číslo zmluvy XXX/2023/ODDIT

**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

(ďalej len ako „**Zmluva**“)

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

Názov: **Banskobystrický samosprávny kraj**

Sídlo: Námestie SNP 23, 974 01 Banská Bystrica

IČO: 37 828 100

Štatutárny orgán: Mgr. Ondrej Lunter, predseda BBSK

IČO: 37 828 100

DIČ: 2021627333

Banské spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava

IBAN: SK16 8180 0000 0070 0063 5390

Kontaktná osoba:

(ďalej len ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Štatutárny orgán:

Zápis v Obchodnom registri:

Bankové spojenie:

Číslo účtu / IBAN:

Kontaktná osoba:

(ďalej len ako „**Poskytovateľ**“)

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

**Článok I.**

**Úvodné ustanovenia**

1. Táto Zmluva je uzavretá na základe verejného obstarávania, ktoré uskutočnil Objednávateľ ako výsledok zadávania .......... zákazky podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**ZVO**“), vyhlásenej vo Vestníku verejného obstarávania č. ........../2023 dňa ................. pod zn. oznámenia .................. na predmet zákazky Implementácia CRM systému**.**
2. Cieľom tejto Zmluvy je dodanie a implementácia CRM systému (ďalej len ako „**CRM**“), ktorý umožní sledovať a ukladať informácie, dáta, dokumenty a komunikáciu Objednávateľa s tretími osobami (partnermi) na jednom mieste a všetkým organizačným zložkám Objednávateľa, ktoré budú do systému vstupovať, a poskytne prehľad o aktivitách, úlohách a komunikácii súvisiacich s príslušným partnerom. Dodanie a implementácia CRM zahŕňa aj zaškolenie používateľov, prevádzku CRM, ako aj následné poskytovanie služieb podpory CRM podľa podmienok tejto Zmluvy. Zavedenie systému CRM má za úlohu dosiahnuť vyššiu efektivitu práce s existujúcimi a novými partnermi.

**Článok II.**

**Predmet Zmluvy**

1. Predmetom tejto Zmluvy je:
2. záväzok Poskytovateľa podľa podmienok Zmluvy dodať a implementovať dielo - systém CRM, 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 len ako „**Dielo**“),
3. zabezpečenie školení zamestnancov Objednávateľa v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len ako „**Školenie**“),
4. 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 v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1 (ďalej len ako „**Prevádzka**“),
5. záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi technologickú, servisnú podporu, v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1. Služba bude poskytovaná na základe požiadaviek Objednávateľa, a to najmä prostredníctvom služby Helpdesku zriadeného Poskytovateľom (ďalej len ako „**Podpora**“),
6. záväzok Poskytovateľa poskytovať poradenstvo a rozvoj v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1 (ďalej len ako „**Poradenstvo a rozvoj**“),
7. záväzok Objednávateľa uhradiť Poskytovateľovi za vykonanie Diela, Školenie, Prevádzku a poskytnutie Podpory dohodnutú cenu vo výške a za podmienok uvedených v tejto Zmluve.

**Článok III.**

**Odovzdanie Diela a doba poskytovania služieb**

1. Miesto odovzdania Diela, Školenia, Prevádzky a Podpory je sídlo Objednávateľa (ďalej len „**Miesto odovzdania**“).
2. Pod **Skúšobnou prevádzkou** sa pre účely tejto Zmluvy rozumie obdobie, počas ktorého bude Poskytovateľ upravovať a parametrizovať sprístupnené Dielo podľa požiadaviek Objednávateľa v rozsahu úpravy dátových štruktúr, nastavovaní a úprave grafického užívateľského prostredia, dashboardov, konfigurácie aplikačnej infraštruktúry a konfigurácie užívateľských prístupov.
3. **Za** **sprístupnenie diela**/**deň sprístupnenia Diela** sa pre účely tejto Zmluvy rozumie deň, kedy bude Objednávateľovi sprístupnené testovacie prostredie Diela v cloude s dodanými, nainštalovanými a funkčnými licenciami od Poskytovateľa. Pod pojmom „licencie“ sú myslené všetky SW komponenty, ktoré bude dodané Dielo v celom požadovanom rozsahu používať.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje sprístupniť Objednávateľovi Dielo do Skúšobnej prevádzky v lehote najneskôr do **1 mesiaca** od účinnosti tejto Zmluvy (ďalej len ako „**Čas sprístupnenia Diela**“) a vykonať Skúšobnú prevádzku v rozsahu **1 mesiac**. Skúšobná prevádzka sa môže začať najskôr odo dňa sprístupnenia Diela Objednávateľovi v Mieste odovzdania a automaticky sa predlžuje o počet dní, ktoré Poskytovateľ potreboval na odstránenie nahlásenej, resp. zistenej vady Diela.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať  Školenie minimálne v rozsahu podľa prílohy č. 1najneskôr 7 dní pred Dňom odovzdania Diela. Ďalšie školenie zamestnancov Objednávateľa počas trvania tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať v rámci poskytovania služby Podpora podľa potrieb Objednávateľa.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Prevádzka počas doby **36 mesiacov** odo dňa sprístupnenia Diela (ďalej len ako „**Doba poskytovania Prevádzky**“).
7. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Podpora počas doby **36 mesiacov** odo dňa odovzdania Diela (ďalej len ako „**Doba poskytovania Podpory**“).
8. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Poradenstvo a rozvoj počas doby **36 mesiacov** odo dňa odovzdania Diela (ďalej len ako „**Doba poskytovania Poradenstva a rozvoja**“).
9. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Dielo Objednávateľovi v lehote najneskôr do **2 mesiacov** od účinnosti tejto Zmluvy (ďalej len „**Čas odovzdania Diela**“).
10. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi Dielo tak, aby bolo plne funkčné a zodpovedalo špecifikácii podľa v Prílohy č. 1.
11. Za deň odovzdania Diela (ďalej ako „**Deň odovzdania Diela**“) sa pre účely tejto Zmluvy považuje deň odovzdania Diela v Mieste odovzdania a zároveň podpísania zápisnice o odovzdaní a prevzatí Diela oboma Zmluvnými stranami (ďalej ako „**Zápisnica**“). Zápisnica bude vyhotovená Poskytovateľom v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú Zmluvnú stranu. O sprístupnení Diela do Skúšobnej prevádzky bude spísaná osobitná zápisnica, na náležitosti ktorej sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 12 tohto článku Zmluvy a v ktorej bude uvedený deň sprístupnenia Diela.
12. Dohodnuté minimálne náležitosti Zápisnice na účely Zmluvy sú:

