroly neprináleží Poskytovateľovi žiadna odmena, náhrada ani iné plnenie. Táto povinnosť trvá aj po zániku Zmluvy. V prípade zmeny vyššie uvedených legislatívnych aktov je Poskytovateľ povinný podriaďiť sa kontrole príslušných orgánov tak, aby bol dosiahnutý účel sledovaný týmto zmluvným ustanovením; to platí aj pre prípad zmeny príslušných orgánov.
 11. Poskytovateľ je pri plnení tejto Zmluvy povinný dodržiavať všetky dotknuté ustanovenia všeobecne záväzných predpisov a technických noriem.
 12. Poskytovateľ je povinný:
 - a) Chrániť a presadzovať práva a oprávnené záujmy Objednávateľa.
 - b) Riadiť sa pokynmi Objednávateľa. Poskytovateľ nie je viazaný pokynmi Objednávateľa iba v prípade, pokiaľ sú v rozpore so zákonom či dobrými mravmi.
 13. Poskytovateľ plne zodpovedá za škody spôsobené Objednávateľovi alebo tretej strane porušením svojich právnych povinností.
 14. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi licenciu k použitiu Diela v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve. Poskytovateľ týmto poskytuje Objednávateľovi časovo neobmedzenú záruku za to, že Dielo ani iné plnenie Poskytovateľa podľa Zmluvy neporušuje ani nebude mať za následok porušenie akéhokoľvek práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Objednávateľovi všetky sankcie, pokuty, či iné peňažné plnenia, ktoré mu porušením týchto práv tretích osôb vzniknú.
 15. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že pri plnení tejto Zmluvy bude dodržiavať ustanovenia zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Poskytovateľ je povinný predmet tejto Zmluvy vykonávať prostredníctvom legálne zamestnaných osôb.
 16. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
 - a) Umožniť oprávnenej osobe Objednávateľa kontrolu vykonávania Diela.
 - b) Včas informovať Objednávateľa o všetkých závadách a nedostatkoch technického a právneho charakteru, ktoré by mohli ohroziť plnenie jeho povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
 - c) Vrátiť po dokončení Diela bez zbytočného odkladu Objednávateľovi tie podklady a veci, u ktorých si Objednávateľ tento postup pri ich odovzdávaní Poskytovateľovi písomne vyhradil.
 - d) V prípade zmeny v kontaktných osobách nahradí tieto osoby osobami s rovnakou minimálnou odbornou spôsobilosťou, aká bola požadovaná pre osoby na týchto pozíciách.
 - e) Poskytovateľ bude po celú dobu plnenia verejnej zákazky výrobcom/oprávneným distribútorom ponúkaného aplikačného programového vybavenia. Bude disponovať oprávnením zahŕňajúcim právo šíriť, nastavovať, udržiavať a v prípade potreby aj upravovať ponúkané aplikačné programové vybavenie, pokiaľ je toto aplikačné programové vybavenie predmetom autorstva alebo dodávky tretej strany.
 17. Poskytovateľ zabezpečí bezpečnosť uložených dát v Diele a bude uchovávať dáta vo vytvorenom software v súlade s nariadením Európskej únie GDPR (General Data Protection Regulation).
 18. Poskytovateľ je povinný v oblasti bezpečnosti postupovať v súlade s medzinárodnou normou ISO 27001 (Riadenie informačnej bezpečnosti).
 19. V prípade, že Dielo alebo jeho ktorákoľvek časť, ktorého vykonanie je predmetom tejto Zmluvy spĺňa náležitosti autorského diela podľa zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon (ďalej len „autorský zákon“), Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi dňom prevzatia Diela v zmysle tejto Zmluvy licenciu podľa autorského zákona, a to nevýhradnú, neobmedzenú (najmä bez vecného, časového a teritoriálneho obmedzenia), v rozsahu uvedenom v § 19 autorského zákona, tak aby

- Dielo alebo jeho časť mohol používať na vlastnú potrebu, a za týmto účelom ho poskytovať aj tretím osobám, ako podklady pre plnenie úloh Objednávateľa. Objednávateľ je tiež oprávnený tieto predmety duševného vlastníctva spracovávať, vyhotovovať rozmnoženiny, zverejňovať, rozširovať akokoľvek inak používať v zmysle príslušných právnych predpisov ale najmä ich poskytnúť orgánom a organizáciám štátnej správy a územnej samosprávy pre plnenie ich úloh vo všeobecnom verejnom záujme. Poskytovateľ zároveň udeľuje dňom prevzatia Diela, Objednávateľovi právo udeliť tretej osobe súhlas na použite Diela v rozsahu udelennej licencie a tiež súhlas na postúpenie licencie. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že odmena Poskytovateľa v zmysle tohto bodu tohto čl. je zahrnutá v celom rozsahu v Cene za Dielo podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje v záujme naplnenia vyššie uvedeného vysporiadať všetky právne vzťahy s tretími osobami, ktoré sa budú podieľať na zhotovené Diela tak, aby si tieto osoby nemohli uplatňovať voči Objednávateľovi žiadne nároky. V prípade, ak si tretia osoba uplatní voči Objednávateľovi nárok z titulu porušenia autorských alebo iných práv, Poskytovateľ sa zaväzuje na prvú výzvu odškodniť Objednávateľa formou vysporiadania nárokov tretej osoby a ďalej nahradiť Objednávateľovi škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku uplatnenia nároku treťou osobou, a to v plnej výške (vrátane sankcií, úhrady nákladov na právne zastúpenie a pod.). Ustanovenia tohto čl. platia aj po zániku tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu. Ostatné nároky Objednávateľa z tejto Zmluvy alebo vyplývajúce z aplikovateľných právnych predpisov tým ostávajú nedotknuté.
20. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať Dielo spolu s dodaním zdrojových kódov a/alebo riešenia na báze open source produktov, aby Objednávateľ po ukončení tejto Zmluvy mohol súťažiť novú zmluvu o podpore a nevznikol tzv. „vendor locking“ v prípade zmeny poskytovateľa služby. Použitie proprietárnych systémov je možné len v prípade, ak sa jedná o štandardne dostupný produkt, pričom musia byť popísané všetky rozhrania a väzby na ostatné komponenty, ktorými je v rámci systému implementovaný a tiež dodať všetky príslušné zdrojové aj výsledné dátové súbory súvisiace s predmetom plnenia, vrátane prevodu príslušných práv k predmetným dátam tak, aby ich Objednávateľ mohol publikovať, resp. inak využívať ako tzv. otvorené dáta, najmä na Portáli otvorených údajov BBSK. Dáta musia byť zmluvným partnerom dodané v štandardných otvorených formátoch napr. CSV, TXT, XLSX, JSON alebo XML alebo v geoformátoch GeoJSON, SHP, prípadne iných strojovo čitateľných a štandardne používaných formátoch.

Čl. IX.

Záruka a zodpovednosť za vady

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záručná doba trvá 60 mesiacov, a začína plynúť odo Dňa odovzdania Diela v súlade s touto Zmluvou.
2. Povinnosť odstrániť vady a nedorobky nahlásené Objednávateľom sa vzťahuje na vady Diela, ktoré sa prejavia počas záručnej doby. Poskytovateľ je povinný odstrániť tieto vady a nedorobky bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od ich nahlásenia Objednávateľom. Objednávateľ zabezpečí okamžité nahlásenie vady Poskytovateľovi jedným z nasledujúcich spôsobov: prostredníctvom helpdesku na adrese: ndconhelpdesk.ddns.net alebo e-mailom na adresu: ndconlogic.sk@ndconlogic.cz.
3. Nároky Objednávateľa voči Poskytovateľovi vyplývajúce zo zodpovednosti za vady sa nedotýkajú nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu.

Čl. X.

Využitie subdodávateľov

1. Poskytovateľ predkladá v prílohe č.5 k tejto Zmluve zoznam všetkých svojich subdodávateľov s uvedením ich identifikačných údajov, predmetu subdodávky a údajov o osobe oprávnenej konať za každého subposkytovateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ ku každému subdodávateľovi zároveň predkladá dôkaz o oprávnení na príslušné plnenie predmetu zákazky podľa § 32 ods. 1 písm. e) ZVO a dôkaz o zápise do registra

- partnerov verejného sektora, ak zákon pre takéhoto subposkytovateľa tento zápis vyžaduje. Až do splnenia všetkých záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi.
2. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek počas trvania tejto Zmluvy vymeniť ktoréhokoľvek subposkytovateľa, a to za predpokladu, že nový subdodávateľ disponuje oprávnením na príslušné plnenie Zmluvy podľa § 32 ods. 1 písm. e) ZVO, ako aj spĺňa povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, ak zákon pre takéhoto subposkytovateľa tento zápis vyžaduje. Najneskôr 7 dní pred prijatím subdodávky od nového subposkytovateľa, alebo od uzavretia zmluvného vzťahu s novým subdodávateľom (podľa toho ktorá udalosť nastane skôr, je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi (identifikačné) údaje o novom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za nového subposkytovateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia a zároveň predložiť Objednávateľovi doklad preukazujúci, že nový subdodávateľ spĺňa podmienku účasti osobného postavenia podľa § 32 ods. 1 písm. e) ZVO pre daný predmet subdodávky. Až do splnenia všetkých záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o novom subdodávateľovi.
 3. Osoba, ktorá sa má stať subdodávateľom, sa subdodávateľom stáva podľa tejto Zmluvy schválením zo strany Objednávateľa, ktoré sa učiní podpisom nového navrhovaného znenia Zoznamu subdodávateľov vo forme dodatku k Zmluve. Objednávateľ je oprávnený subposkytovateľa odmietnuť z dôvodu akejkoľvek pochybnosti o schopnosti riadneho plnenia Zmluvy, odmietnutie sa Poskytovateľ zaväzuje bez výhrad rešpektovať.
 4. Povinnosti uvedené v ods. 1 a 2 tohto čl. Zmluvy nie je Poskytovateľ povinný plniť v prípade subdodávateľov, ktorí mu dodávajú tovary.
 5. Poskytovateľ je oprávnený plniť predmet tejto Zmluvy výlučne prostredníctvom subdodávateľov podľa tohto čl. Zmluvy. Za plnenie subposkytovateľa zodpovedá Poskytovateľ ako za plnenie vlastné. Poskytovateľ je ďalej povinný vykonávať všetky činnosti podľa tejto Zmluvy, čo platí aj pre prípady, ak tieto vykonáva prostredníctvom subposkytovateľa, len na to dostatočne odborne kvalifikovanými osobami. Pokiaľ Poskytovateľ v procese verejného obstarávania uviedol na preukázanie splnenia akejkoľvek kvalifikácie konkrétnu fyzickú osobu (ďalej len „**Expert**“), je povinný zabezpečiť, aby v tom zodpovedajúcom rozsahu vykonával príslušné činnosti tento Expert a v prípade nemožnosti vykonávania činnosti týmto Expertom, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť nahradenie Expertu inou osobou spĺňajúcou podmienku účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO pred daného Expertu tak, ako bola stanovená vo verejnom obstarávaní, o čom bezodkladne písomne upovedomí Objednávateľa aj s preukázaním splnenia predmetnej podmienky účasti (kvalifikácie). Takúto náhradnú osobu je Objednávateľ z dôvodov nedostatočnej kvalifikácie oprávnený do 10 dní od oznámenia odmietnuť a Poskytovateľ je za rovnakých podmienok povinný nahradiť osobu Expertu. V súvislosti s plnením tejto Zmluvy a všetkými činnosťami sa Poskytovateľ zaväzuje postupovať v striktnom súlade s ust. § 34 ods. 3 ZVO a ust. § 41 ods. 1 písm. b) ZVO a je povinný zabezpečiť, aby všetci subdodávatelia a Experti spĺňali podmienky v zmysle predmetných ustanovení a tieto dodržiavali počas celého trvania Zmluvy.
 6. Zmluvné strany sa dohodli za účelom zabezpečenia všetkých povinností Poskytovateľa podľa tohto čl. Zmluvy na zmluvnej pokute tak, že v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti týkajúcej sa subdodávateľov alebo ich zmeny zo strany Poskytovateľa, má Objednávateľ okrem práva odstúpiť od Zmluvy, aj nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5 % z celkovej Ceny podľa tejto Zmluvy, za každé takéto porušenie, a to aj opakovane. Zmluvné strany prehlasujú, že považujú dohodnutú výšku zmluvnej pokuty za primeranú, vzhľadom na charakter a povahu zmluvnou pokutou zabezpečovaných povinností Poskytovateľa a celkovú cenu za plnenie podľa tejto Zmluvy. Uplatnením si zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy, úrok z omeškania a na náhradu vzniknutej škody. Zaplatenie predmetnej zmluvnej pokuty nezbavuje Poskytovateľa povinností podľa tohto čl. Zmluvy.

Čl. XI.

Register partnerov verejného sektora

1. Poskytovateľ sa zaväzuje byť riadne zapísaný v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania tejto Zmluvy, ak mu taká povinnosť vyplýva zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon o RPVS“). Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho subdodávateľia v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o RPVS boli riadne zapísaní v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania subdodávateľskej zmluvy, ak im taká povinnosť vyplýva zo Zákona o RPVS. Poskytovateľ je povinný na požiadanie Objednávateľa predložiť všetky zmluvy so svojimi subdodávateľmi. Porušenie ktorejkoľvek z povinností Poskytovateľa podľa tohto ustanovenia Zmluvy je jej podstatným porušením a zakladá právo Objednávateľa na odstúpenie od tejto Zmluvy s právnymi účinkami ukončenia Zmluvy ex tunc, a/alebo právo Objednávateľa požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške ceny dohodnutej podľa tejto Zmluvy, čím nie je nijako dotknutý nárok Objednávateľa požadovať od Poskytovateľa náhradu škody vzniknutej Objednávateľovi v dôsledku nesplnenia vyššie uvedených povinností Poskytovateľa. Zmluvné strany prehlasujú, že výšku zmluvnej pokuty považujú za primeranú, pretože prihliadali na hodnotu a význam touto zmluvnou pokutou zabezpečovanej zmluvnej povinnosti. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj v nasledujúcich prípadoch:
 - a) dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o výmaze Poskytovateľa alebo niektorého subposkytovateľa Poskytovateľa podľa § 12 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“),
 - b) dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o pokute uloženej Poskytovateľovi podľa § 13 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - c) ak je Poskytovateľ - partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so zápisom novej oprávnenej osoby (§ 10 ods. 2 tretia veta zákona o registri partnerov verejného sektora),
 - d) ak subdodávateľia alebo subdodávateľia podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.

V prípade, že nie je splnená povinnosť podľa § 11 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora alebo ak je Poskytovateľ v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety citovaného zákona, nie je Objednávateľ v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto Zmluva. V prípade, že Objednávateľ nevyužije právo odstúpiť od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, má právo na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany Poskytovateľa vo výške 20% z celkovej hodnoty plnenia podľa tejto Zmluvy.

Čl. XII.

Ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva zanikne úplným naplnením povinností oboch Zmluvných strán. Zmluvu je taktiež možné ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, alebo písomným odstúpením od Zmluvy podľa tejto Zmluvy.
2. V prípade zániku Zmluvy dohodou Zmluvných strán, táto zaniká dňom uvedeným v tejto dohode. V dohode sa upravujú aj vzájomné nároky Zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia ku dňu zániku Zmluvy dohodou.
3. Ak Poskytovateľ koná v rozpore s touto Zmluvou, súťažnými podkladmi, právnymi predpismi alebo pokynmi Objednávateľa a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej lehote neodstráni, je Objednávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
4. Objednávateľ si vyhradzuje právo odstúpenia od Zmluvy aj bez predchádzajúcej písomnej výzvy, ak Poskytovateľ nedodrží podmienky vykonania Diela, zabezpečenia Prevádzky, Podpory a Poradenstva podľa Zmluvy a súťažných podkladov, alebo ak nie je Poskytovateľ schopný zabezpečiť vykonanie Diela a/alebo zabezpečenie Prevádzky, Podpory a Poradenstva podľa tejto Zmluvy.

5. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu a musí byť druhej Zmluvnej strane doručené. Účinky odstúpenia nastávajú ex nunc dňom doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane. Ak pri odstúpení nastane situácia, že už časť plnenia podľa tejto Zmluvy bola Zmluvnými stranami vykonaná, to, čo sa už nedá vrátiť si Zmluvné strany započítajú a dohodou sa vysporiadajú.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešené vzájomnou dohodou zmluvných strán. V prípade, že nedôjde k dohode, budú spory s konečnou platnosťou rozhodnuté príslušným súdom v Slovenskej republike.

Čl. XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva môže byť zmenená písomnými dodatkami podpísanými obidvomi Zmluvnými stranami.
2. Táto Zmluva je vyhotovená v 3 rovnopisoch. Poskytovateľ obdrží 1 rovnopis tejto Zmluvy a Objednávateľ 2 rovnopisy.
3. Táto Zmluva nadobúda platnosť v okamihu jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť po kumulatívnom splnení nasledovných podmienok:
 - a) dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov a
 - b) dňom elektronického doručenia oznámenia Objednávateľa Poskytovateľovi, v ktorom bude uvedené, že postup verejného obstarávania, na základe ktorého bola táto Zmluva podpísaná, bol schválený poskytovateľom nenávratného finančného príspevku.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s dodávaným plnením Poskytovateľa kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy, a to oprávnenými osobami na výkon tejto kontroly/auditú a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť v zmysle Zmluvy, príslušných právnych predpisov SR a právnych aktov EÚ.
5. Poskytovateľ je oprávnený vykonať naviac práce/plnenia nad rozsah dohodnutý v tejto Zmluve až na základe predchádzajúcej dohody Zmluvných strán uzatvorenej vo forme písomného a očíslovaného dodatku k tejto Zmluve, v ktorom si Zmluvné strany dohodnú rozsah naviac prác/plnenia, ich termín realizácie, výšku ceny za ich vykonanie a spôsob ich úhrady, resp. iné podmienky potrebné pre realizáciu prác/plnení naviac. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za vykonanie prác/plnení naviac, až po platnom uzatvorení písomného dodatku k tejto Zmluve a ich riadnom a včasnom vykonaní. Poskytovateľ nie je oprávnený vykonávať práce/plnenie naviac bez predchádzajúceho písomného dodatku k tejto Zmluve.
6. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú, že budú dodržiavať záväzok mlčanlivosti na základe zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, ktorý sa vzťahuje na všetky citlivé informácie vrátane osobných údajov, s ktorými sa môže pri plnení svojich zmluvných povinností oboznámiť, a to v akejkoľvek forme (najmä písomnej, elektronickej, alebo ústnej). Zmluvné strany sa zaväzujú, že citlivé informácie, alebo osobné údaje s ktorými sa oboznámia, nebudú okrem povinností vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov nijako zverejňovať, ani ich akoukoľvek formou reprodukovať alebo podávať ich akýmkoľvek tretím neoprávneným osobám.
7. Poskytovateľ vyhlasuje a bez možnosti liberácie zodpovedá za to, že plnenie Poskytovateľa bude bez právnych väd, t. j. najmä nebude zaťažené akýmkoľvek právami tretej osoby. V prípade zistenia právnych väd je Poskytovateľ povinný bezodkladne odstrániť právne vady plnenia Poskytovateľa tak, aby jeho plnením nedošlo k porušovaniu práv tretích osôb, najmä vysporiadaním práv s tretími osobami, eventuálne úpravou plnenia Poskytovateľa, všetko na náklady Poskytovateľa. Zodpovednosť Poskytovateľa za škodu tým nie je dotknutá.
8. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje, že nepreviedie nijaké práva a povinnosti (záväzky) vyplývajúce z tejto Zmluvy, resp. ich časť na iný subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany. V prípade porušenia tejto povinnosti, bude zmluva o prevode (postúpení) zmluvných záväzkov, neplatná. V prípade porušenia tejto povinnosti jednou zo Zmluvných strán,

je druhá zmluvná strana oprávnená od Zmluvy odstúpiť, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu, keď bolo písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy doručené druhej Zmluvnej strane. Tým nie je dotknuté právo na náhradu škody.

9. V prípade, ak bude podľa tejto Zmluvy potrebné doručovať druhej Zmluvnej strane akúkoľvek písomnosť a v tejto Zmluve nie je ustanovené inak, doručuje sa táto písomnosť na adresu Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví Zmluvy, dokiaľ nie je zmena adresy písomne oznámená druhej Zmluvnej strane. V prípade, ak sa písomnosť aj pri dodržaní týchto podmienok vráti nedoručená, Zmluvné strany sa dohodli, že účinky doručenia nastávajú tretím dňom po vrátení zásielky Zmluvnej strane, ktorá zásielku poslala.
10. Zmluvné strany si túto Zmluvu prečítali, rozumejú všetkým jej podmienkam a použitým pojmom, súhlasia s jej obsahom a prehlasujú, že je uzavretá slobodne, vážne, nie v tiesni ani za nevýhodných podmienok. Na dôkaz čoho Zmluvné strany pripájajú svoje podpisy.
11. Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti z nej vyplývajúce, vrátane posudzovania jej platnosti, ako aj následkov jej prípadnej neplatnosti, sa riadia a budú vykladané na základe a v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právne vzťahy, ktoré nie sú v Zmluve bližšie upravené, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka.

Príloha č. 1 – Technická a funkčná špecifikácia

Príloha č. 2 – Cenová kalkulácia

Príloha č. 3 – Harmonogram

Príloha č. 4 – Projektové riadenie

Príloha č. 5 – Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 6 – Parametre technickej špecifikácie

V Banskej Bystrici, dňa 16.3.2022

V Bratislave, dňa 01. 03. 2022

Objednávateľ

Ing. Ján Lunter
predseda BBSK

Poskytovateľ

Mgr. Ing. Pavol Lukáč
konateľ

1. ZOZNAM SKRATIEK

Pojem / skratka	Vysvetlenie
BBSK	Banskobystrický samosprávny kraj
ISPIN	Webová aplikácia majetok a účtovníctvo OvZP
GDPR	General Data Protection Regulation
Chatbot	Komplexný informačný systém
OvZP	Organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti
RTF	Rich text format (formát súboru)
SAP	Ekonomický informačný systém používaný na ÚBBSK
SLA	Service level agreement
VÚC	Vyšší územný celok
WMS	Web map service, mapová služba poskytujúca priestorové údaje formou obrázkov (rastrov)
WMTS	Web map tile service, mapová služba poskytujúca priestorové údaje formou dlaždíc (tiles)
XLSX	Formát súboru Microsoft Excel
RPA	Roboticko procesná automatizácia
DNR	Detailný návrh riešenia
TP	Testovacie prípady
UPVS	Ústredný portál verejnej správy
SSO	Single sign on
DoS	Denial of Service

2. ZÁMER A CIELE PROJEKTU

Cieľom je nasadiť riešenie na zber, vyhodnotenie a zobrazenie dát o organizáciách v zriaďovateľskej pôsobnosti (ďalej OvZP), ich činnostiach a následné využitie týchto dát ako dátovú základňu pre fungovanie Chatbot na webových stránkach BBSK za účelom zlepšenia poskytovania služieb pre občanov a podnikateľov, ako aj zníženia administratívnej záťaže pracovníkov úradu. Ďalším dôvodom realizácie projektu je nevyhovujúci aktuálny stav prístupnosti digitálneho obsahu, jeho neprehľadnosť, náročnosť vyhľadania a získavanie údajov z iných neoficiálnych zdrojov mimo BBSK. Tiež je požadované, aby sa nasadením nástrojov v rámci tohto projektu zvýšila miera a efektivita využívania elektronických podaní a nasadením manažérského informačného systému sa zvýšila rýchlosť a kvalita rozhodovania na základe dát.

3. LEGISLATÍVNY RÁMEC

Chatbot musí byť realizovaný v súlade s nasledovnou národnou a nadnárodnou legislatívou, existujúcimi normami, predpismi, ako aj internými metodikami a štandardami BBSK:

- Vyhláška č. 508/2009 Z. z. na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci s technickými zariadeniami
- Zákon č. 446/2001 Z.z. o majetku vyšších územných celkov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (GDPR) a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení zákonov
- Vyhláška č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- Riadiaca dokumentácia k operačnému programu „Efektívna verejná správa“

4. ROZSAH PREDMETU OBSTARÁVANIA

Na základe zhromaždených a spracovaných dát zo zdrojových systémov v dátovej platforme (Data Warehouse, ďalej len DWH, ktorého dodanie a nasadenie je súčasťou projektu) by mal Chatbot následne dokázať pomôcť návštevníkom webových stránok BBSK napr. pri vyplnení rôznych žiadostí, odoslani požiadaviek. Rovnako by mal pomôcť na stránkach nájsť hľadané dáta a informácie.

Dátová platforma by mala umožniť zobraziť dáta v užívateľsky prívetivej podobe aj prostredníctvom rôznych zobrazení, grafov, tzv. Business intelligence nástroj. Dátová platforma musí byť integrovaná na existujúce informačné systémy BBSK, najmä SAP, SPIN/iSPIN, Fabasoft, web portál BBSK tak, aby všetky relevantné dáta vedela z týchto systémov využiť a následne na webe zobraziť.

ChatBot by mal umožňovať užívateľom (fyzickým a právnickým osobám) ľahšie sa orientovať na webovej stránke BBSK a mal by poskytnúť návody na vykonávanie rôznych úkonov, riešenia rôznych situácií a zadávanie formulárov podľa popisu nižšie.

Zavedením roboticko procesnej automatizácie (RPA) je plánované podporiť niektoré procesy, ktoré v súčasnej dobe vykonávali zamestnanci BBSK – týka sa to hlavne tých informácií, ktoré obsahujú rutinnú a stále rovnakú činnosť pre oblasť prenosu údajov z externého systému (e-VÚC). Pomocou RPA by mal projekt podporiť a znížiť práve administratívnu náročnosť pre vybrané procesy (podľa štúdie ide hlavne o: Zápis ambulantných zdravotníckych zariadení, Zápis lekárni a výdajní zdravotníckych pomôcok, Zápis sociálnych služieb). Chatbot s využitím RPA bude tak používaný v oblasti vybavovania koncových funkcií - digitálnych služieb verejnej správy (Chatbot integrovaný priamo do elektronického formuláru, resp. priame generovanie formuláru na základe získaných odpovedí zriadenej konverzácie). Navrhovaným postupom s možnosťou prepracovania elektronických služieb cez Chatbot je možné zvýšiť používanie a ich kvalitatívnu úroveň.

Celé riešenie musí byť kompatibilné a integrovateľné do prostredia Power BI.

Celé riešenie bude nasadené a prevádzkované v cloude.

Riešenie pozostáva z týchto hlavných oblastí implementácie:

1. Dátová platforma (dátový sklad, DWH, BI) - vrátane integrácie na IS v BBSK a OvZP, ktoré sú v ponímaní tohto projektu zdrojom dát, ktoré chceme manažovať a následne ich poskytovať pre potreby managementu úradu, verejnosti (vrátane open data) a napojený na ne bude aj Chatbot.
2. Konsolidácia eSlužieb - vybudovanie nových formulárov pre najpoužívanejšie eSlužby tak, aby boli pokrytých min. 6 merateľných oblastí definovaných v štúdii uskutočniteľnosti. Formuláre musia byť integrované na slovensko.sk (eID) a musia byť editovateľné v prípade potreby zmeny. Spracovanie informácií podaných cez tieto formuláre musí umožniť zobraziť tzv. Moje žiadosti – tzn. komunikáciu žiadateľa s úradom (minulú aj práve prebiehajúcu).

3. Chatbot - umožní cez načítané dáta z dátového skladu odpovedať na otázky, poskytne verejnosti odpovede na otázky týkajúce sa kompetencií a pôsobnosti BBSK a jeho OvZP, napr. môže pomôcť s výberom napr. strednej školy. Dôležitou funkcionalitou je aj pomoc s vyplnením nových formulárov eSlužieb.

Táto technická špecifikácia vychádza zo štúdie uskutočniteľnosti pre dopytovo – orientovaný projekt „Moderné technológie – Chatbot pre BBSK “ (ďalej len „projekt“), ktorú pripravil Banskobystrický samosprávny kraj, ktorý bude projekt implementovať a bude aj prijímateľom nenávratného finančného príspevku (ďalej aj ako „NFP“). Dodávka riešenia musí rešpektovať všetky informácie uvedené v predmetnej štúdii uskutočniteľnosti, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto špecifikácie. Štúdia je verejne dostupná v Meta IS <https://metais.vicemier.gov.sk/studia/detail/342cd382-71b2-43d0-9b9d-39c7ce162c24?tab=basicForm>.

Projekt sa dotýka nasledovných úsekov správy BBSK:

- Cestná doprava
- Cestovný ruch
- Civilná ochrana
- Dráhy a doprava na dráhach
- Farmácia
- Financie a rozpočet
- Kontrola vybavovania petícií a sťažností
- Ochrana pamiatkového fondu, kultúrne dedičstvo a knihovníctvo
- Pozemné komunikácie
- Regionálny rozvoj
- Správa, hospodárenie a nakladanie s majetkom
- Stavebný poriadok a územné plánovanie okrem ekologických aspektov
- Školstvo a školské zariadenia
- Štátna starostlivosť o mládež a šport
- Štátne sociálne dávky, sociálna pomoc a pomoc v hmotnej núdzi
- Tvorba a ochrana životného prostredia
- Verejné obstarávanie Všeobecná vnútorná správa
- Vydávanie nariadení
- Zdravotná starostlivosť a ochrana zdravia

Riešenie musí rešpektovať nasledovný merateľný ukazovateľ definovaný v štúdii uskutočniteľnosti.

P0224: Počet nových optimalizovaných úsekov verejnej správy: 6 (Cestná doprava; Farmácia; Štátne sociálne dávky, sociálna pomoc a pomoc v hmotnej núdzi; Ochrana pamiatkového fondu, kultúrne dedičstvo a knihovníctvo; Štátna starostlivosť o mládež a šport; Zdravotná starostlivosť a ochrana zdravia).