(i) označenie Zmluvných strán;

(ii) číslo Zmluvy;

(iii) identifikácia odovzdávaného Diela, vrátane záznamu o vykonanom Školení a Skúšobnej prevádzke;

(iv) Cena za Dielo a Cena za Školenia;

(v) vyhlásenie Objednávateľa, či Dielo preberá alebo nepreberá;

(vi) čitateľné mená a priezviská, označenie funkcie/pracovného zaradenia osôb preberajúcich Dielo za obe Zmluvné strany, podpisy týchto osôb;

(vii) dátum a miesto vyhotovenia Zápisnice;

(viii) vady Diela, vrátane vád zistených počas Skúšobnej prevádzky, ktoré sú zjavné už pri preberaní Diela, bez ohľadu na existenciu ktorých sa však Objednávateľ rozhodol Dielo prebrať a ktoré môže neskôr reklamovať po prebratí Diela v záručnej dobe;

(ix) akékoľvek vyjadrenia Poskytovateľa k vytknutým vadám Diela podľa bodu (viii) vyššie.

**Článok IV.**

**Cena**

1. Cena za **Dielo** (vrátane licencií pre neobmedzený počet používateľov) je dohodnutá na:

Celková cena bez DPH **XXXXXXX Eur**

DPH 20 % XXXXXXXX Eur

Celková cena s DPH **XXXXXXXX Eur**

(slovom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Eur) (ďalej len ako „**Cena za Dielo**“).

1. Cena za **Školenia** je dohodnutá na:

Celková cena bez DPH **XXXXXXX** Eur

DPH 20 % XXXXXXXX Eur

Celková cena s DPH **XXXXXXXX Eur**

(slovom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Eur) (ďalej len ako „**Cena za Školenia**“).

1. Cena za poskytnutie služby **Prevádzka**  je dohodnutá na:

Suma bez DPH / mesačný paušál **XXXXXXX** Eur

Celková cena bez DPH XXXXXXXX Eur

DPH 20 % XXXXXXXX Eur

Celková cena s DPH **XXXXXXXX Eur**

(slovom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Eur) (ďalej len ako „**Cena za Prevádzku +   
cloud** “).

1. Cena za poskytnutie služby **Podpora** (Servisná + Technologická podpora) je dohodnutá na:

Suma bez DPH / mesačný paušál **XXXXXXX** Eur

Celková cena bez DPH XXXXXXXX Eur

DPH 20 % XXXXXXXX Eur

Celková cena s DPH **XXXXXXXX Eur**

(slovom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Eur) (ďalej len ako „**Cena Podpory**“).

5. Cena za poskytnutie služby **Poradenstvo a rozvoj** jena obdobie trvania zmluvného vzťahu dohodnutá maximálne na:

Cena bez DPH / 1 človekohodina XXXXXXXX Eur

Cena bez DPH /spolu maximálne 300 čh XXXXXXXX Eur

DPH 20% XXXXXXXX Eur

Celková cena s DPH **XXXXXXXX Eur** spolu

(slovom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Eur) (ďalej len ako „**Cena Poradenstva a rozvoja** “).

1. **Cena za** **Prevádzku + cloud** pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania služby Prevádzka 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 prácnosti v danom mesiaci poskytovania služby Prevádzka.
2. **Cena** **Podpory** zahŕňavšetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavkyPoskytovateľa nasplnenie zmluvných záväzkov v rámci poskytovania služby Podpora a udelenie licencie v zmysle tejto Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec Ceny Podpory.
3. **Cena** **Podpory** zahŕňa plnenie Poskytovateľa v rozsahu maximálne 5 človekodní mesačne, pričom za 1 človekodeň sa považuje 8 človekohodín. Pokiaľplnenie Poskytovateľa v rámci služby Podpora na základe požiadaviek Objednávateľa prekročí v danom mesiaci 5 človekodní, bude celková cena v príslušnom mesiaci stanovená na základe reálnych výkonov Poskytovateľa evidovaných v Helpdesku v danom mesiaci. Podkladom pre výpočet ceny za plnenie presahujúce 5 človekodní za mesiacbude jednotková sadzba, ktorá je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, pričom cena za takto poskytnuté plnenie musí byť vopred odsúhlasená Objednávateľom. Celková Cena Podpory bude stanovená súčtom mesačnej paušálnej odmeny a násobku jednotkovej sadzby a počtu človekohodín, odpracovaných nad rámec 5 človekodní.
4. **Faktúra** za poskytovanie služby Podpora v prípadoch podľa bodu 8 musí v prílohe obsahovať:
5. požiadavku na zmenu vo forme objednávky (zaevidovaná položka v Helpdesku), ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie služby Podpora nad rámec paušálnej Podpory dohodnutej na max 5 človekodní mesačne,
6. cenovú kalkuláciu na poskytnutie služby Podpora schválenú oprávnenou osobou Objednávateľa,
7. akceptačný protokol schválený oprávnenou osobou Objednávateľa.
8. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že prípadné rozšírenie Diela na základe poskytovania služby Poradenstvo a rozvoj, nemá dopad na dohodnutú výšku Ceny Podpory a na Cenu za Prevádzku + cloud.
9. **Celková cena za plnenie predmetu Zmluvy** v zmysle článku II tejto Zmluvy (cena za Dielo a služby špecifikovaná v bodoch 1. až 5. tohto článku Zmluvy) **je maximálne XXXXXXXX Eur bez DPH, XXXXXXX Eur s DPH (slovom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Eur),** a to na obdobie trvania zmluvného vzťahu 36 mesiacov.