5. TECHNICKÁ A FUNKČNÁ ŠPECIFIKÁCIA DIELA

5.1 Základná funkcionálna Chatbota

- Možnosť navigovať pomocou otázok,
- Možnosť navigácie cez katalóg tém,
- Vytvorenie bázy znalostí,
- Možnosť práce s neidentifikovaným používateľom,
- Chatbot bude využívať dátový sklad (DWH) vybudovaný v rámci tohto projektu. Dátový sklad bude "zbierať" dáta z interných informačných systémov (ďalej len IS) ako aj externých informačných systémov používaných BBSK a zároveň bude tieto dáta poskytovať,
- Chatbot bude disponovať umelou inteligenciou, ktorá mu umožní na základe predchádzajúcich udalostí optimalizovať svoje odpovede a reakcie na otázky používateľov,
- Chatbot bude vo veľkej miere používať aj interný používateľ pre získavanie rýchlych informácií. Vytvorený dátový sklad bude využívaný aj pre manažérsky informačný systém, vytvorený v rámci tohto projektu,
- Počet užívateľov: Interne bude systém využívať cca 300 užívateľov a externe do systému môže pristupovať v jednom momente cca 100 užívateľov,
- Multikanálový prístup – možnosť výberu ďalšieho prístupového kanálu prostredníctvom ChatBota,
- Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou – rýchle a efektívne vyhľadávanie služieb a navigácia prostredníctvom ChatBota,
- Riadenie údajov a big data – zber veľkého množstva údajov, ich celkové riadenie a využívanie na strojové učenie pre zlepšenie činnosti ChatBota,
- Iniciácia toku informácií medzi ChatBotom a aktérmi bude prebiehať v pull/push móde. Používateľ bude mať kedykoľvek možnosť osloviť ChatBota so svojou požiadavkou. Na základe definovaných parametrov však budú určené aj prípady použitia, kedy ChatBot osloví priamo používateľa s pomocou a poskytne mu potrebné informácie, napr. pri používaní elektronických služieb. Detaily technického riešenia sa budú opierať o štúdiu uskutočniteľnosti,
- ChatBot bude integrovaný do digitálnych služieb BBSK pre poskytovanie informácií o agende úradu a informácie z lokálnych registrov. Tiež bude integrovaný do formulárov, kde bude na základe získaných odpovedí priamo generovať na pozadí dátovú štruktúru, ktorá následne vyplní formulár pre najviac využívané existujúce ale aj nové elektronické služby:
 - Podanie žiadosti o vydanie povolenia na prevádzku verejnej lekárne, pobočky verejnej lekárne alebo výdajne zdravotníckych pomôcok (sluzba_is_16440),
 - Podanie žiadosti o schválenie ordinačných hodín ambulancie (sluzba_is_16442),
 - Podanie žiadosti o schválenie cestovného poriadku (sluzba_is_16450),
 - Podanie návrhu / podnetu na zlepšenie (sluzba_is_16446),
 - Podanie pripomienky k návrhom nariadení, o ktorých má rokovať zastupiteľstvo (sluzba_is_16435),
 - Podanie sťažnosti / ohlásenia (sluzba_is_16447),
 - Podanie návrhu na začatie konania o udelenie dopravnej licencie (sluzba_is_16449),
 - Podanie žiadosti na stretnutie s úradníkom (sluzba_is_16431),
 - Podanie žiadosti o poskytnutie informácie (sluzba_is_16460),

- Podanie žiadosti o dotáciu (sluzba_is_16451),
 - Podanie vyúčtovania poskytnutých finančných prostriedkov v rámci dotácií alebo finančných príspevkov (sluzba_is_16428),
 - Ohlasovanie problémov na ceste (sluzba_egov_1465),
 - prípadne niektoré ďalšie.
- Natural Language Processing pre slovenský jazyk (gramatická analýza bude slúžiť správne identifikovať slovné druhy, názvoslovie v textoch) založená na redigovaných korpusoch a dátach pre slovenský jazyk.
 - Tokenizácia, lematizácia,
 - extrakciu entít, dimenzií a parametrov (dátum, čas, meno, suma a iné časové a fyzikálne parametre vrátane vlastných pre potreby projektu),
 - značkovanie slovných druhov,
 - klasifikácia textu, korekciu textu preklepov.
 - Machine / deep learning – riešenie bude využívať metódy strojového učenia a klasifikačné modely založené na rôznych state-of-the-art architektúrach neurónových sietí.
 - Rozšírenie jazykového korpusu o vlastné dáta (napr. importom historických konverzácií z iných systémov) počas vývojovej fázy projektu.
 - Jazykové mutácie - pre slovenskú mutáciu štatistické modely a jazykové dáta vychádzajúce z aktuálnych redigovaných korpusov, tiež jazykové mutácie pre angličtinu a češtinu musia byť k dispozícii.
 - Nastavenie miery istoty v odpovediach - umožniť v rámci manažmentu konverzačného toku detailne stanoviť podmienky pre konkrétny scenár, vrátane miery istoty pre konkrétny zámer a komunikačný kanál.
 - Keyword spotting - umožniť aktiváciu konkrétnej vetvy konverzačného toku na základe detekcie kľúčových slov, entít či dimenzií vo vstupnom texte.
 - Nezacyklenie chatbota pri uzavretých otázkach - umožniť aby na uzavreté otázky bolo možné odpovedať aj voľným textom. Taktiež je možné na požadovaný vstup neodpovedať a aktivovať inú možnú vetvu konverzácie.
 - Presmerovanie komunikácie z ChatBota na pracovníka BBSK na vyžiadanie, po ukončení konverzácie alebo pri otvorených konverzáciách.
 - Riešenie umožní na základe flexibilne konfigurovateľných podmienok presun konverzácie na pracovníka BBSK, medzi tieto podmienky spadá aj opakované neporozumenie v konverzácii s ChatBotom.
 - Vyžiadanie kontaktných údajov a preposlanie prepisu konverzácie do fronty na vybavenie pracovníkom BBSK pri jeho neprítomnosti (pridanie konverzácie do fronty pre neskoršie vybavenie).
 - Asistovanie ChatBota počas komunikácie pracovníka BBSK s používateľom - režim, kedy počas konverzácie s používateľom dostáva pracovník BBSK od Chatbota návrhy kontextovo relevantných odpovedí, ktoré ale nie sú viditeľné koncovým používateľom.
 - Tykanie/vykanie - možnosť prepnutia z formy vykania na tykanie na žiadosť koncového používateľa priamo v chatovom rozhraní.
 - Označenie citlivých tém alebo otázok a odpovedí v zámeroch - poskytnúť rozhranie pre nájdenie citlivých entít / dimenzií vo vstupnom texte.

- Riešenie musí umožniť sledovanie stanovených výkonnostných ukazovateľov a poskytnúť API rozhranie pre štatistiky.
- Konfiguráciu Chatbota bude možné publikovať pre testovacie a produkčné rozhranie, resp. testovať priamo v generickom chatovom rozhraní, ktoré je súčasťou administratívneho rozhrania.
- Inicializačné napĺňanie otázok a odpovedí pre prípady použitia, tréning ChatBota a jeho konfigurácia.
- Import/export otestovanej a vytrénovanej sady otázok a odpovedí Chatbota.
- Riešenie umožní schvaľovanie ChatBotom poskytnutej odpovede a jej následnú opravu vo formulári implementovanom v agentskom používateľskom rozhraní systému. Tieto opravy sa budú zbierať a bude možné ich aplikovať a realizovať v administratívnom rozhraní riešenia.
- Reporting a logovanie aktivít ChatBota - prepis komunikácie s úspešnosťou odpovedí ChatBota vrátane interných štatistík klasifikačného machine learning modelu a komplexné logovanie všetkých relevantných aktivít ChatBota.
- Realtime monitoring činnosti ChatBota - bude obsahovať konzolu pre sledovanie aktuálnych konverzačných vlákien obsluhovaných ChatBotom, z ktorej bude možné prevziať konverzáciu pracovníkom BBSK.

5.1.1 Predpoklady a obmedzenia

- Chatbot bude nasadený na novej webovej stránke BBSK, ktorá je aktuálne v štádiu realizácie a nie je nasadená. Predpokladáme, že v čase implementácie riešenia už bude nová webová stránka nasadená.
- Cez administrátorské rozhranie bude možné definovať štruktúru otázok a postupov, dopĺňať a meniť ju.
- Chatbot bude musieť vedieť rozlíšiť prístup externého alebo interného používateľa, na základe čoho bude poskytovať dáta z DWH.
- **Verejný obstarávateľ dokáže identifikovať a rozlíšiť to, či ide o interného alebo externého používateľa na sieťovej vrstve.**
- Ak Používateľ požaduje informáciu, ktorú bude potrebné poskytnúť zo strany BBSK, ale informácia sa nachádza v inom informačnom systéme (napríklad eVUC) je potrebné zadať spôsob a rozsah informácií, ktoré Chatbot takto môže poskytnúť
- Chatbot bude pracovať s dátami z týchto IS:
 - Interné IS:
 - SPIN/iSPIN,
 - Fabasoft,
 - MS 365,
 - DWH (ktorého dodanie a nasadenie je súčasťou projektu),
 - SAP FI,
 - SAP HR,
 - Dochádzka,
 - Web stránka bbsk.sk,
 - Pripravovaný Komplexný informačný systém,

- Formuláre elektronických služieb.
- Externý IS:
 - eVUC,
 - UPVS,
 - AscAgenda,
 - Open Data Portál,
 - Štatistický úrad,
 - UPSVaR,
 - Moje dáta,
 - Data.gov.sk,
 - Slovensko.sk.
- Chatbot by mal pracovať na báze strojového učenia s prvkami umelej inteligencie na základe rozpoznávania významu zadávanej požiadavky, definovaných kľúčových slov v zadávanom texte. Rovnako by mal dokázať ponúknuť možnosti formou predvolených tlačidiel. Jednotlivé typy použitia budú implementované individuálne podľa aktuálne namodelovaných prípadov použitia podľa rozpoznania významu zadávanej požiadavky. Prístupnosť digitálneho obsahu cez ChatBot (Webový portál integrovaný s ÚPVS, InfoModul a Elektronické formuláre) podľa smernici EÚ 2016/2102 a harmonizovaným štandardom EN 301 549 pre webové sídla a mobilné aplikácie bude zabezpečovaná optimalizáciou vybraného digitálneho obsahu, vybraných služieb a formulárov.

5.1.2 Prihlasovanie do systému

- Prístup do systému bude dvojúrovňový - prvá úroveň bude bez prihlásenia – na potreby získania všeobecnej informácie a poskytnutia návodu na zadanie formulára a druhá úroveň bude formou prihlásenia cez UPVS a to v momente, keď sa bude spúšťať nejaké konanie, alebo vyplňať formulár a ak sa používateľ sám chce prihlásiť. V druhej úrovni Chatbot presmeruje Používateľa na autorizovanú zónu portálu BBSK.
- Na základe frázy bude Chatbot ponúkať možnosti a navigáciu.

5.2 Technické požiadavky

5.2.1 Požiadavky na technologickú a softvérovú architektúru

Základná funkcionálna dátová platforma

- Dátová platforma bude základom pre vytváranie rýchlych prehľadov z rôznych oblastí fungovania organizácie, ale aj dát získaných z dostupných registrov a zberu dát z externých prístupov.
- Na základe zhromaždených a spracovaných dát zo zdrojových systémov v dátovej platforme by mal Chatbot následne dokázať pomôcť návštevníkom webových stránok BBSK napr. pri vyplnení rôznych žiadostí, odoslani požiadaviek. Rovnako by mal pomôcť nájsť hľadané dáta a informácie na stránkach BBSK vhodnými otázkami a navigáciou.
- Dátová platforma by mala umožniť zobraziť dáta v užívateľsky prívetivej podobe aj prostredníctvom rôznych zobrazení, grafov, tzv. Business intelligence nástroj.

- Dátová platforma musí byť integrovaná na existujúce informačné systémy BBSK, najmä SAP, SPIN/iSPIN, Fabasoft, web portál BBSK tak, aby všetky relevantné dáta vedela z týchto systémov využiť a následne na webe zobraziť.
- Ďalším predpokladaným zdrojom dát bude určite aj dotazníkový zber dát z jednotlivých OvZP tak, aby bola zaistená kvalita týchto dát.
- Integruje a v pravidelných intervaloch zhromažďuje dáta vrátane metadát z existujúcich informačných systémov, registrov, formulárov a iných interných a externých dátových zdrojov,
- Obsahuje analytické nástroje,
- Obsahuje nástroje pre dátovú vizualizáciu, ktoré umožňujú dáta zobraziť v užívateľsky prívetivej podobe,
- Vybrané zhromaždené dáta zobrazuje na webe vo forme vizualizácií,
- Obsahuje/integruje modul pre mapy/ GIS vizualizácie,
- Vybrané zhromaždené dáta automatizovane publikuje na webe vo forme otvorených údajov vrátane popisu vo forme metadát,
- Vybrané zhromaždené dáta súčasne automatizovane publikuje na centrálny katalóg otvorených údajov ÚPVS (data.gov.sk).

5.2.2 Predpoklady a obmedzenia

- Súčasťou riešenia je aj dodanie manažérskeho informačného systému, ktorého súčasťou bude aj integrácia na dátovú platformu za účelom manažérskeho reportingu.
- Dátová platforma musí byť kompatibilná a integrovateľná s prostredím Power BI.

Je požadované, aby systém spĺňal prísne kritéria na bezpečnosť údajov. Riešenie musí byť zabezpečené proti zásahu neoprávnenými osobami, či už z prostredia mimo zákazníka, ako aj v rámci neho. Dodávateľ tiež musí preukázateľne spĺňať vysoké požiadavky na bezpečnosť pri prevádzkovaní systému:

- vysoká dostupnosť riešenia,
- monitoring a technická podpora,
- riadenie bezpečnostných incidentov.

Požaduje sa, aby bol Chatbot nasadený do externej privátnej cloudovej infraštruktúry, ktorej prevádzku bude Poskytovateľ zabezpečovať počas celého trvania zmluvy a následne 5 rokov po uvedení do prevádzky a ktorá je popísaná v samostatnej kapitole.

Je požadované, aby boli používatelia pri prihlasovaní do dátového skladu (DWH) a Manažérskeho reportingu autentifikovaní menom a heslom. Komunikácia bude zabezpečená prostredníctvom protokolu https, zabezpečeným certifikátom podpísaným certifikačnou autoritou. Do systému sa prihlasuje užívateľ len jedenkrát a to vždy po prihlásení užívateľa do operačného systému a otvorení si systému. Do systému je následne prihlásený automaticky využitím SSO (single sign on).

Aplikačné moduly Chatbot musia byť zabezpečené voči útokom typu SQL injection, cross site scripting a DoS (Denial of Service) útokom. Chatbot musí vedieť poskytnúť reporty z auditového žurnálu a logovanie aktivít používateľov.

Požaduje sa, aby Chatbot bol prevádzkovaný v súlade s bezpečnostným projektom BBSK, s bezpečnostnými požiadavkami podľa aktuálne platnej legislatívy, v súlade so štandardami platnými pre informačné systémy verejnej správy ako aj uznávanými bezpečnostnými normami.

5.2.3 Architektúra IS

V rámci navrhovaného riešenia sa plánuje implementácia informačných systémov ChatBota (isvs_10374) a RPA (isvs_10375) do prostredia BBSK. ChatBot bude vystavený na nový

- Webový portál + InfoModul integrovaný s ÚPVS (isvs_10377) vybudovaný v rámci OP EVS a do Elektronických formulárov (isvs_2517).
- ChatBot bude pracovať s pripravenými a naučenými scenármi pre oblasti definované v biznis architektúre.
- ChatBot bude integrovaný na nasledovné informačné systémy pre vyhľadanie požadovanej informácie:
 - Webový portál + InfoModul integrovaný s ÚPVS (isvs_10377),
 - Ekonomický a mzdový informačný systém SAP (isvs_9868),
 - Ekonomický a informačný systém – SPIN/IS SPIN (isvs_9869),
 - Interné registre (ISVS je plánovaný),
 - e-VÚC (Crystal Consulting).
- ChatBot bude integrovaný do formulárov koncových služieb pre elektronické podania, resp. bude na základe zistených údajov priamo generovať formulár pre vybrané elektronické služby:
 - Podanie žiadosti o vydanie povolenia na prevádzku verejnej lekárne, pobočky verejnej lekárne alebo výdajne zdravotníckych pomôcok,
 - Podanie žiadosti o schválenie ordinačných hodín ambulancie,
 - Podanie žiadosti o schválenie cestovného poriadku,
 - Podanie návrhu/podnetu na zlepšenie,
 - Podanie pripomienky k návrhom nariadení, o ktorých má rokovať zastupiteľstvo,
 - Podanie sťažnosti/ohlásenia,
 - Podanie návrhu na začatie konania o udelenie dopravnej licencie,
 - Podanie žiadosti na stretnutie s úradníkom,
 - Podanie žiadosti o poskytnutie informácie,
 - Podanie žiadosti o dotáciu,
 - Podanie vyúčtovania poskytnutých finančných prostriedkov v rámci dotácií alebo finančných príspevkov,
 - Ohlasovanie problémov na ceste,
 - prípadne ďalšie.

V rámci projektu bude zabezpečené:

- Konsolidácia dát a dosiahnutie požadovanej kvality údajov pre ChatBota,
- Optimalizácia digitálneho obsahu, formulárov a služieb pre zabezpečenie prístupnosti v súlade s požadovanou legislatívou,

- zabezpečenie štandardov prístupnosti,
- úprava formulárov,
- Úprava a vybudovanie elektronických služieb,
- Definovanie scenárov použitia, vytvorenie, nastavenie, konfigurácia a učenie ChatBota,
- Implementácia ChatBota (isvs_10374) a RPA (isvs_10375),
- Integrácia na konsolidované zdroje údajov prostredníctvom vybranej integračnej platformy na SAP (isvs_9868), SPIN (isvs_9869), Interné registre (ISVS je plánovaný) na API ChatBota pre účely poskytovania údajov z registrov,
- Integrácia vyťažených údajov a naplnenie formulára elektronickej služby,
- Definovanie scenárov použitia, vytvorenie, nastavenie, konfigurácia a otestovanie RPA,
- Vystavenie ChatBota (isvs_10374) do Webového portálu + InfoModulu integrovaného s ÚPVS (isvs_10377) a do Elektronických formulárov (isvs_2517).

Jednou z možností, ako riešiť konsolidáciu eSlužieb s využívaním autentifikácie eID, je využitie publikačného nástroja, ktorý poskytuje NASES zdarma pre orgány verejnej moci na publikovanie formulárov pre elektronickú komunikáciu s verejnosťou. Uchádzač teda môže, ale nemusí využiť túto cestu. Ak využije túto cestu, verejný obstarávateľ očakáva, že na používanie tohto nástroja bude zaškolený.

Verejný obstarávateľ si je vedomý, že existujú aj iné komerčné riešenia na riešenie formulárov pre elektronickú komunikáciu s verejnosťou, ale nijakým spôsobom nechce obmedzovať ponúkané riešenia.

Nový webový portál a infomodul nie je predmetom tohto projektu.

5.2.4 Požiadavky na SW licencie a licenčné požiadavky

Poskytovateľ v rámci dodania diela dodá všetky potrebné licencie, ktoré Objednávateľ potrebuje k používaniu Diela pre neobmedzený počet užívateľov. Služby podpory musia pokrývať všetky dodané licencie počas doby platnosti Zmluvy.

Poskytovateľ v rámci dokumentácie uvedie zoznam všetkých licencií systémov, ktoré v rámci Chatbot budú dodané a sú pre prevádzku systému nevyhnutné.

Ak poskytovateľ v rámci služieb podpory vytvorí a implementuje Objednávateľovi dielo, vo vzťahu ku ktorému Poskytovateľ je, alebo bude oprávneným držiteľom akýchkoľvek práv duševného vlastníctva podľa príslušných aplikovateľných právnych predpisov (ďalej len „Autorské dielo“), Poskytovateľ Objednávateľovi udelí právo na užívanie Autorského diela, a to v rozsahu potrebnom pre realizáciu a riadne užívanie Autorského diela (ďalej len „licencia“). Poskytovateľ dodá Objednávateľovi licenciu ako nevýhradnú, časovo neobmedzenú s územným obmedzením na Slovenskú republiku a s opciou na územie Európy, kde sa rozšírenie užívateľov iných spoločností mimo SR uplatní až v čase prístupu spoločností mimo SR. Licenčné dojednanie nemá vplyv na spracovanie aktív v rámci celej Európy.

V prípade, že v rámci plnenia predmetu Zmluvy poskytovateľ dodá a/alebo implementuje Autorské dielo, vo vzťahu ku ktorému dodávateľ nie je držiteľom alebo poskytovateľom práv na jeho používanie, je dodávateľ povinný zabezpečiť práva na jeho používanie (u príslušného držiteľa alebo poskytovateľa týchto práv) pre Objednávateľa v nutnom rozsahu pre funkčné použitie systému. Splnenie tejto povinnosti je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi riadne preukázať pred odovzdaním príslušnej služby a/alebo Autorského diela.

Požaduje sa, aby dodávateľ v prípade plnenia predmetu budúcej zmluvy prehlásil, že má práva na autorské dielo a plnením predmetu budúcej zmluvy neporušuje žiadne práva duševného vlastníctva iných osôb a je oprávnený s prípadnými právami duševného vlastníctva nakladať, inak zodpovedá za škodu tým spôsobenú. Budúci dodávateľ sa súčasne musí zaviazat' na vlastné náklady vykonať všetky účinné opatrenia na ochranu svojich práv duševného vlastníctva, ako aj ochranu práv vyplývajúcich objednávateľovi z poskytnutej licencie.

5.2.5 Požiadavky na autorizáciu prístupov

Správa užívateľov bude riešená samostatne pre každú oblasť/modul :

a) **Chatbot:**

- rola administrátor

b) **Manažérsky informačný systém:**

- rola administrátor
- rola kľúčový používateľ
- rola používateľ

c) **DWH:**

- rola administrátor
- rola analytik
- rola kľúčový používateľ
- rola používateľ

Správa užívateľov bude realizovaná pomocou samostatného komponentu systému – správy identít (IAM), ktorá bude integrovaná s centrálnou správou užívateľov BBSK – LDAP. Požaduje sa, aby túto centrálnu správu identít bolo možné spravovať pomocou administratívnych nástrojov.

Samotné práva, či už prístupu k informáciám, oprávnenia pre prácu s údajmi, ako aj prístupu k jednotlivým modulom, funkcionalitám bude riadená oprávneniami užívateľských skupín definovaných v centrálnej správe užívateľov LDAP.

Požaduje sa, aby Chatbot umožnil hierarchické riadenie oprávnení a autorizácií jednotlivých užívateľov podľa pridelených rolí a to minimálne v rozsahu:

d) **Administrátor**

- modifikuje, mení všetky údaje, pričom v logovaní sa tieto úpravy budú vždy evidovať ako zmeny vykonané administrátorom
- má prístup k všetkým aktuálnym, ako aj historickým údajom
- riadi a nastavuje oprávnenia pre ostatných používateľov systému
- modifikuje číselníky
- zálohuje a obnovuje údaje v databáze
- spravuje integračnú platformu
- má práva na hromadné úpravy údajov
- má prístup k samotným údajom na úrovni databázového prístupu

e) **Analytik**

- modifikuje, aktualizuje všetky evidované údaje, pričom v logovaní sa tieto úpravy budú vždy evidovať ako zmeny vykonané konkrétnym analytikom
- má prístup k všetkým evidovaným aktuálnym, ako aj historickým údajom
- tvorí a modifikuje šablóny reportov
- má prístup ku všetkým modulom systému

f) Kľúčový užívateľ

- má právo modifikovať, meniť a opravovať
- má prístup ku všetkým aktuálnym údajom ako aj historickým údajom

g) Používateľ

- má prístup čítať aktuálne údaje vrátane historických údajov

Prístupové práva k jednotlivým modulom a funkcionalitám budú detailne špecifikované počas skúšobnej prevádzky systému.

5.3 Elektronické služby

5.3.1 Elektronické služby štandardne poskytované chatbotom pre všetky oblasti:

- Cieľ
 - Uľahčenie komunikácie používateľa s BBSK a odbremenenie útvarov BBSK od poskytovania informácií, ktoré sú dostupné v štruktúrovanej forme v prepojených informačných systémoch a na webe BBSK.
- Popis procesu
 - Používateľ požaduje informáciu, na ktorú má dostať odpoveď v zákonom stanovenom termíne, alebo potrebuje vyplniť formulár elektronickej služby. Formulár bude následne spracovaný a používateľovi bude zaslané stanovisko, rozhodnutie, alebo informácia o stave.
 - Chatbot poskytne používateľovi návod a metodický pokyn, ako informáciu získať, prípadne mu na základe konkrétnych otázok informáciu poskytne.
 - Chatbot bude používateľa navigovať tak, aby mohol vyplniť príslušný formulár elektronickey. Ak to nebude možné, ponúkne mu informácie k zaslaní papierovej žiadosti poštou.
 - Chatbot by mal podať informácií o tom, v akom stave sa požiadavka podaná prostredníctvom formulára v rámci procesu spracovania nachádza.
 - Chatbot nebude poskytovať informácie o stave papierových žiadostí.
 - Pri určitých typoch úkonov bude potrebné, aby sa používateľ prihlásil cez UPVS.
 - V niektorých prípadoch nemusí byť používateľ prihlásený, alebo ak je prihlásený, nebude od neho vyžadovaný podpis v závislosti od nastavených procesov v BBSK pri podávaní žiadostí formou elektronických služieb.
- Zdrojové systémy
 - Fabasoft,
 - UPVS,
 - Web stránka BBSK,

- eVUC,
- SPIN/iSPIN,
- SAP
- Cieľové systémy
 - Fabasoft
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

5.3.2 **Vybrané Elektronické služby, ktoré sú svojim zameraním, alebo procesom špecifické - všeobecné**

a) **Podanie návrhu/podnetu na zlepšenie**

- Cieľ
 - Uľahčenie podávania žiadostí používateľovi a zníženie administratívnej záťaže pri práci so žiadosťami na strane BBSK.
- Popis procesu
 - Používateľ bude mať možnosť anonymne, alebo po prihlásení podať návrh, alebo podnet na zlepšenie. Chatbot mu umožní získať informáciu o možnostiach, akým môže podať návrh/podnet na zlepšenie, a po prihlásení mu umožní vyplniť príslušný formulár.
- Cieľové dáta
 - Fabasoft.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),

Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

b) **Podanie pripomienky k návrhom nariadení, o ktorých má rokovať zastupiteľstvo**

- Cieľ
 - Uľahčenie používateľovi podať pripomienky k návrhom nariadení, o ktorých má rokovať zastupiteľstvo BBSK.
- Popis procesu
 - Chatbot poskytne používateľovi návod na podanie pripomienok a ponúkne možnosť prednostne poskytnúť pripomienku elektronicou formou.
 - Chatbot ponúkne možnosť prezrieť si platné VZN.
 - Používateľ má možnosť pripomienkovať vypublikované VZN do 10 dní od vypublikovania.

- Zdrojové systémy:
 - Fabasoft,
 - UPVS,
 - Web stránka BBSK.
- Cieľové dáta
 - Fabasoft.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

c) **Podanie sťažnosti/ohlásenia**

- Cieľ
 - Uľahčenie používateľovi podať sťažnosť alebo pripomienku.
- Popis procesu
 - Chatbot poskytne používateľovi návod na podanie sťažnosti alebo pripomienky a ponúkne možnosť podať sťažnosť, alebo pripomienku elektronicou formou.
 - Pri elektronickej forme presmeruje Používateľa na univerzálne podanie BBSK na ÚPVS.
- Zdrojové systémy
 - Fabasoft,
 - UPVS.
- Cieľové systémy
 - Fabasoft
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

d) **Podanie žiadosti na stretnutie s úradníkom**

- Cieľ
 - Uľahčenie používateľovi podať žiadosť na stretnutie s úradníkom.
- Popis procesu
 - Uľahčenie používateľovi podať žiadosť na stretnutie s úradníkom s poskytnutím číselníkov tém, oblastí a k nim príslušných úradníkov vrátane poskytnutia dostupných termínov. Používateľ pre potvrdenie stretnutia bude musieť zadať kontaktné údaje.
- Zdrojové dáta

- UPVS
- Cieľové dáta
 - Fabasoft,
 - SharePoint.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

e) Podanie žiadosti o poskytnutie informácie v zmysle zákona 211

- Cieľ
 - Uľahčenie komunikácie používateľa s BBSK a odbremenenie oddelenia právnych služieb od nutnosti poskytovania informácií, ktoré sú dostupné v štrukturovanej forme v systéme Fabasoft prípadne SharePoint.
- Popis procesu
 - Používateľ požaduje informáciu, na ktorú má dostať odpoveda v zákonom stanovenom termíne.
 - Bude mu poskytnutý návod a metodický pokyn, ako službu použiť vrátane možnosti vyplnenia papierovej žiadosti a zaslanie poštou, alebo mailom.
 - V prípade podania informácie o stave žiadosti, Chatbot presmeruje Používateľa do autorizovanej časti portálu BBSK.
 - Chatbot nebude poskytovať informácie o stave papierových žiadostí.
 - Pri infožiadostiach nemusí byť používateľ prihlásený, alebo ak je prihlásený, nebude od neho vyžadovaný podpis.
- Zdrojové dáta
 - Fabasoft,
 - UPVS,
 - SharePoint.
- Cieľové dáta
 - Fabasoft.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

5.3.3 Elektronické služby pre vybrané úseky verejnej správy

5.3.3.1 Zdravotníctvo

P0224 - Optimalizovaný úsek verejnej správy: Farmácia, Zdravotná starostlivosť a ochrana zdravia

a) **Podanie žiadosti alebo získanie informácie v oblasti Zdravotníctva a Farmácie**

- Cieľ
 - Zjednodušenie získavania informácií z oblasti Zdravotníctva a Farmácie. Zjednodušenie procesu vyplňania a zaslania elektronickej žiadosti.
- Dotknuté oblasti resp. procesy
 - vydávanie povolení na prevádzku zdravotníckych zariadení,
 - organizovanie lekárskej služby prvej pomoci,
 - vykonávanie kontroly a dozoru,
 - riešenie sťažností, podnetov a petícií,
 - schvaľovanie ordinačných hodín,
 - vymedzovanie zdravotných obvodov,
 - vedenie registra zdravotníckych zariadení,
 - zriaďovanie etickej komisie na posudzovanie etickej prijateľnosti projektov biomedicínskeho výskumu a etických otázok vznikajúcich pri poskytovaní ambulantnej starostlivosti,
 - zápis ambulantných zdravotníckych zariadení.
- Popis procesu
 - Používateľ chce získať informáciu o jednej z oblastí Zdravotníctva a Farmácie.
 - Používateľ chce podať žiadosť v oblasti Zdravotníctva a Farmácie.
 - Prostredníctvom chatbotu bude môcť:
 - získať informáciú z požadovanej oblasti o stave služby v zdravotníctve a farmácii (zoznam informácií bude dodefinovaný),
 - získať informáciu o procese, ktorý potrebuje absolvovať, aby mohol vykonať niektorú z akcií spomenutých v oblastiach,
 - potrebných dokumentoch, ktoré bude musieť predložiť.
 - V prípade zaslania žiadosti elektronicke bude môcť získavať informácie o stave jeho žiadosti. Na získanie informácií o stave žiadosti, Chatbot presmeruje Používateľa do autorizovanej časti portálu BBSK.
 - Používateľ priamo do IS BBSK nezasadáva žiadne údaje
- Zdrojové systémy
 - Fabasoft - elektronická registratúra (integrované na RPO a RFO),
 - eVUC (integrované na RPO a RFO)
- Cieľové systémy
 - Fabasoft,
 - UPVS,
 - eVUC.