**Článok V.**

**Platobné podmienky**

1. Cena za Dielo a Cena za Školenia je splatná po riadnom vykonaní Diela.
2. **Riadnym vykonaním Diela** sa rozumie kumulatívne splnenie nasledovných podmienok: odovzdanie Diela podľa tejto Zmluvy včas, t. j. v Čase odovzdania Diela a v Mieste odovzdania Diela, bez vád a vykonanie Školenia a Skúšobnej prevádzky.
3. Cena za Prevádzku + cloud je splatná vždy štvrťročne formou faktúry vystavenej Poskytovateľom s uvedením príslušného štvrťroka, a to vopred, vždy najneskôr k poslednému dňu prvého mesiaca dotknutého štvrťroka, v ktorom je Prevádzka poskytovaná.
4. Cena Podpory v paušálnom rozsahu max 5 človekodní mesačne je splatná vždy štvrťročne formou faktúry vystavenej Poskytovateľom s uvedením príslušného štvrťroka, a to vopred, vždy najneskôr k poslednému dňu prvého mesiaca dotknutého štvrťroka, v ktorom je Podpora poskytovaná.
5. Cena za poskytnutie služby Podpora v rozsahu prevyšujúcom 5 človekodní mesačne bude fakturovaná štvrťročne, vo výške vykázaných a akceptovaných hodín v sadzbe podľa Prílohy č. 2 na základe dokumentácie podľa čl. IV bod 9 Zmluvy. Prílohou faktúry bude aj výkaz:

* o vykonaných službách podpory a parametre poskytnutých služieb,
* o vykonaných službách podpory aplikačného programového vybavenia evidovaných v centrálnom Helpdesku uzatvorených v danom mesiaci a
* o vykonaných službách podpory a rozvoja s uvedením parametrov služieb.

1. Splatnosť vystavených faktúr je zmluvnými stranami dohodnutá na 30 dní od dátumu ich doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí spĺňať náležitosti uvedené v § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o DPH“).
2. Objednávateľ týmto v zmysle Zákona o DPH udeľuje Poskytovateľovi súhlas na to, aby mu za dodané Dielo a služby vystavoval faktúry v elektronickej forme vo formáte pdf. (ďalej len „elektronická faktúra“). Elektronická faktúra je v zmysle Zákona o DPH daňovým dokladom. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickú faktúru doručovať objednávateľovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na emailovú adresu Objednávateľa: [faktúry@bbsk.sk](mailto:faktúry@bbsk.sk). Objednávateľ je povinný neodkladne informovať Poskytovateľa o akýchkoľvek zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr podľa týchto podmienok, najmä o zmene emailovej adresy. Objednávateľ vyhlasuje, že má výlučný prístup k emailovej adrese uvedenej v tomto bode. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté v dôsledku úniku údajov z poštovej schránky priradenej k emailovej adrese Objednávateľa alebo v dôsledku úniku údajov z internetovej aplikácie Objednávateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje v prípade, že poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri doručovaní elektronickej faktúry prostredníctvom siete internet. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia Objednávateľa do siete internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k Objednávateľovi alebo v dôsledku akejkoľvek inej nemožnosti Objednávateľa nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
3. Každá faktúra je uhrádzaná bankovým prevodom na účet Poskytovateľa, uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
4. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň odoslania platby na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
5. Okrem údajov určených v zmysle právnych predpisov musí každá faktúra obsahovať nasledovné údaje: (i) číslo tejto Zmluvy pridelené Objednávateľom; (ii) označenie Zmluvných strán, (iii) popis plnenia v zmysle predmetu Zmluvy (iv) deň vystavenia faktúry; (v) lehotu splatnosti faktúry podľa Zmluvy; (vi) výšku fakturovanej časti ceny, (vii) označenie peňažného ústavu a číslo účtu Poskytovateľa; (viii) podpis osoby oprávnenej vystaviť faktúru za Poskytovateľa, a (ix) príslušné prílohy v súlade s touto Zmluvou (napr. Zápisnica v prípade faktúry vystavenej na úhradu Ceny za Dielo). 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 doručením opravenej faktúry.

**Článok VI.**

**Sankcie**

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s Riadnym vykonaním Diela, má Objednávateľ právo uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z Ceny za Dielo za každý aj začatý deň omeškania.
2. Ak Poskytovateľ nesplní ktorúkoľvek jeho povinnosť alebo poruší akýkoľvek záväzok podľa čl. IX týkajúci sa subdodávateľov, má Objednávateľ právo uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 % z celkovej ceny za plnenie predmetu Zmluvy podľa čl. IV bodu 11 tejto Zmluvy za každé jednotlivé zistenie, a to aj opakovane.
3. Ak Poskytovateľ nesplní povinnosť byť riadne zapísaný v registri partnerov verejného sektora po dobu trvania tejto Zmluvy podľa čl. X ods. 1 Zmluvy má Objednávateľ právo uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške celkovej ceny za plnenie predmetu Zmluvy podľa čl. IV bodu 11 tejto Zmluvy.
4. V prípade, ak Objednávateľovi vznikne právo odstúpiť od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o RPVS**“) a Objednávateľ toto právo nevyužije, má právo uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20 % z celkovej ceny za plnenie predmetu Zmluvy podľa čl. IV bodu 11 tejto Zmluvy.
5. Ak Poskytovateľ poruší akúkoľvek povinnosť podľa tejto Zmluvy, s výnimkou prípadov uvedených v bodoch 1 až 4 tohto článku Zmluvy, má Objednávateľ právo uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR za každé jednotlivé porušenie, a to aj opakovane.
6. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že výšku zmluvných pokút podľa Zmluvy považujú za primeranú voči zabezpečovaným povinnostiam, pretože pri rokovaniach o dohode o výške zmluvných pokút osobitne prihliadali na hodnotu a význam touto zmluvnou pokutou zabezpečovaných povinností.
7. Zmluvné pokuty dohodnuté v zmysle tejto Zmluvy nepredstavujú paušalizovanú náhradu škody za porušenie povinností, ktorých splnenie je zabezpečené nárokom na zaplatenie zmluvnej pokuty. Zmluvná pokuta podľa tejto Zmluvy nie je započítateľná voči nároku Objednávateľa na náhradu škody, t. j. Objednávateľ je oprávnený si uplatňovať nárok na náhradu škody v celom jej rozsahu bez ohľadu na uplatnenie/úhradu zmluvnej pokuty.
8. Zmluvné pokuty podľa Zmluvy budú uplatnené formou penalizačnej faktúry, výzvy, alebo iného dokladu vyhotoveného Objednávateľom a budú splatné v lehote 14 (štrnásť) dní odo dňa vystavenia takéhoto dokladu.
9. Uplatnenie, resp. úhrada zmluvnej pokuty nemá vplyv na oprávnenie Objednávateľa uplatňovať voči Poskytovateľovi prípadné úroky z omeškania a nezbavuje Poskytovateľa povinnosti plniť záväzky podľa Zmluvy riadne a včas.