- Integrácia
 - Vhodná integrácia eVUC do Fabasoftu (evidencia, publikovanie informácií ako aj vytvorenie Rozhodnutia je eVUC, kde sa vygeneruje rozhodnutie vo forme .XML a toto sa manuálne importuje do vytvoreného záznamu Rozhodnutie vo Fabasofte).
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).
 - Požiadavka na využitie roboticko procesnej automatizácie pri spracovaní žiadosti - Zápis ambulantných zdravotníckych zariadení - vloženie podrobných údajov do systému ohľadne ambulantných zdravotníckych zariadeniach.

b) ***Podanie žiadosti o vydanie povolenia na prevádzku verejnej lekárne, pobočky verejnej lekárne alebo výdajne zdravotníckych pomôcok***

- Cieľ
 - Zjednodušenie komunikácie používateľa s BBSK a zníženie administratívnej záťaže zamestnancov odboru sociálnych služieb a zdravotníctva pri poskytovaní informácií, ktoré sú dostupné v štrukturovanej forme v systéme Fabasoft
- Popis procesu
 - Používateľ chce požiadať o vydanie povolenia na prevádzku lekárne, pobočky lekárne, alebo výdajne zdravotníckych pomôcok. Prostredníctvom chatbotu bude môcť získať informácie o procese, ktorý potrebuje absolvovať, potrebných dokumentoch, ktoré bude musieť predložiť.
 - Chatbot mu pomôže vyplniť formulár žiadosti.
 - V procese schvaľovania žiadosti bude získavať informácie o stave jeho žiadosti. Na získanie informácií o stave žiadosti, Chatbot presmeruje Používateľa do autorizovanej časti portálu BBSK.
 - Bude mu umožnené zadávať dáta do systému prostredníctvom formulárov.
- Zdrojové systémy
 - Fabasoft,
 - UPVS,
 - eVUC.
- Cieľové systémy
 - Fabasoft.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

- Požiadavka na využitie roboticko procesnej automatizácie pri spracovaní žiadosti - Zápis lekárni a výdajní zdravotníckych pomôcok - vloženie podrobných údajov do systému ohľadne lekárni a výdajní zdravotníckych pomôcok.

5.3.3.2 Sociálne služby

P0224 - Štátne sociálne dávky, sociálna pomoc a pomoc v hmotnej núdzi

a) ***Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby***

- Cieľ
 - Zjednodušenie komunikácie používateľa s BBSK a zníženie administratívnej záťaže zamestnancov odboru sociálnych služieb a zdravotníctva pri poskytovaní informácií, ktoré sú dostupné v štrukturovanej forme v systéme Fabasoft.
- Popis procesu
 - Používateľ chce požiadať o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby. Prostredníctvom chatbotu bude môcť získať informácie o procese, ktorý potrebuje absolvovať, potrebných dokumentoch, ktoré bude musieť predložiť.
 - Chatbot mu pomôže vyplniť formulár žiadosti.
 - V procese schvaľovania žiadosti bude získavať informácie o stave jeho žiadosti. Na získanie informácií o stave žiadosti, Chatbot presmeruje Používateľa do autorizovanej časti portálu BBSK.
 - Bude mu umožnené zadávať dáta do systému prostredníctvom formulárov.
- Zdrojové systémy
 - Fabasoft,
 - UPVS,
 - eVUC.
- Cieľové systémy
 - Fabasoft.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).
 - Požiadavka na využitie roboticko procesnej automatizácie pri spracovaní žiadosti - Zápis sociálnych služieb - vloženie podrobných údajov do systému ohľadne poskytovateľov sociálnych služieb.

5.3.3.3 Finančné

P0224 - Optimalizované úseky verejnej správy: Ochrana pamiatkového fondu, kultúrne dedičstvo a knižníctvo, Štátna starostlivosť o mládež a šport, Štátne sociálne dávky sociálna pomoc a pomoc v hmotnej núdzi

a) **Podanie žiadosti o dotáciu**

- Cieľ
 - Zjednodušenie komunikácie používateľa s BBSK a pri podávaní žiadostí o dotáciu tak, aby bolo odbremenené oddelenie dotácií a oddelenie informačných technológií od nutnosti podávania informácií uchádzačovi o dotáciu a zároveň, aby uchádzač o dotáciu mal dostatok informácií potrebných pre správne vyplnenie žiadosti o dotáciu.
- Popis procesu
 - Používateľ chce požiadať o dotáciu. Prostredníctvom chatbotu bude môcť získať informácie o procese, ktorý potrebuje absolvovať, potrebných dokumentoch, ktoré bude musieť predložiť vrátane informácií o VZN.
 - Chatbot mu pomôže vyplniť formulár žiadosti.
 - V procese schvaľovania žiadosti bude získavať informácie o stave jeho žiadosti. Na získanie informácií o stave žiadosti, Chatbot presmeruje Používateľa do autorizovanej časti portálu BBSK.
 - Bude mu umožnené zadávať dáta do systému prostredníctvom formulárov:
- Zdrojové systémy
 - Fabasoft,
 - SharePoint,
 - Webová stránka BBSK,
 - UPVS.
- Cieľové systémy
 - Fabasoft.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

b) **Podanie vyúčtovania poskytnutých finančných prostriedkov v rámci dotácií alebo finančných príspevkov**

- Cieľ
 - Uľahčenie komunikácie používateľa s BBSK a pri zadávaní podkladov na vyplatenie dotácií tak, aby bolo odbremené oddelenie dotácií a oddelenie informačných technológií od nutnosti podávania informácií používateľovi o uhradenie dotácie a zároveň, aby žiadateľ o dotáciu mal dostatok informácií potrebných pre správne vyplnenie žiadosti o vyúčtovanie.
- Popis procesu
 - Používateľ dodať podklady potrebné pre vyplatenie dotácie. Prostredníctvom chatbotu bude môcť získať informácie o procese, ktorý potrebuje absolvovať, potrebných dokumentoch, ktoré bude musieť predložiť, vrátane informácií o VZN.
 - Chatbot mu pomôže vyplniť formulár žiadosti.

- V procese schvaľovania žiadosti bude získať informácie o stave jeho žiadosti. Na získanie informácií o stave žiadosti, Chatbot presmeruje Používateľa do autorizovanej časti portálu BBSK.
- Bude mu umožnené zadávať dáta do systému prostredníctvom formulárov:
- Zdrojové systémy
 - Fabasoft,
 - SharePoint,
 - Webová stránka BBSK,
 - UPVS.
- Cieľové systémy
 - Fabasoft.
- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

5.3.3.4 Doprava

P0224 - Optimalizovaný úsek verejnej správy: ŠU - **P0224**: Cestná doprava

Nasledovné procesy nie sú momentálne procesne systematizované, ale v rámci riešenia ich BBSK požaduje implementovať.

a) ***Podanie žiadosti o schválenie cestovného poriadku***

- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

b) ***Podanie návrhu na začatie konania o udelenie dopravnej licencie***

- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

c) ***Ohlasovanie problémov na ceste, prípadne ďalšie***

- Požiadavky
 - Nasadenie nového formulára (náhrada existujúceho, náhrada existujúcej elektronickej služby),
 - Formulárové riešenie musí umožniť BBSK editáciu, zmenu dizajnu, doplnenie polí, úpravu formulára vo vlastnej réžii bez potreby písania kódu (WYSIWYG).

5.3.4 Error! Reference source not found.Error! Reference source not found.Open data portál BBSK

Open data portál zhromažďuje všetky otvorené dáta vytvárané BBSK a týkajúce sa územia BBSK na jednom mieste.

- **Cieľ**
 - Umožniť prístup verejnosti v užívateľsky atraktívnej podobe ku všetkým otvoreným dátam BBSK.
- **Popis procesu**
 - Užívateľ (občan) má možnosť použiť vyhľadávanie podľa názvu datasetu, kategórie alebo môže „browsovať“ v katalógu otvorených dát,
 - Užívateľovi sú ponúknuté prezeranie tematicky súvisiace datasety,
 - Katalóg otvorených dát obsahuje okrem vlastných dát aj metadáta (napr.: dátum vytvorenia, posledná aktualizácia, periodicita aktualizácie, licencia...),
 - Užívateľ má možnosť náhľadu dát v tabuľkovej forme priamo v používateľskom rozhraní(GUI) portálu,
 - Užívateľ má taktiež možnosť stiahnuť si dáta vo viacerých formátoch - .xlsx (** rating), .csv, .ods, .json, .xml (** rating). Taktiež má možnosť špecifikovať rozsah pre export (napr.: roky 2019 – 2020),
 - Portál ponúka na prezeranie dynamické vizualizácie v PowerBI podľa vybraných tematických okruhov,
 - Portál ponúka taktiež vizualizácie geopriestorových dát v mapovom prehliadači podľa vybraných tematických okruhov.
- **Zdrojové dáta**
 - Dátový sklad BBSK
- **Výstup**
 - Používateľské rozhranie(GUI) portálu,
 - Aplikačné programové rozhranie (API) poskytujúce prístup k dátam z katalógu otvorených dát BBSK.

5.4 Hlavné aktivity projektu

5.4.1 AKTIVITA Analýza a dizajn v dĺžke trvania sumárne 5 mesiacov, ktorá bude zahŕňať najmä prípravu výstupov:

Súčasťou tejto aktivity bude najmä analýza vstupných dát pre Chatbota:

- zmapovanie súčasného stavu v oblasti manažmentu údajov BBSK - identifikácia slabých miest, vypracovanie odporúčaní
- zmapovanie dátových zdrojov, ich štruktúr a dátových tokov v týchto IS, ktoré budú integrované na DWH:
 - SPIN/iSPIN,
 - Fabasoft,
 - eVUC,

- SAP FI,
 - SAP HR,
 - Dochádzka,
 - AscAgenda,
 - MS 365,
 - Web stránka bbsk.sk,
 - Pripravovaný Komplexný informačný systém,
 - Open Data Portál,
 - Štatistický úrad,
 - IS UPSVaR,
 - portál BBSK,
 - Data.gov.sk,
 - Slovensko.sk.
- analýza dátovej kvality v dátových zdrojoch a formulácia odporúčaní na zmenu štruktúry dátových zdrojov
 - vypracovanie dátového modelu minimálne v rozsahu ontológií, ktoré popisujú zdrojové dáta v rámci šiestich optimalizovaných úsekov v zmysle Požadovaného rozsahu (Cestná doprava; Farmácia; Štátne sociálne dávky, sociálna pomoc a pomoc v hmotnej núdzi; Ochrana pamiatkového fondu, kultúrne dedičstvo a knihovníctvo; Štátna starostlivosť o mládež a šport; Zdravotná starostlivosť a ochrana zdravia)
 - na spracovanie dát navrhnúť použitie vhodného modelu DWH ktorý bude slúžiť ako zdroj dát pre Chatbot v komunikácii s externými a internými používateľmi,
 - navrhnúť spôsob preberania dát do DWH, návrh interface (predpokladom je zabezpečenie súčinnosti dodávateľom zdrojových IS, ktorú zabezpečí objednávatel' na vlastné náklady),
 - nastavenie pravidiel čistenia dát a definícia kritérií hodnotenia kvality údajov,
 - nastavenie sémantických dátových štandardov pre zlepšenie interoperability dát (linked data),
 - konsolidácia dát pre dosiahnutie požadovanej kvality pre Chatbota,
 - revízia existujúcich interných smerníc a štandardov v oblasti manažmentu údajov s ohľadom na príslušnú legislatívu a vypracovanie smerníc a odporúčaní.

Súčasťou tejto aktivity bude v oblasti elektronických služieb a formulárov najmä:

- zmapovanie a optimalizácia sprístupňovaného digitálneho obsahu, formulárov a služieb pre zabezpečenie prístupnosti v súlade s požadovanou legislatívou.

Súčasťou tejto aktivity v časti Dizajn bude najmä:

- vytvorenie centrálného modelu údajov ,
- návrh technického riešenia pre dátovú platformu,
- návrh elektronických služieb a formulárov,

- návrh technického riešenia Chatbota.

5.4.2 AKTIVITA Nákup SW (programových prostriedkov a služieb)

v dĺžke trvania 3 mesiacov, ktorá bude zahŕňať:

- nasadenie nástrojov na vyťažovanie, čistenie, transformáciu a konsolidáciu údajov,
- vytvorenie/obstaranie – dátovej platformy vo forme BI nástroja, ktorej súčasťou bude DWH, pričom dátová platforma:
 - integruje a v pravidelných intervaloch zhromažďuje dáta vrátane metadát z existujúcich informačných systémov, registrov, formulárov a iných interných a externých dátových zdrojov,
 - obsahuje analytické nástroje,
 - obsahuje nástroje pre dátovú vizualizáciu, ktoré umožňujú dáta zobraziť v užívateľsky prívetivej podobe,
 - vybrané zhromaždené dáta zobrazuje na webe vo forme vizualizácií,
 - obsahuje/integruje modul pre mapy/ GIS vizualizácie,
 - vybrané zhromaždené dáta automatizovane publikuje na webe vo forme otvorených údajov vrátane popisu vo forme metadát,
 - vybrané zhromaždené dáta súčasne automatizovane publikuje na data.gov.sk.
- nasadenie manažérskeho informačného systému prepojeného s dátovou platformou, ktorý bude využívať dáta z DWH,
- vytvorenie elektronických služieb
- vytvorenie nových formulárov a prepracovanie aktuálnych formulárov na UPVS
- vytvorenie a nasadenie chatbota, ktorý:
 - využíva dáta z dátovej platformy na pomoc návštevníkom stránok BBSK napr. pri vyplnení rôznych žiadostí (viď vybrané elektronické služby podľa ŠU), odoslani požiadaviek a pri hľadaní dát a informácií.

5.4.3 AKTIVITA Implementácia

v dĺžke trvania priebežne počas 8 mesiacov, ktorá bude zahŕňať:

- Vývoj, migrácia údajov a integrácia,
- Testovanie,
- Školenia personálu,
- Dokumentácia.

5.4.4 AKTIVITA Testovanie

v dĺžke trvania priebežne počas 3 mesiacov, ktorá bude zahŕňať:

- Testovanie (testovanie dodávateľom, následne odberateľom za účasti dodávateľa),
- Školenia personálu,
- Dokumentácia.

5.4.5 AKTIVITA Nasadenie (vrátane postimplementačnej podpory)

v dĺžke trvania priebežne počas 2 mesiacov, ktorá bude zahŕňať:

- Nasadenie do produkcie,
- Preskúšanie a akceptácia spustenia do produkcie.

5.5 Požiadavky na realizáciu Diela

5.5.1 Požiadavky na integráciu s externými systémami

V rámci dodania diela sa požaduje minimálne integrácia na:

- a) **Fabasoft – minimálne pomocou permalinku, ktorým bude možné k jednotlivým entitám zobraziť príslušný registratúrny záznam, obdobne z Chatbota bude možné pomocou permalinku otvoriť IS SAP s príslušnou kartou majetku.**
- b) ORSR – aktualizácia a verifikácia údajov po zadaní IČO
- c) Register adries – aktualizácia a verifikácia údajov
- d) SAP
- e) MS 365

5.5.2 Požiadavky na jazykovú lokalizáciu

Požaduje sa, aby užívateľské rozhranie všetkých modulov bolo v slovenskom jazyku.

Požiadavky na akceptačné testovanie

Požaduje sa, aby v rámci testovania bola vypracovaná stratégia testovania a plánu testov Chatbot BBSK, ktorý bude súčasťou odovzdávanej dokumentácie a určí najmä:

- Detailný časový rámec testovania Chatbot,
- Popis testov a testovacích procedúr,
- Zodpovednosti počas testovania,
- Testovacie fázy,
- Kritéria na akceptačné testovanie v súlade so Zmluvou.

Testovanie bude realizované po jednotlivých moduloch Chatbot ako aj celku podľa schváleného plánu testov minimálne v nasledovnom rozsahu:

Typ testov	Testy realizuje	Požiadavky na poskytovateľa
Funkčné testy	Poskytovateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Bezpečnostné testy	Poskytovateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Závažové testy	Poskytovateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Systémové integračné testy	Poskytovateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Testy použiteľnosti (usability) koncových služieb	Objednávateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Používateľské akceptačné testovanie	Poskytovateľ	Súčinnosť a podpora pri príprave, realizácii a vyhodnotení testov

Penetračné testy	Poskytovateľ	Súčinnosť a podpora pri príprave, realizácii a vyhodnotení testov
------------------	--------------	---

5.5.3 Požiadavky na dokumentáciu

Požaduje sa, aby poskytovateľ vypracoval a odovzdal dokumentáciu ku Chatbot v minimálne nasledovnom rozsahu:

- Štandardná dokumentácia projektového riadenia v zmysle Štandardu pre riadenie informačno-technologických projektov
- Podrobný projektový plán vrátane harmonogramu a etapizácie riešenia
- Detailný návrh riešenia (DNR) Chatbot. DNR musí obsahovať: popis všetkých biznis procesov Chatbot vo forme BPMN diagramov, popis používateľských rolí a ich oprávnení, konkrétnych parametrov využívaných cloud služieb, popis integračných rozhraní.
- Testovacie scenáre Chatbot
- Bezpečnostný projekt pre Chatbot, so zvláštnym zameraním na ochranu osobných údajov, riadený a auditovaný prístup k osobným údajom
- Používateľská dokumentácia, ktorá musí obsahovať popis postupov pre používanie jednotlivých modulov Chatbot, popis funkcionalít, návody pre používanie Chatbot
- Prevádzková dokumentácia, ktorá musí obsahovať postup inštalácie jednotlivých komponentov Chatbot, konfiguračné postupy a parametre, popis toku dát, popis integračných rozhraní a ich konfigurácie, chybové stavy a postupy ich riešenia, popis postupov zálohovania.
- Dokumentácia všetkých prístupov. Úspešný uchádzač bude povinný odovzdať Objednávateľovi všetky prístupy k aplikačným komponentom, log súborom, zálohám informačného systému, taktiež administratívne prístupy do databáz a prístupy k všetkým prevádzkovým aj konfiguračným údajom.

Požaduje sa dodanie dokumentácie v slovenskom jazyku.

6. POŽIADAVKY NA PREVÁDZKU, PODPORU A PORADENSTVO

6.1 Všeobecné požiadavky

Systém bude prevádzkovaný v cloude zabezpečeného počas celej doby platnosti Zmluvy Poskytovateľom. Je povinnosťou Poskytovateľa, aby cloud mal dostatočný výkon, kapacitu, ako aj konektivitu pre predpokladaný počet užívateľov. Infraštruktúra musí zodpovedať požadovanej architektúre riešenia opísanej v časti špecifikácie Diela.

Od Poskytovateľa sa požaduje dostupnosť Chatbot minimálne na úrovni 99,5% (s výnimkou prípadov, keď príčinou nedostupnosti bude výpadok infraštruktúry BBSK), pričom samotná hodnota dostupnosti v percentách X sa vypočíta podľa vzorca:

$$X(\%) = \frac{\sum_{6:00hod}^{18:00hod} (hodinydostupnosti) - \sum_{6:00hod}^{18:00hod} (hodiny nedostupnosti)}{\sum_{6:00hod}^{18:00hod} (hodinydostupnosti)} * 100$$

Príčom za nedostupnosť nie je považovaný čas plánovanej, vopred ohlásenej a vzájomne odsúhlasenej údržby, výpadky spôsobené zariadeniami tretích strán, nedostupnosť systému v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa.

Rýchlosť odozvy systému na strane užívateľa nesmie trvať viac, ako 5 sekúnd.

Okrem produkčného prostredia je požadované aj sprístupnenie testovacieho prostredia pre jednotlivé moduly Chatbot s rovnakým výkonom a kapacitou.

Je požadované, aby komunikácia medzi užívateľom a aplikáciou v cloude prebiehala cez zabezpečený informačný kanál pomocou bezpečného protokolu TLS alebo SSL.

Poskytovateľ zabezpečí dostatočnú kapacitu kapacít úložiska počas celej doby trvania Zmluvy bez navýšenia nákladov pre Objednávateľa.

Poskytovateľ je povinný vyvíjať úsilie, aby všetky dáta Objednávateľa umiestené v cloude boli chránené pred stratou, zničením či prípadným ich zneužitím v súlade s bezpečnostnými požiadavkami podľa aktuálne platnej legislatívy, v súlade so štandardami platnými pre informačné systémy verejnej správy ako aj uznávanými bezpečnostnými normami.

Ak to umožní situácia, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa upozorniť v predstihu na výpadok dostupnosti systému.

Realizácia riešenia si vyžiada zabezpečenie prevádzky, správy a údržby informačného systému v súlade s požiadavkami riadenia informačnej bezpečnosti. Prevádzka bude realizovaná v súlade s týmito predpismi:

- Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente).

6.2 Požiadavky na bezpečnosť

Požaduje sa, aby bol projekt implementácie Chatbot realizovaný v súlade so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a aby bol zabezpečený jeho súlad s požiadavkami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (GDPR).

Prístup používateľov do Chatbota musí byť riadený na základe funkčných a dátových oprávnení. Chatbot musí byť integrovaný s centrálnym systémom riadenia identít BBSK LDAP, v rámci ktorého sú evidovaní všetci zamestnanci a ich zaradenie do príslušných rolí a pracovných pozícií.

Aktivita používateľov musí byť zaznamenávaná formou auditného žurnálu tak, aby bolo možné kedykoľvek získať prehľad o tom, kto, kedy a aké aktivity v systéme vykonal.

6.3 Požiadavky na zálohovanie a riešenie obnovy

Zálohovanie produkčného prostredia, ako aj jeho prípadnú obnovu zabezpečuje Poskytovateľ následne po každej implementovanej a zakceptovanej zmene v systéme formou zálohy celej entity virtualizovaného prostredia, v ktorom zmena nastala na médiu, ktoré musí byť geograficky oddelené od miesta prevádzkovaného cloudu.

Zálohovanie dát, uložených v databáze bude riešené automaticky nastavením zálohovacích pravidiel BBSK. Administrátorom Objednávateľa bude sprístupnená konzola nad databázovým prostredím, v ktorej budú administrované samotné pravidlá na zálohovanie, prípadne na obnovu údajov.

Nakoľko systém Chatbot nebude zaradený medzi kritické informačné systémy BBSK, zálohovanie postačuje riešiť tak, aby bolo možné obnoviť prevádzku Chatbot v priebehu dvoch pracovných dní

odo dňa vzniku takejto potreby. Požaduje sa vykonávať týždenné zálohovanie a to v rozsahu úplnej zálohy virtualizovaného prostredia. Požaduje sa zabezpečiť dostupnosť poslednej úplnej zálohy. Komplexné zálohovanie dát sa požaduje vykonávať raz mesačne. Priebežné zálohovanie údajov bude vykonané každodenne a to v nočných hodinách.

Poskytovateľ doručí bezpečným spôsobom odsúhlaseným zmluvnými stranami úplný archív dát objednávateľa aj bez vyžiadania a to s dátami k 31.12. a to najneskôr do 10 pracovných dní po skončení kalendárneho roka.

6.4 Testovanie

Počas prevádzky systému budú periodicky raz za 6 mesiacov vykonávané testy s cieľom včas identifikovať možné prevádzkové problémy a to opakovaním akceptačného testovania v rozsahu:

Typ testov	Testy realizuje	Požiadavky na poskytovateľa
Bezpečnostné testy	Poskytovateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Záťažové testy	Poskytovateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Systémové integračné testy	Poskytovateľ	Príprava, realizácia a vyhodnotenie testov
Penetračné testy	Poskytovateľ	Súčinnosť a podpora pri príprave, realizácii a vyhodnotení testov

6.5 Všeobecné podmienky poskytovaných služieb Podpory a Poradenstva

a) Požiadavka na reporty

Sú vyžadované reporty o rozsahu poskytnutých služieb podpory aplikačného programového vybavenia, ktorý je súčasťou hodnotenia úrovne poskytovaných služieb. Report bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

- Identifikátor Problému v centrálnom Helpdesku,
- Dátum vytvorenia,
- Dátum poslednej zmeny,
- Klient (identifikátor klienta Chatbot),
- Identifikácia modulu/komponentu prípadne funkčnej časti Chatbot,
- Zadávatel',
- Riešiteľ,
- Popis,
- Priorita(Typ požiadavky vzhľadom na SLA),
- Reakčná doba SLA,
- Odchýlka od reakčnej doby SLA,
- Doba neutralizácie Problému SLA,
- Odchýlka od doby neutralizácie Problému SLA,
- Rozsah služieb podpory aplikačného programového vybavenia v hodinách.

b) Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory nepretržite počas trvania zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná na mesačnej báze vždy na konci daného mesiaca. Fakturácia je vykonávaná podľa podmienok stanovených Zmluvou, pričom prílohou faktúry je report (výkaz):

- O vykonaných Službách podpory a parametre poskytnutých služieb.
- O vykonaných Službách podpory aplikačného programového vybavenia evidovaných v centrálnom Helpdesku uzatvorených v danom mesiaci.
- O vykonaných službách podpory a rozvoja s uvedením parametrov služieb.

c) Parametre kvality poskytovaných služieb podpory prevádzky a údržby, a služieb podpory aplikačného programového vybavenia

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania Problémov. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory na základnej úrovni spracovania požiadaviek (USP). Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do Helpdesku alebo v prípade nedostupnosti Helpdesku od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Ak sa zmluvné strany prostredníctvom kontaktných osôb nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, eskalujú požiadavku na osoby uvedené, ako osoby zodpovedných za plnenie zmluvy, ktorý sú povinný riešiť eskaláciu v rámci svojich kompetencií. Dohoda na ich úrovni má konečnú platnosť.

V prípade, že Incident má za následok znemožnenie používania IS (kategória A), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s odstránením Incidentu, poskytnúť súčinnosť pri návrhu náhradného riešenia formou organizačného opatrenia tak, aby neboli narušené prevádzkové ani iné činnosti Objednávateľa a jeho organizácií.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas riešenia pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Poskytovateľa sa čas riešenia nepozastavuje, Poskytovateľ sa v prípade neodstráni poruchu v stanovenom čase dostáva do omeškania. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade, že problém je možné odstrániť len službou Upgrade/ Update, a chyba nie je na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ to vyznačí v dohodnutom informačnom systéme kontaktného centra, v prípade výpadku IS prostredníctvom emailu s využitím formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia Incidentov používaného u Objednávateľa.

V rámci riešenia Incidentu vyvinie Poskytovateľ maximálne úsilie aby nedošlo ku strate a nekonzistenciám dát.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia Incidentu dodaného Poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto skutočnosti oznámené Poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie Incidentu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u Poskytovateľa v rámci systému podpory projektov a zákazníkov kontaktného centra - Helpdesku.

d) Servisná podpora

Služby **servisnej podpory** prevádzky Chatbot zahŕňajú predovšetkým:

- Zabezpečenie servisnej podpory Chatbot odbornými zamestnancami dodávateľa pre riešenie hlásených incidentov, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny,
- Odstraňovanie hlásených incidentov a odstraňovanie chýb v jednotlivých moduloch Chatbot, brániacich bezproblémovému používaniu informačného systému, s dodržaním požadovaných reakčných časov, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení incidentov,
- Poskytovanie odborných telefonických, mailových a osobných konzultácií pre kľúčových používateľov ohľadom poskytnutia odpovedí na otázky týkajúce sa problémových situácií, ktoré môžu vzniknúť pri používaní Chatbot, ako aj ohľadom spôsobu realizácie nových požiadaviek na Chatbot, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny,
- prevádzka HelpDesku pre určených pracovníkov BBSK, pre nahlasovanie a riadenie životného cyklu riešenia incidentov a požiadaviek, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny. Helpdesk musí zaznamenávať transparentne všetky udalosti, na základe ktorých bude možné preukázateľne dokladovať plnenie poskytovaných služieb a reakčných časov. Helpdesk musí mať funkcionality automatickej mailovej notifikácie určených zamestnancov BBSK pri akejkolvek zmene stavu riešenia nahláseného incidentu. Súčasťou používateľského rozhrania musí byť možnosť nahrať viaceré prílohy k incidentu (obrázky, dokumenty a pod.). V prípade nedostupnosti Helpdesku musí dodávateľ poskytnúť náhradné riešenie pre hlásenie incidentov, a to až do doby opätovného sprístupnenia Helpdesku.

Požadované parametre kvality služieb servisnej podpory Chatbot BBSK:

<i>Kategória incidentu</i>	<i>Reakčná doba odozvy</i>	<i>Doba vyriešenia</i>
<i>A</i>	<i>3 hodiny</i>	<i>1 pracovný deň</i>
<i>B</i>	<i>1 pracovný deň</i>	<i>5 pracovných dní</i>
<i>C</i>	<i>2 pracovné dni</i>	<i>10 pracovných dní</i>

A - Kritický incident: Systém ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu systému aspoň v obmedzenom stave.

B – Vysoký incident: Systém má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkcionality je obmedzená.

C – Normálny incident: Systém vykazuje výpadok menej dôležitej funkcionality alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na užívateľov ale funkčnosť systému je obmedzená. Systém nespôsobuje trvalú stratu údajov alebo ich vážne poškodenie.

Zaradenie incidentu do príslušnej kategórie je na prvotnom posúdení Objednávateľa. V prípade rozporu o zaradení incidentu budú obe strany rokovať o zaradení vady do príslušnej kategórie.

e) Technologická podpora

Technologická podpora oprávňuje BBSK získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie (update) a/alebo verzie nové verzie (upgrade) SW aplikácie Chatbot rozsahu dodaných licencií minimálne jedenkrát za 12 (dvanásť) mesiacov počas platnosti zmluvy, ak sú uvoľnené k distribúcii koncovému užívateľovi.