**Článok VII.**

**Práva a povinnosti Zmluvných strán**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu 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 poskytovaním služieb, 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 Diela v súlade s článkom III. Zmluvy a harmonogramom, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto Zmluvy.
4. Do Dňa odovzdania Diela je Poskytovateľ povinný odstrániť všetky vady Diela, vrátane vád nahlásených Objednávateľom, a to bez zbytočného odkladu a na vlastné náklady, najneskôr však do 5 pracovných dní od ich nahlásenia Objednávateľom na službe Helpdesku Poskytovateľa.
5. V rámci poskytovania služby Podpora sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať servisný zásah podľa kategórie incidentu, v reakčných časoch a časoch na odstránenie podľa špecifikácií uvedených v prílohe číslo 1 tejto Zmluvy.
6. Podporu je Poskytovateľ povinný zdokumentovať v správe o poskytnutej Podpore vo forme zápisu potvrdeného Objednávateľom, prípadne si dať poskytnutie Podpory písomne potvrdiť Objednávateľom.
7. V prípadoch, ak poskytnutie služieb podľa tejto Zmluvy vyžaduje integráciu s počítačovými programami, resp. softvérovými aplikáciami tretích strán, alebo prepojenie na externé systémy, Objednávateľ zabezpečí potrebné súhlasy na používanie takýchto počítačových programov, resp. aplikácii alebo ich časti Poskytovateľom za účelom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi, prípadne priamo týmto tretím stranám poskytnúť maximálnu možnú mieru súčinnosti tak, aby bolo možné dosiahnuť účel tejto Zmluvy.
8. 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 uzavrieť 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.
9. Poskytovateľ je povinný obstarať si veci a informácie potrebné na vykonanie Diela. Akékoľvek náklady vynaložené na vykonanie Diela zo strany Poskytovateľa, sú už zahrnuté v Cene za Dielo.
10. Poskytovateľ je pri plnení tejto Zmluvy povinný dodržiavať všetky dotknuté ustanovenia aplikovateľných všeobecne záväzných predpisov a technických noriem.
11. Poskytovateľ je povinný:
    1. chrániť a presadzovať práva a oprávnené záujmy Objednávateľa.
    2. riadiť sa pokynmi Objednávateľa. Poskytovateľ nie je viazaný pokynmi Objednávateľa iba v prípade, ak by takéto pokyny Objednávateľa odporovali zákazom uloženým aplikovateľnými predpismi verejného práva.
12. Objednávateľ je povinný :
    1. poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť k plneniu predmetu tejto Zmluvy, predovšetkým poskytnúť pravdivé a úplné informácie ústne i písomne,
    2. účinne spolupracovať s Poskytovateľom a poskytnúť mu nevyhnutnú súčinnosť najmä pri príprave dát potrebných na vykonanie Diela a poskytnutie služieb,
    3. oznámiť mu riadne a včas informácie nutné k vykonaniu Diela.
13. Poskytovateľ plne zodpovedá za škody spôsobené Objednávateľovi alebo tretej strane porušením svojich právnych povinností.
14. 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.
15. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
    1. umožniť oprávnenej osobe Objednávateľa kontrolu vykonávania Diela,
    2. včas informovať Objednávateľa o všetkých vadách a nedostatkoch technického a právneho charakteru, ktoré by mohli ohroziť plnenie jeho povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
    3. vrátiť po dokončení Diela bez zbytočného odkladu Objednávateľovi podklady a veci, ktoré mu boli odovzdané za účelom vykonania Diela, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli, že si ich má ponechať Poskytovateľ,
    4. v prípade zmeny v kontaktných, resp. oprávnených osobách nahradiť tieto osoby osobami s rovnakou minimálnou odbornou spôsobilosťou, aká bola požadovaná pre osoby na týchto pozíciách.
16. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú, že budú dodržiavať záväzok mlčanlivosti na základe zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý sa vzťahuje na osobné údaje, s ktorými sa môžu pri plnení svojich zmluvných povinností oboznámiť, a to v akejkoľvek forme (najmä písomnej, elektronickej, alebo ústnej), ako aj povinnosti uložené Zmluvným stranám na základe nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov). Zmluvné strany sa zaväzujú, že osobné údaje, s ktorými sa na základe Zmluvy oboznámia, nebudú okrem povinností vyplývajúcich z aplikovateľných všeobecne záväzných právnych predpisov nijak zverejňovať, ani ich akoukoľvek formou spracúvať, reprodukovať alebo podávať ich akýmkoľvek tretím neoprávneným osobám.
17. Poskytovateľ je povinný v oblasti bezpečnosti postupovať v súlade s medzinárodnou normou ISO 27001 (Riadenie informačnej bezpečnosti) a s nasledovnými internými normatívnymi aktami Objednávateľa: Poriadok č. 005/2020/ODDSR Bezpečnostná politika kybernetickej bezpečnosti Banskobystrického samosprávneho kraja, Smernica č. 002/2020/ODDSR Politika informačnej bezpečnosti Úradu Banskobystrického samosprávneho kraja, Smernica č. 006/2022/ODDSR Riadenie zmien informačných systémov na Úrade Banskobystrického samosprávneho kraja, Smernica č. 007/2022/ODDSR Riadenie tretích strán v podmienkach Banskobystrického samosprávneho kraja, Smernica č. 008/2022/ODDSR Bezpečnostné opatrenia pre tretie strany v prostredí informačných systémov a sieti na Úrade Banskobystrického samosprávneho kraja, Smernica č. 009/2022/ODDSR Požiadavky na bezpečný vývoj aplikácii a informačných systémov pre tretie strany v prostredí Banskobystrického samosprávneho kraja a Smernica č. 013/2019/ODDSR Zálohovanie a archivácia dát na Úrade Banskobystrického samosprávneho kraja, pričom podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa s obsahom týchto normatívnych aktov oboznámil.
18. 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“), sa Zmluvné strany dohodli, že nad rámec práv Objednávateľa podľa § 558 Obchodného zákonníka udeľuje Poskytovateľ v súlade s § 65 a nasl. autorského zákona, s účinnosťou odo dňa dodania Diela, Objednávateľovi časovo, miestne aj vecne neobmedzenú licenciu, a to **na akékoľvek použitie Diela a na akýkoľvek účel**, najmä, nie však výlučne, na (1) spracovanie Diela Objednávateľom alebo inou osobou, (2) vyhotovenie rozmnoženín Diela, (3) uvedenie Diela na verejnosti verejným vystavením originálu diela alebo jeho rozmnoženiny, (4) verejný prenos Diela v elektronickej a/alebo tlačenej podobe bez územného alebo vecného obmedzenia, (5) sprístupňovanie na verejnosti (zverejňovanie na internete), (6) zaradenie Diela do databázy chránenej autorským právom, ako aj na (7) spojenie Diela s iným dielom. Licencia podľa tejto Zmluvy sa udeľuje ako nevýhradná. Súčasťou udelenej licencie je aj súhlas Poskytovateľa s tým, že Objednávateľ môže udeliť sublicenciu akýmkoľvek tretím osobám, v rozsahu udelenej licencie alebo v užšom rozsahu, a to bez potreby ďalšieho osobitného súhlasu Poskytovateľa. Súčasťou udelenej licencie je aj súhlas Poskytovateľa s tým, že v prípade postúpenia tretím osobám v podobe úplného alebo čiastočného prevodu práv a povinností zo Zmluvy sa rozumie, že takýmto postúpením môže Objednávateľ postúpiť aj tu uvedené udelenie licencie, a to bez potreby ďalšieho osobitného súhlasu Poskytovateľa a bez potreby predchádzajúceho informovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje v záujme splnenia vyššie uvedených záväzkov vysporiadať všetky právne vzťahy s tretími osobami, ktoré sa budú podieľať na zhotovení 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 článku platia aj po zániku tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu. Ostatné nároky Objednávateľa z tejto Zmluvy alebo vyplývajúce z aplikovateľných právnych predpisov tým ostávajú nedotknuté. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že odmena Poskytovateľa v zmysle tohto bodu tohto článku je zahrnutá v celom rozsahu v Cene za Dielo podľa tejto Zmluvy.
19. Zmluvné strany majú za nesporné, že dohoda o licenčnej zmluve podľa bodu 18 tohto článku Zmluvy spĺňa požiadavku na písomné vyhotovenie licenčnej zmluvy a jej zverejnenie a majú obsah takejto licenčnej zmluvy za dostatočne určitý. Ak by však bolo toto dojednanie medzi Zmluvnými stranami potrebné z akéhokoľvek dôvodu akejkoľvek tretej strane predložiť a/alebo potvrdiť v osobitnej forme, Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na tento účel Objednávateľovi na náklady Poskytovateľa všetku potrebnú súčinnosť, a to bezodkladne po tom, ako ho o to Objednávateľ požiadal, vrátane podpísania osobitného písomného potvrdenia o uzavretí (vzniku) takejto licenčnej zmluvy. Záväzky Poskytovateľa podľa tohto bodu trvajú aj po zániku Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, ak na Objednávateľa prešla akákoľvek časť Diela.

**Článok VIII.**

**Záruka a zodpovednosť za vady**

* 1. Dielo má vady, ak nezodpovedá výsledku určenému Zmluve, účelu a/alebo hospodárskemu cieľu jeho obstarania, prípadne nemá vlastnosti (obsahové a/alebo formálne, vecné a/alebo právne) vymienené Zmluvou alebo stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo ak sa zistí, že sa vykonávanie Diela uskutočnilo v rozpore s aplikovateľnými ustanoveniami Zmluvy.
  2. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Dielo v čase jeho odovzdania Objednávateľovi, a to aj vtedy, ak sa vada stane zjavnou až po dodaní Diela, najneskôr však, ak sa vada zistí v posledný deň záručnej doby.
  3. Zmluvné strany sa dohodli, že záručná doba trvá 36 mesiacov, a začína plynúť odo Dňa odovzdania Diela v súlade s touto Zmluvou. Záručná doba neplynie počas doby, počas ktorej Objednávateľ nemôže užívať Dielo pre jeho vady, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ. Záručná doba začne opätovne plynúť až dňom nasledujúcim po dni písomného potvrdenia zo strany Objednávateľa o uspokojivom odstránení reklamovanej vady.
  4. Záruka sa počas plynutia záručnej doby vzťahuje na všetky vlastnosti Diela, najmä na jeho vecnú a obsahovú úplnosť a správnosť, použiteľnosť, zákonnosť priebehu a procesu vykonávania Diela a jeho súlad so Zmluvou, technickú a odbornú bezchybnosť.
  5. Poskytovateľ nezodpovedá za vady Diela, u ktorých preukáže, že ich vznik zavinil Objednávateľ.
  6. Objednávateľ zabezpečí okamžité nahlásenie vady Diela Poskytovateľovi jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. prostredníctvom helpdesku na adrese [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](https://helpdesk.yms.sk)  (prístup k službe helpdesk bude zriadený bezprostredne po nadobudnutí účinnosti Zmluvy spolu s nadefinovaním oprávnených osôb zo strany Objednávateľa), alebo
2. e-mailom na adresu: [**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**](mailto:support_bbsk@yms.sk)**.**
   1. Ak Objednávateľ zistí, že má Dielo vady, má Objednávateľ vždy právo požadovať od Poskytovateľa na základe oznámenia vád (ďalej len ako „**Reklamácia**“), aby bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 (štrnástich) pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie, oznámené vady Diela na svoje náklady odstránil alebo inak napravil a Poskytovateľ sa týmto zaväzuje vady oznámené v Reklamácii odstrániť alebo inak vhodne napraviť riadne a včas.
   2. Ak Poskytovateľ vady Diela napriek uplatnenej Reklamácii neodstráni spôsobom a/alebo v lehote podľa bodu 7 tohto článku Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený vadu odstrániť treťou osobou na náklady Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť náklady Objednávateľa na postup podľa predchádzajúcej vety Objednávateľovi bezodkladne na prvú výzvu Objednávateľa. Výška nákladov Objednávateľa sa určí podľa preukázateľne vynaložených nákladov Objednávateľa, pričom na účely ich posúdenia nie je relevantné, aké by boli náklady Poskytovateľa, ak by splnil povinnosť podľa bodu 7 a náklady odstránil alebo iným vhodným spôsobom napravil sám. Postup podľa tohto bodu nezbavuje Poskytovateľa zodpovednosti za škodu a povinnosti uhradiť zmluvnú pokutu.