Služba **technologickej podpory** zahŕňa:

- upgrade CHATBOT pri prechode na vyššie verzie webových prehliadačov do 6 mesiacov od uvoľnenia vyššej verzie,

- upgrade novej verzie CHATBOT do 6 mesiacov po písomnom oznámení Objednávateľa Poskytovateľovi o pláne nasadenia vyššej verzie využívaného podporného informačného systému (operačný systém, databázový server, aplikačný server),
- dodanie administrátorskej podpory pri upgrade systému na novú verziu (podpora implementácie/testovacej prevádzky, technická dokumentácia, testovacie postupy),
- aktualizácia užívateľskej dokumentácie pri upgrade SW aplikácie CHATBOT,
- ďalšie školenie zamestnancov v rámci Podpory poskytovanej podľa potrieb Objednávateľa počas trvania tejto zmluvy,
- poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní/reinštalácii SW aplikácie CHATBOT, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW aplikácie.

f) Služby Poradenstva

Poradenské služby a služby rozvoja Chatbot zahŕňajú:

- Zabezpečenie poskytovania poradenských služieb Chatbot odbornými zamestnancami poskytovateľa počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny.
- Implementáciu legislatívnych zmien do Chatbot.
- Poradenstvo pri migrácii údajov, alebo aj samotnú migráciu údajov do systému Chatbot z existujúcich systémov vo vopred stanovenom a odsúhlasenom rozsahu.
- Poradenstvo pri pasportizácii údajov o majetku nad rámec 20 človekodní, ktoré sú súčasťou dodania Diela.
- Integráciu na ďalšie systémy Objednávateľa, alebo externé systémy podľa požiadaviek Objednávateľa vo vopred stanovenom rozsahu a za vzájomne odsúhlasených podmienok.
- Poradenstvo pri implementácii plnej funkčnosti systému Chatbot do procesov Objednávateľa
- Realizáciu zmien funkčnosti, rozšírení, integrácií, školení, konfigurácií a nastavení Chatbot na základe požiadaviek Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie Chatbot a to v súlade s Registrom požiadaviek vytvoreným v rámci skúšobnej prevádzky.
- Služby Poradenstva budú vykonávané len na základe zadania požiadavky na rozvoj do HelpDesku vydanej zo strany BBSK.
- V prípade, ak poskytovateľom odhadovaná prácnosť na realizáciu zadanej požiadavky je viac ako 2 hodiny, objednávke musí predchádzať vypracovanie cenovej kalkulácie poskytovateľom v rozsahu požiadaviek BBSK a to najneskôr do pätnástich pracovných dní od doručenia požiadavky. Na základe požiadavky vypracuje poskytovateľ záväzný rozpočet realizácie vo forme cenovej kalkulácie. Pre vypracovanie návrhu riešenia poskytne BBSK dodávateľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie.

g) Prioritné integrácie

V rámci služieb podpory a rozvoja, časti poradenské služby a rozvoj Chatbot budú prioritne realizované integrácie, ktoré sú pre Objednávateľa kľúčové, a to integrácia na systém ISPIN, systém SAP, eVUC a Fabasoft. Integrácia bude, rovnako ak všetky integrácie, realizovaná využitím existujúcej integračnej platformy a novovybudovaného dátového skladu DWH. Implementácia bude realizovaná Poskytovateľom podľa všeobecných podmienok pre poskytovanie poradenských služieb a podpory.

6.6 Všeobecné požiadavky

a) Projektový manažment

Požaduje sa, aby projekt implementácie Chatbot bol zo strany poskytovateľa riadený v súlade s Výnosom č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, prílohy č. 4 Štandard pre riadenie informačno-technologických projektov a Metodickým pokynom k Výnosu o štandardoch pre ISVS. V rámci projektového riadenia sa požaduje použitie metodiky Prince 2 alebo ekvivalentu.

b) Požadovaná súčinnosť

Požaduje sa, aby Poskytovateľ poskytoval Verejnému objednávateľovi súčinnosť v rámci aktivít informovania a komunikácie pri:

- tvorbe a implementácii komunikačného plánu,
- koordinácii komunikácie s ostatnými súvisiacimi aktivitami,
- príprave podkladov a produkcii materiálov.

6.6 Požiadavky na školenia

V rámci Zmluvy budú Poskytovateľom realizované školenia k implementovanému systému Chatbot a to minimálne v rozsahu:

Školenie administrátorov

Školenie administrátorov (max. 2 osoby):

- Administrácia prístupových a funkčných práv
- Zálohovanie a obnovenie údajov systému
- Úpravy číselníkov
- Nastavovanie auditovania a logovania systému
- Nastavenia vektorových vrstiev sprístupnených užívateľom

Školenie analytikov

Školenie analytikov na všetky dodané časti informačného systému so zameraním na tvorbu analytických výstupov zo systému, ako aj optimalizácií procesov, ktoré systém umožní.

Školenie kľúčových užívateľov

Školenie analytikov – kľúčových užívateľov na všetky dodané časti informačného systému bude rozdelené do samostatných blokov podľa pracovného zaradenia:

Školenie koncových používateľov

Školenie koncových užívateľov si zabezpečí objednávateľ vlastnými silami prostredníctvom kľúčových užívateľov a dodanej dokumentácie.

Školenia môžu byť realizované v priestoroch zabezpečených Objednávateľom, alebo Poskytovateľom podľa vzájomnej dohody

Návrh na plnenie kritérií (štruktúrovaný rozpočet ceny)

Obchodné meno / Názov uchádzača:	NDCon LOGIC.SK, s.r.o.
Sídlo / Miesto podnikania:	Tallerova 4, Bratislava - mestská časť Staré Mesto, 811 02
IČO:	51648393
DIČ:	2120737872
Platca DPH (áno/nie):	áno
Kontaktná osoba:	Mgr. Ing. Pavol Lukáč, MBA
E-mail:	
Telefón:	

Kritérium vyhodnotenia: Najnižšia cena celkom s DPH za celý predmet zákazky.

*množstvo nie je
možné meniť !*

Názov položky výdavku	Merná jednotka	Množstvo/ Predpoklada né množstvo	Jedn. cena bez DPH	Jedn. cena s DPH	Cena celkom bez DPH	Cena celkom s DPH
1. CHATBOT - Analýza, nákup, implementácia a nasadenie softvéru ("Dielo")						
1.1.1 - Analýza a dizajn riešenia okrem integrácie - IT architekt	Človekoden	32	208.51	250.21	6,672.38	8,006.86
1.1.2 - Analýza a dizajn riešenia – integrácia na iný ISVS - IT architekt	Človekoden	8	208.51	250.21	1,668.10	2,001.72
1.1.3 - Analýza a dizajn riešenia okrem integrácie - IT analytik	Človekoden	80	208.51	250.21	16,680.96	20,017.15
1.1.4 - Analýza a dizajn riešenia – integrácia na iný	Človekoden	20	208.51	250.21	4,170.24	5,004.29

ISVS - IT analytik						
1.1.5 - Analýza a dizajn riešenia okrem integrácie - IT / IS konzultant (napr. SAP)	Človekoden	64	195.48	234.58	12,510.72	15,012.86
1.1.6 - Analýza a dizajn riešenia – integrácia na iný ISVS - IT / IS konzultant (napr. SAP)	Človekoden	16	195.48	234.58	3,127.68	3,753.22
1.1.7 - Analýza a dizajn riešenia okrem integrácie - Špecialista bezpečnosť IT	Človekoden	16	195.48	234.58	3,127.68	3,753.22
1.1.8 - Analýza a dizajn riešenia – integrácia na iný ISVS – Špecialista bezpečnosť IT	Človekoden	4	195.48	234.58	781.92	938.30
1.1.9 - Analýza a dizajn riešenia okrem integrácie - IT dohľad / QA	Človekoden	8	195.48	234.58	1,563.84	1,876.61
1.1.10 - Analýza a dizajn riešenia – integrácia na iný ISVS - IT dohľad / QA	Človekoden	2	195.48	234.58	390.96	469.15
1.1.11 - Analýza a dizajn riešenia okrem integrácie - PM IT projektu	Človekoden	8	208.51	250.21	1,668.10	2,001.72
1.1.12 - Analýza a dizajn riešenia – integrácia na iný ISVS - PM IT projektu	Človekoden	2	208.51	250.21	417.02	500.43
1.1.13 - Nákup HW a krabicového softvéru pre riešenie – integrácia na iný ISVS - Licencie	ks	1	25,867.76	31,041.31	25,867.76	31,041.31

softvérových						
1.1.14 - Implementácia riešenia okrem integrácie - IT / IS konzultant (napr. SAP)	Človekoden	48	195.48	234.58	9,383.04	11,259.65
1.1.15 - Implementácia riešenia – integrácia na iný ISVS - IT / IS konzultant (napr. SAP)	Človekoden	12	195.48	234.58	2,345.76	2,814.91
1.1.16 - Implementácia riešenia okrem integrácie - IT programátor	Človekoden	256	199.82	239.79	51,154.94	61,385.93
1.1.17 - Implementácia riešenia – integrácia na iný ISVS - IT programátor	Človekoden	64	199.82	239.79	12,788.74	15,346.48
1.1.18 - Implementácia riešenia okrem integrácie - IT dohľad / QA	Človekoden	13	195.48	234.58	2,541.24	3,049.49
1.1.19 - Implementácia riešenia – integrácia na iný ISVS - IT dohľad / QA	Človekoden	3	195.48	234.58	586.44	703.73
1.1.20 - Implementácia riešenia okrem integrácie - PM IT projektu	Človekoden	10	208.51	250.21	2,085.12	2,502.14
1.1.21 - Implementácia riešenia – integrácia na iný ISVS - PM IT projekt	Človekoden	2	208.51	250.21	417.02	500.43
1.1.22 - Testovanie riešenia okrem integrácie - IT tester	Človekoden	43	195.48	234.58	8,405.64	10,086.77

1.1.23 - Testovanie riešenia –integrácia na iný ISVS - IT tester	Človekoden	11	195.48	234.58	2,150.28	2,580.34
1.1.24 - Testovanie riešenia okrem integrácie - IT programátor	Človekoden	16	199.82	239.79	3,197.18	3,836.62
1.1.25 - Testovanie riešenia –integrácia na iný ISVS - IT programátor	Človekoden	4	199.82	239.79	799.30	959.16
1.1.26 - Testovanie riešenia okrem integrácie - Školiteľ pre IT systémy	Človekoden	14	195.48	234.58	2,736.72	3,284.06
1.1.27 - Testovanie riešenia –integrácia na iný ISVS - Školiteľ pre IT systémy	Človekoden	3	195.48	234.58	586.44	703.73
1.1.28 - Testovanie riešenia okrem integrácie - IT dohľad / QA	Človekoden	5	195.48	234.58	977.40	1,172.88
1.1.29 - Testovanie riešenia –integrácia na iný ISVS - IT dohľad / QA	Človekoden	1	195.48	234.58	195.48	234.58
1.1.30 - Testovanie riešenia okrem integrácie - PM IT projektu	Človekoden	5	208.51	250.21	1,042.56	1,251.07
1.1.31 - Testovanie riešenia –integrácia na iný ISVS - PM IT projektu	Človekoden	1	208.51	250.21	208.51	250.21
1.1.32 - Nasadenie riešenia okrem integrácie - Špecialista pre infraštruktúry/HW špecialista	Človekoden	16	195.48	234.58	3,127.68	3,753.22
1.1.33 - Nasadenie riešenia –integrácia na iný ISVS - Špecialista pre	Človekoden	4	195.48	234.58	781.92	938.30

infraštruktúrny/HW špecialista						
1.1.34 - Nasadenie riešenia okrem integrácie - IT / IS konzultant (napr. SAP)	Človekoden	24	195.48	234.58	4,691.52	5,629.82
1.1.35 - Nasadenie riešenia –integrácia na iný ISVS - IT / IS konzultant (napr. SAP)	Človekoden	6	195.48	234.58	1,172.88	1,407.46
1.1.36 - Nasadenie riešenia okrem integrácie - IT dohľad / QA	Človekoden	3	195.48	234.58	586.44	703.73
1.1.37 - Nasadenie riešenia –integrácia na iný ISVS - IT dohľad / QA	Človekoden	1	195.48	234.58	195.48	234.58
1.1.38 - Nasadenie riešenia okrem integrácie - PM IT projektu	Človekoden	3	208.51	250.21	625.54	750.64
1.1.39 - Nasadenie riešenia –integrácia na iný ISVS -PM IT projektu	Človekoden	1	208.51	250.21	208.51	250.21
Spolu za "Dielo"					191,639.14	229,966.97
2. CHATBOT - Služby podpory ("Prevádzka, Podpora a Poradenstvo")						
2.1 Servisná podpora	Mesiac	60	1,264.10	1,516.92	75,846.24	91,015.49
2.2 Technologická podpora	Mesiac	60	868.80	1,042.56	52,128.00	62,553.60
2.3 Služby poradenstva a rozvoja	Človekohodina	480	28.24	33.88	13,553.28	16,263.94
Spolu za "Prevádzku, Podporu a Poradenstvo"					141,527.52	169,833.02

SPOLU CELKOM:					333,166.66	399,800.00
----------------------	--	--	--	--	-------------------	-------------------

*množstvo nie je
možné meniť !*

** pri položke 2.3 ide o predpokladané množstvo*

Ceny uvádzať v Eur s presnosťou na dve desatinné miesta.

V Bratislave, dňa 01. 03. 2022

Mgr. Ing. Pavol Lukáč, MBA

meno, priezvisko a podpis osoby

oprávnenej konať za uchádzača

Uchádzač doplní do tabuliek

1. Ak uchádzač nie je platiteľom DPH v Slovenskej republike ocení iba stĺpce č. 4 a 6.
2. Ak uchádzač je platiteľom DPH v Slovenskej republike ocení všetky stĺpce.
3. Do navrhovanej jednotkovej ceny je nevyhnutné započítať všetky náklady s ňou spojené.
4. Uchádzač súhlasí s tým, že ním navrhované jednotkové ceny sú maximálne, ktoré nie je možné prekročiť.
5. Predmet obstarávania bude vyhovovať príslušným STN normám.

Uchádzač vyhlasuje, že služby v ponuke zodpovedá kvalite požadovanej verejným obstarávateľom a všetkým technickým parametrom uvedeným v časti súťažných podkladov prílohy č. 1: Opisu predmetu zákazky.

Projektové riadenie

Plnenie predmetu Zmluvy a realizácia Diela bude organizovaná v projektovom režime.

1. Projektový tím

- 1.1 Za účelom riadneho vykonania Diela sa zmluvné strany dohodli, že každá Zmluvná strana si zriadi svoj vlastný projektový tím.
- 1.2 Poskytovateľ zabezpečí svoje plnenie povinností najmä prostredníctvom nasledovných osôb, ktoré sú kľúčovými členmi projektového tímu Poskytovateľa:
 - Projektový manažér Poskytovateľa: **Mgr. Richard Hollán**
 - IT Architekt: **Mgr. Juraj Ľupták, PhD.**
 - IT Programátor/Vývojár: **Ing. Martin Ferletjak**
 - IT Analytik: **Ing. Vladimír Stromček, PhD.**
 - IT/IS Konzultant (napr.SAP): **Ing. Peter Arendáč**
- 1.3 Poskytovateľ môže zmeniť svoj projektový tím len v odôvodnených prípadoch s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, ktorý nebude bezdôvodne odopretý. Kľúčových členov projektového tímu uvedených v bode 1.2., môže Poskytovateľ nahradiť iba osobami, ktoré spĺňajú minimálne požiadavky Objednávateľa na vzdelanie, odbornú prax a odbornú kvalifikáciu.
- 1.4 Manažér projektu Poskytovateľa bude oprávnený najmä:
 - a) koordinovať činnosť projektového tímu Poskytovateľa;
 - b) podpisovať príslušné protokoly a zápisnice podľa tejto Zmluvy vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatíu jednotlivých plnení podľa Zmluvy;
 - c) vykonávať ďalšie úlohy určené mu Zmluvou, vrátane jej príloh.
- 1.5 Manažér projektu Objednávateľa bude oprávnený najmä:
 - a) zabezpečovať súčinnosť Objednávateľa a tretích strán pri plnení Zmluvy;
 - b) koordinovať činnosť projektového tímu Objednávateľa;
 - c) podpisovať príslušné Protokoly a Zápisnice podľa tejto Zmluvy vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatíu jednotlivých plnení podľa Zmluvy;
 - d) vykonávať ďalšie úlohy určené mu Zmluvou, vrátane jej príloh.