**Článok IX.**

**Využitie subdodávateľov**

1. Časť predmetu plnenia Zmluvy Poskytovateľ môže zabezpečiť prostredníctvom subdodávateľov, ak sú uvedení v zozname subdodávateľov, ktorý tvorí **prílohu č. 4** Zmluvy. Zoznam subdodávateľov musí obsahovať uvedenie identifikačných údajov subdodávateľov, predmetu subdodávky a údajov o osobe oprávnenej konať za každého subdodávateľa 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 subdodávateľa 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 subdodávateľa (zmena zahŕňa nahradenie niektorého zo subdodávateľov alebo zvýšenie ich počtu), 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 subdodávateľa tento zápis vyžaduje. Najneskôr 7 dní pred prijatím subdodávky od nového subdodávateľa, 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 subdodávateľa 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. Zmluvné strany sa dohodli, že zmena v osobe subdodávateľa nevyžaduje uzatvorenie dodatku k Zmluve. Objednávateľ je oprávnený subdodávateľa odmietnuť z dôvodu akejkoľvek pochybnosti o schopnosti riadneho plnenia zmluvy, odmietnutie sa Poskytovateľ zaväzuje bez výhrad rešpektovať.
4. Povinnosti uvedené v ods. 1 až 3 tohto článku 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 článku Zmluvy. Za plnenie subdodávateľa 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 subdodávateľa, 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 tomu zodpovedajúcom rozsahu vykonával príslušné činnosti tento Expert a v prípade nemožnosti vykonávania činnosti týmto Expertom, je Poskytovateľ povinný zabezpečiť nahradenie Experta inou osobou spĺňajúcou podmienku účasti pred daného Experta 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 Experta. 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.

**Článok X.**

**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 o RPVS. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho subdodávatelia 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.
2. V prípade, že nie je splnená povinnosť podľa § 11 ods. 2 Zákona o RPVS alebo ak je Poskytovateľ v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety Zákona o RPVS , nie je Objednávateľ v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto Zmluva.

**Čl. XI.**

**Trvanie a zánik Zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 36 mesiacov od dátumu účinnosti tejto Zmluvy.
2. Táto Zmluva zanikne uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá. Zmluvu je taktiež možné ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán, alebo písomným odstúpením od Zmluvy niektorou Zmluvnou stranou.
3. V prípade zániku Zmluvy dohodou Zmluvných strán, táto zaniká dňom uvedeným v tejto dohode. V dohode sa upravia aj vzájomné nároky Zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia ku dňu zániku Zmluvy dohodou.
4. Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní s vykonaním Diela o viac než 30 (tridsať) dní. Takéto omeškanie sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a zakladá Objednávateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy bez nutnosti poskytnúť Poskytovateľovi dodatočnú lehotu na plnenie.
5. Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy tiež v prípade, ak Poskytovateľ poruší záväzok vybaviť Reklamáciu v zmysle tejto Zmluvy riadne a včas. Porušenie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a zakladá Objednávateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy bez nutnosti poskytnúť Poskytovateľovi dodatočnú lehotu na plnenie.
6. Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy tiež v prípade, ak Poskytovateľ poruší akúkoľvek povinnosť/záväzok dohodnutý v čl. IX a/alebo X. Porušenie týchto povinností/záväzkov sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a zakladá Objednávateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy bez nutnosti poskytnúť Poskytovateľovi dodatočnú lehotu na plnenie.
7. Objednávateľ môže od Zmluvy odstúpiť bez nutnosti poskytnúť Poskytovateľ dodatočnú lehotu na plnenie aj v prípade, ak (1) súd právoplatne uzná ktoréhokoľvek z členov štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa alebo zo zamestnancov Poskytovateľa za vinných z trestného činu bezprostredne súvisiaceho s uzatvorením a/alebo plnením Zmluvy alebo ak (2) bude voči osobe Poskytovateľa začaté trestné stíhanie z titulu trestnej zodpovednosti právnických osôb z akéhokoľvek dôvodu.
8. Objednávateľ môže od Zmluvy odstúpiť bez nutnosti poskytnúť Poskytovateľovi dodatočnú lehotu na plnenie aj v prípade, ak Poskytovateľ stratí kvalifikáciu na vykonanie Diela alebo poskytnutie služieb podľa Zmluvy (stratou kvalifikácie sa rozumie najmä, nie však výlučne, prerušenie alebo strata príslušného podnikateľského oprávnenia Poskytovateľa alebo strata Experta bez jeho nahradenia Zmluvou predpísaným spôsobom).
9. Objednávateľ môže od Zmluvy odstúpiť bez nutnosti poskytnúť Poskytovateľovi dodatočnú lehotu na plnenie aj v prípade, ak dôjde (1) k zmene v osobe Poskytovateľa v dôsledku právneho nástupníctva (príkladmo z titulu prevodu podniku alebo jeho časti na inú osobu, vkladu podniku alebo jeho časti do základného imania inej osoby, zlúčeniu, spojeniu alebo rozdeleniu Poskytovateľa) bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa alebo (2) k zmene hospodárskeho statusu Poskytovateľa (príkladmo jeho vstup do likvidácie, podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu/vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa).
10. Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy aj z dôvodu porušenia iných zmluvných alebo zákonných povinností Poskytovateľa, než sú vyhradené v bode 4 až 9 tohto článku Zmluvy (napr. opakované nesplnenie požiadaviek na Dielo, nedodržiavanie pokynov, a pod.). Porušenie takýchto iných povinností sa považuje za nepodstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ má povinnosť poskytnúť Poskytovateľovi dodatočnú, aspoň 5-dňovú lehotu na nápravu, ktorá musí márne uplynúť skôr, než Objednávateľ uplatní právo na odstúpenie od Zmluvy.
11. Okrem prípadov podľa bodu 12 tohto článku Zmluvy môže Poskytovateľ od Zmluvy odstúpiť iba v prípade, ak Objednávateľ v rozpore so Zmluvou neuhradí Poskytovateľovi cenu za plnenie predmetu Zmluvy v čase a vo výške dohodnutej v tejto Zmluve, za predpokladu, že Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi pred uplatnením odstúpenia od Zmluvy dodatočnú, aspoň 15-dňovú lehotu na plnenie, o čom ho písomne vopred upovedomí.
12. Ktorákoľvek zo Zmluvných strán môže od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak druhá Zmluvná strana poruší zákaz podľa čl. XIII bodu 6 Zmluvy.
13. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu a musí byť druhej Zmluvnej strane doručené. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú odo dňa doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.
14. Ak Objednávateľ odstúpi od tejto Zmluvy z akýchkoľvek dôvodov, nemá Poskytovateľ nárok na úhradu žiadnej časti ceny inej, než mu už bola v zmysle Zmluvy uhradená, ani na úhradu žiadnych nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s už vykonanou časťou Diela alebo poskytnutými službami.

**Článok XII**

**Oznamovanie a vzájomná komunikácia**

Ak v tejto Zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Zmluvy a/alebo dokumenty jednej Zmluvnej strany adresované druhej Zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou Zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a preukázateľne doručené druhej Zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:

Pre Objednávateľa:

**Banskobystrický samosprávny kraj**

Námestie SNP 23, Banská Bystrica 974 01, Tel.: +421 948 911 362, E-mail: [robert.jany@bbsk.sk](mailto:robert.jany@bbsk.sk)

Pre Poskytovateľa:

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Tel.:

E-mail:

Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.

V prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej Zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej Zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste v čase doručenia zdržuje osoba oprávnená prevziať písomnosť za Zmluvnú stranu.

Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.

Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Zmluvou sa považuje za doručenú druhej Zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:

1. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy Zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielajúcej Zmluvnej strane. Prijímajúca Zmluvná strana je povinná doručiť odosielajúcej Zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za doručený;
2. pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo v prípade vrátenia zásielky ako nedoručenej sa písomnosť považuje za doručenú dňom jej vrátenia, a to aj vtedy, ak sa o tom Zmluvná strana nedozvedela.

Každá Zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.

6. Každá Zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov, ako aj zmenu v zozname oprávnených osôb a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve.

**Článok XIII.**

**Záverečné ustanovenia**

1. Jednotlivé ustanovenia Zmluvy je možné meniť len na základe písomnej dohody Zmluvných strán formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov k Zmluve, podpísaných Zmluvnými stranami, okrem prípadov, keď je v Zmluve výslovne dohodnutá možnosť zmeniť obsah Zmluvy formou jednostranného písomného oznámenia druhej Zmluvnej strane.
2. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch. Poskytovateľ obdrží 2 rovnopisy tejto Zmluvy a Objednávateľ 2 rovnopisy.
3. Táto Zmluva nadobúda platnosť v okamihu jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv /www.crz.gov.sk/ 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.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s vykonávaným Dielom a/alebo poskytovanými službami kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy, a to oprávnenými osobami na výkon tejto kontroly/auditu 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. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje, že neprevedie 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.
7. Vzájomné vzťahy Zmluvných strán, ktoré vznikli na základe tejto Zmluvy, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa budú riadiť ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka a ostatnými aplikovateľnými všeobecne záväznými právnymi predpismi účinnými na území Slovenskej republiky.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu a ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju ani v omyle, ani pod nátlakom a ani v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, obsahu Zmluvy porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju vlastnoručne podpisujú.
9. Prílohy Zmluvy sú:

Príloha č. 1 - Podrobná špecifikácia a rozsah Diela, Školenia, služieb Prevádzka a Podpora

Príloha č. 2 – Cenová kalkulácia

Príloha č. 3 - Harmonogram

Príloha č. 4 - Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 5 **-** Dohoda o ochrane dôverných informácií

Banská Bystrica, dňa: xxxxx ................, dňa: xxxxx

**Objednávateľ: Poskytovateľ:**

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

**Banskobystrický samosprávny kraj Obchodné meno**

Mgr. Ondrej Lunter, predseda Meno, priezvisko, označenie funkcie

**Príloha č. 1 - Podrobná špecifikácia a rozsah Diela, Školenia, služieb Prevádzka, Podpora, Poradenstvo a rozvoj**

Predmetom zákazky je nasadenie CRM systému (customer relationship management). Systém umožní sledovať a ukladať informácie, dáta, dokumenty a komunikáciu s tretími osobami (partnermi) na jednom mieste a všetky organizačné zložky, ktoré budú do systému vstupovať, budú mať prehľad o aktivitách, úlohách a komunikácii súvisiacou s príslušným partnerom.

# Zoznam skratiek

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem / skratka** | **Vysvetlenie** |
| BBSK | Banskobystrický samosprávny kraj |
| RA BBSK | Rozvojová agentúra Banskobystrického samosprávneho kraja |
| RCK | Regionálne centrá kariéry |
| CRM | Customer relationship management |
| GDPR | General Data Protection Regulation |
| OvZP | Organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti |
| SLA | Service level agreement |
| VÚC | Vyšší územný celok |
| XLSX | Formát súboru Microsoft Excel |
| IS | Informačný systém. Pojem Informačný systém na rovnaký význam ako pojem Dielo |

# Cieľ

Cieľom tejto technickej špecifikácie je definovať požiadavky a funkcie pre CRM systém na riadenie vzťahov s partnermi. Systém by mal umožňovať efektívnu správu vzťahov s partnermi, zlepšovať komunikáciu a podporovať spoluprácu s partnermi.