2. Pracovné stretnutia

- 2.1 Zmluvné strany sa dohodli na úvodnom stretnutí (ďalej len „Kick-off Meeting“) určených Manažérov projektu oboch Zmluvných strán, ktoré sa uskutoční do 5 (päť) pracovných dní od uzavretia Zmluvy. Kick-off Meeting má povinnosť zvolať Manažér projektu za Poskytovateľa. Manažéri projektu oboch Zmluvných strán si dohodnú spôsob komunikácie a súčinnosti v projekte na Kick-off Meeting-u.
- 2.2 Kontaktnou osobou za Objednávateľa pre zorganizovanie Kick-off Meeting-u Poskytovateľom bude Projektový manažér.
- 2.3 Obe zmluvné strany sú povinné zabezpečiť primeranú účasť jednotlivých členov svojho projektového tímu na Kick-off Meeting-u, ako aj na ostatných pracovných stretnutiach.

4. Správa o postupe plnenia Zmluvy

- 4.1. Poskytovateľ podáva Objednávateľovi písomné správy o priebehu a postupe plnenia Diela alebo Zmluvy prostredníctvom projektových manažérov určených za obe Zmluvné strany, a to najmenej dva krát za mesiac, pričom postačuje forma elektronickej správy (e-mail) zaslanej z e-mailovej adresy Projektového manažéra IT Poskytovateľa doručenej na e-mailovú adresu Projektového manažéra Objednávateľa: Ing. Vladimír Mižúr
- 4.2. V správach sa uvedie najmä:
 - aktuálny stav plnenia Zmluvy;
 - riziká postupu prác a návrhy nápravných opatrení na ich efektívnu elimináciu;
 - v prípade, ak dôjde k akýmkoľvek odchýlkam od harmonogramu plnenia tejto Zmluvy,

Poskytovateľ tieto kvantifikuje, písomne vysvetlí, uvedie opatrenia potrebné na ich elimináciu a posúdi možné dôsledky a následne takúto informáciu bez zbytočného odkladu predloží Objednávateľovi na posúdenie;

- otvorené body (ak také sú);
- ďalšie podstatné informácie podľa uváženia;

5. Porady

5.1. Pre zabezpečenie úspešného a časovo presného plnenia Zmluvy sa počas plnenia Zmluvy uskutočnia pracovné porady medzi Zmluvnými stranami s periodicitou najmenej 1 krát (jedenkrát) za mesiac, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Z porad sa vyhotovuje zápis, ktorý musí byť písomne odsúhlasený Projektovým manažérom Poskytovateľa a Projektovým manažérom Objednávateľa. Porady zvoláva a za vyhotovenie zápisu zodpovedá Manažér projektu Poskytovateľa. Podpisom zápisu z porady Manažérmi projektu oboch Zmluvných strán sa zápis stáva pre obe Zmluvné strany záväzný.

6. Komunikácia

- 6.1. Komunikačným jazykom na spoločných poradách a stretnutiach bude slovenský jazyk alebo český jazyk a zápis bude vyhotovený a doručený v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku.
- 6.2. Členovia projektového tímu Poskytovateľa musia plynule komunikovať v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku slovom aj písmom. V prípade, že členovia projektového tímu, uvedené nespĺňajú, Poskytovateľ zabezpečí tlmočníka z/do slovenského alebo českého jazyka počas celej doby realizácie Diela/Zmluvy.

ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV

Zaradený záujemca: NDCon LOGIC. SK, s.r.o.
Sídlo/Adresa: Tallerova 4, Bratislava – mestská časť Staré Mesto, 811 02
Štatutárny orgán: Mgr. Ing. Pavol Lukáč – konateľ spoločnosti
IČO: 51648393
DIČ: 2120737872
Bankové spojenie: Tatra Banka
Číslo účtu:

Názov zákazky:

„ Chatbot pre kraj“

Týmto čestne vyhlasujeme, že v rámci predmetu zákazky nebudeme plniť predmet zákazky prostredníctvom subdodávateľov, resp. podiel zákazky, ktorý máme v úmysle zadať tretím osobám je 0%.

V Bratislave , dňa 01. 03. 2022

[uviesť miesto a dátum podpisu]

.....
Mgr. Ing. Pavol Lukáč

Názov predmetu zákazky: Chatbot pre kraj
Parametre technickej špecifikácie

Názov zariadenia resp. logického celku: Chatbot pre BBSK					
Celok	Časť	Parameter	MJ	Požadovaná hodnota	Hodnota parametra predkladateľa ponuky
				(NEPREPISOVAŤ, údaje zadané objednávatelom)	(uviesť ponúkanú hodnotu, resp. napísať stručný ekvivalent Požadovanej hodnoty)
Chatbot pre BBSK	Technické parametre	Počet	celok	1	1
		vytvorenie softvéru/systému chatbot BBSK na mieru	-	áno	áno
		Systém umožňuje komunikáciu používateľa na webovej stránke BBSK s chatbotom	-	áno	áno
		Používateľ systému bude mať možnosť komunikovať s chatbotom po vstupe na web stránku BBSK (kapitola 4.)	-	áno	áno
		Chatbot bude používateľa navigovať podľa otázok tak, aby sa používateľ lepšie orientoval v informáciách, ktoré mu prostredníctvom webovej stránky poskytuje BBSK (kapitola 4)	-	áno	áno
		Chatbot bude poskytovať používateľovi metodické informácie potrebné na to, aby používateľ mohol priamo podávať formuláre v elektronickej forme cez publikované formuláre na ÚPVS, alebo dostal informáciu o tom ako podávať formuláre v papierovej podobe (mailom, poštou) (kapitola 5.)	-	áno	áno
		Chatbot bude využívať dátový sklad (DWH) vybudovaný v rámci tohto projektu. DWH bude "zbierať" dáta zo všetkých interných informačných systémov ako aj externých informačných systémov používaných BBSK (Fabasoft, SAP, eVUC, SPIN).	-	áno	áno
		DWH bude využívané internými autorizovanými zamestnancami BBSK, tzn. dáta v DWH musia obsahovať príznak pre možnosť rozlíšenia			

interných a externých informácií. Typ informácie interné/externé bude využívať aj chatbot (kapitola 1.)			
Dátový platforma (dátový sklad, DWH, BI, dátový management) - vrátane integrácie na IS v BBSK a OvZP (organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti), ktoré sú v ponímaní tohto projektu zdrojom dát, ktoré bude manažovať a následne ich poskytovať pre potreby managementu úradu, verejnosti (vrátane open data) a na ktorý bude napojený Chatbot. (kapitola 1., 2.)	-	áno	áno
Chatbot bude používaný aj internými zamestnancami Objednávateľa (300 zamestnancov)	-	áno	áno
Chatbot bude na základe predchádzajúcich vstupov užívateľov vytvárať znalostnú databázu, ktorou bude uľahčovať používateľom prácu s webom BBSK	-	áno	áno
Súčasťou dodávky bude analýza existujúcich elektronických formulárov a ich analýza aktuálnosti a prepracovanie na formuláre publikované na ÚPVS v zmysle Vyhlášky 78/2020 Z. z..	-	áno	áno
Funkcionalita umelej inteligencie, ktorá mu umožní na základe predchádzajúcich udalostí optimalizovať a predikovať svoje odpovede a reakcie na otázky používateľov. (kapitola 2.)	-	áno	áno
Vytvorenie Manažérskeho informačného systému (funkcionalita manažérskeho reportingu dát z dátového skladu (DWH) (kapitola 1., 2., 3. a 8.2)	-	áno	áno
Konsolidácia eSlužieb - vybudovanie nových formulárov pre najpoužívanejšie eSlužby tak, aby boli pokrytých min. 6 merateľných oblastí definovaných v štúdii	-	áno	áno

uskutočniteľnosti.			
Formuláre musia byť integrované na slovensko.sk (eID) a musia byť editovateľné v prípade potreby zmeny. Spracovanie informácií podaných cez tieto formuláre musí umožniť zobraziť tzv. Moje žiadosti – tzn. komunikáciu žiadateľa s úradom (minulú aj práve prebiehajúcu). (kapitola 2., 3., 5.)			
Implementácia roboticko procesnej automatizácie vybraných procesov			áno
Chatbot bude vedieť presmerovať používateľa na portál BBSK pre poskytnutie informácií z časti Moje dáta.			áno
Povinné súčasti systému:			
serverový backend	-	vytvorenie, implementácia, správa, optimalizácia	vytvorenie, implementácia, správa, optimalizácia
databázový backend	-	implementácia a prepojenie, správa, optimalizácia	implementácia a prepojenie, správa, optimalizácia
administrátorský backend	-	vytvorenie, nastavenie, implementácia	vytvorenie, nastavenie, implementácia
užívateľský frontend	-	webové rozhranie a mobilné aplikácie (min. 1x Android alebo ekvivalentné, min. 1x iOS alebo ekvivalentné) - - vytvorenie, nastavenie, implementácia, správa, optimalizácia	webové rozhranie a mobilné aplikácie (min. 1x Android alebo ekvivalentné, min. 1x iOS alebo ekvivalentné) - - vytvorenie, nastavenie, implementácia, správa, optimalizácia
Popis súčastí			
Serverový backend, v nadväznosti na databázový backend	-	obsahujúci administrátorom zadané informácie a užívateľmi vytváraný obsah, umožňuje vizualizáciu obsahu a zabezpečuje interakciu užívateľov,	obsahujúci administrátorom zadané informácie a užívateľmi vytváraný obsah, umožňuje vizualizáciu obsahu a zabezpečuje interakciu užívateľov,
Administrátorský backend	-	zabezpečí správu systému z pohľadu editácie databázových štruktúr, údajovej integrity a potrebného reportingu oprávnenému užívateľovi - administrátorovi. - Prostredníctvom vizualizovaného webového rozhrania administrátorského backendu bude oprávnený užívateľ, administrátor, vstupovať do údajov časti systému za účelom editácie záznamov, vytvárania nových	zabezpečí správu systému z pohľadu editácie databázových štruktúr, údajovej integrity a potrebného reportingu oprávnenému užívateľovi - administrátorovi. Prostredníctvom vizualizovaného webového rozhrania administrátorského backendu bude oprávnený užívateľ, administrátor, vstupovať do údajov časti systému za účelom editácie záznamov, vytvárania nových

		záznamov, mazania, exportu, nastavení, automatických a manuálnych reportov, publikovania, notifikácií, štatistík a ďalších funkcií spojených so správou a riadením systému	záznamov, mazania, exportu, nastavení, automatických a manuálnych reportov, publikovania, notifikácií, štatistík a ďalších funkcií spojených so správou a riadením systému
Užívateľský frontend	-	predstavuje dizajnovovo zladené rozhranie podľa vizuálu web stránky BBSK, pozostávajúce z webovej časti a mobilných aplikácií (min.: iOS & Android alebo ekvivalentných)	predstavuje dizajnovovo zladené rozhranie podľa vizuálu web stránky BBSK, pozostávajúce z webovej časti a mobilných aplikácií (min.: iOS & Android alebo ekvivalentných)
Systém obsahuje minimálne nasledovné moduly			
login	-	Pre chatbot nebudú vytvárané užívateľské profily. Pri službe vyžadujúcej autorizáciu sa táto realizuje v rámci poskytovej služby na autorizáciu na IAM modul UPVS.	Pre chatbot nebudú vytvárané užívateľské profily. Pri službe vyžadujúcej autorizáciu sa táto realizuje v rámci poskytovej služby na autorizáciu na IAM modul UPVS.
správa užívateľa	-	Keďže sa nebudú vytvárať užívateľské profily, správa používateľa nie je potrebná, okrem administrátorského prístupu.	Keďže sa nebudú vytvárať užívateľské profily, správa používateľa nie je potrebná, okrem administrátorského prístupu.
impressum	-	informácie o aplikácii, podmienky používania, ochrana osobných údajov, kontakt, reklamácie, návody, tutorial (stručný návod na používanie vo forme úvodných intro obrazoviek)	informácie o aplikácii, podmienky používania, ochrana osobných údajov, kontakt, reklamácie, návody, tutorial (stručný návod na používanie vo forme úvodných intro obrazoviek)
Systém je potrebné vytvoriť primárne pre užívateľa komunikujúceho v slovenskom jazyku s možnosťou prepnutia sa do anglického jazyka, s automatickou predprípravou na implementáciu jazykových mutácií bez nutnosti dodatočných investícií.	-	áno	áno
Systém je potrebné vytvoriť s ohľadom na dodržiavanie pravidiel zabezpečeného systému proti útokom a únikom, implementáciou zabezpečenej komunikácie, a iných navrhovaných riešení uchádzačom.	-	áno	áno
Programovacie služby softvérového riešenia na mieru systému musí rešpektovať autorské práva tretích strán - nie je povolené použitie kódu tretích strán bez	-	áno	áno

	zabezpečenia licencií a súhlasu obstarávateľa			
	Požadované riešenie zahŕňa všetky náklady spojené s vytvorením software, jeho implementáciou na server, testovaním pre určené platformy (prehliadače, operačné systémy a pod.), optimalizáciou jeho chodu a odstraňovaním chýb.	-	áno	áno
	Software je potrebné optimalizovať pre chod v najaktuálnejších verziách operačných systémov, pre ktoré sú určené tak, aby najneskôr v posledný deň dodania služby boli kompatibilné s najaktuálnejšou verziou operačného systému v danom dni globálne (ak teda v posledný deň dodania služby bude oficiálne vydaná napr. v USA najnovšia verzia Android, je potrebné zabezpečiť kompatibilitu Android aplikácie s touto verziou bezodkladne).	-	áno	áno
	Doprava, inštalácia a implementácia na mieste prevádzky: Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja, Námestie SNP 23, 974 01 Banská Bystrica		áno	áno
	Nastavenie – test funkčnosti		áno	áno
	Zaškolenie obsluhy		áno	áno
	Záručná lehota 24 mesiacov		áno	áno

Názov predkladateľa cenovej ponuky/záujemca:

NDCon LOGIC.SK, s.r.o.

IČO/Sídlo:

Tallerova 4, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 02

Kontaktná osoba:

Mgr. Ing. Pavol Lukáč, MBA

Email a telefonický kontakt:

Svojim podpisom potvrdzujem, že vypracovaná cenová ponuka zodpovedá cenám obvyklým v danom mieste a čase.

Podpis a pečiatka predkladateľa cenovej ponuky/záujemcu:

Dátum: 08. 12. 2021