# Hlavné funkcie CRM systému

* Správa kontaktov
  + Systém by mal umožňovať správu a evidenciu kontaktov s partnermi, vrátane základných informácií o partneroch (meno, adresa, kontaktné údaje, atď.).
  + Možnosť kategorizovať a segmentovať partnerov na základe rôznych kritérií (priemysel, veľkosť, oblasť záujmu, atď.).
  + Sledovanie histórie kontaktov s partnermi vrátane komunikácie, stretnutí a aktivít.
* Správa príležitostí
  + Systém by mal umožňovať sledovanie a správu príležitostí s partnermi (napr. potenciálne príležitosti, projekty, atď.).
  + Možnosť priraďovať príležitosti k špecifickým partnerom a sledovať ich vývoj a stav.

# Problémy, ktoré chce Objednávateľ riešiť prostredníctvom CRM systému

* Neexistuje na jednom mieste história komunikácie s našimi partnermi a je potrebné ju prácne vyhľadávať na rôznych miestach.
* Rôzne útvary nemajú informácie o vzťahu s partnermi a neexistuje žiadna stopa o tom, že partnera už niekto oslovil.
* Aktuálne sú informácie o komunikácii s partnermi a dokumentácia evidovaná v SharePointe, Excel súboroch, emailoch a offline úložiskách.

# Výsledný stav po nasadení CRM systému – hlavné ciele v riadení vzťahu s partnermi

* Všetky dáta, dokumenty a komunikácia so subjektami je dostupná tak, aby prístup k nim mali jednotlivé zainteresované útvary BBSK (používatelia).
* Objednávateľ má prehľad o aktuálnych aktivitách a zapojeniach do rôznych projektov u partnerov.
* Objednávateľ má prehľad o tom, ktorá organizačná zložka so subjektom komunikuje a za akým účelom.
* Objednávateľ má prehľad o plnení úloh, ktoré sú v súvislosti so subjektom zadané.
* Objednávateľ vie vyselektovať subjekty, s ktorými plánujeme spolupracovať, na základe rôznej škály kritérií.
* Objednávateľ vie hromadne komunikovať na rôzne skupiny partnerov mailovou komunikáciou.
* Objednávateľ vie získavať rôzne spätné väzby aj formou integrovaných dotazníkov od partnerov a následne ich vyhodnotiť.

# Používatelia systému

* Úrad BBSK,
* Rozvojová agentúra BBSK, n. o. (Nezisková organizácia),
* RCK.

# Prostredie

* BBSK a RA BBSK používa Office 365 - Úrad BBSK a Rozvojová agentúra BBSK majú Office 365 nasadený na 2 samostatných tenantoch.
* Dokumenty sú zdieľané pomocou Sharepointu resp. OneDrive.
* V BBSK niektoré oddelenia používajú pre hromadnú korešpondenciu Mailchimp.
* Dotazníkové formuláre sú realizované pomocou nástroja Office 365 Forms, prípadne Survey123 (ArcGIS).

# Požiadavky

Z pohľadu štruktúry zadania požiadaviek na CRM systém sú požiadavky rozdelené do 4 oblastí zadania:

1. Požiadavky na riadenie vzťahu s podnikateľskými subjektmi, s ktorými BBSK chce nadviazať spoluprácu resp. s ktorými BBSK už spolupracuje.

* + 1. Požiadavky na riadenie vzťahu s ostatnými inštitúciami, ktoré pôsobia alebo majú nejaký vzťah k BBSK (školy, mestá, verejné inštitúcie, štátne inštitúcie, neziskové organizácie, organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK).
    2. Požiadavky, ktoré umožnia zbierať spätnú väzbu a hromadne komunikovať so spolupracujúcimi subjektami.
    3. Všeobecné požiadavky na systém, ktoré sú spoločné pre všetkých zadávateľov.

###### Oblasť požiadaviek na riadenie vzťahov s podnikateľskými subjektmi

Cieľom tejto oblasti je riadiť vzťah s podnikateľskými subjektmi pôsobiacimi, alebo majúcimi nejaký vzťah k banskobystrickému regiónu, od naplánovania, cez sledovanie plnenie dohodnutých úloh až po vyhodnotenie spolupráce.

Rámcový proces akvizičnej činnosti:

* + - 1. Užívateľ si v systéme vyselektuje subjekt/-y ktoré chce navštíviť.
      2. Užívateľ navštívi podnikateľský subjekt, s ktorým chce spolupracovať a zistí potrebné údaje, ktoré zapíše do systému.
      3. Užívateľ na základe výsledkov stretnutia:

1. Odovzdá kontakt alebo naplánuje úlohu pre inú organizačnú zložku BBSK alebo RA BBSK,
2. Odovzdá kontakt na iný subjekt mimo BBSK (napr. na školu, štátnu inštitúciu, iný podnikateľský subjekt a pod).
   * + 1. Užívateľ kontroluje v systéme, na základe dostupných informácii, ako sa vzťah vyvíja:
          1. Keď je vzťah rozvíjaný inou organizačnou jednotkou, informácie získa v CRM systéme.
          2. Keď je vzťah rozvíjaný externým subjektom, informácie zistí osobným kontaktom a výsledok zapíše do CRM systému.

Ciele, ktoré majú byť za túto oblasť naplnené:

Všetky dáta, dokumenty a komunikáciu so subjektami sú dostupné tak, aby k nim mali prístup jednotlivé zainteresované útvary.

Používateľ má prehľad o aktuálnych aktivitách a zapojeniach do rôznych projektov u partnera.

Používateľ má prehľad o tom, ktorá organizačná zložka so subjektom komunikuje a za akým účelom.

Používateľ má prehľad o plnení úloh, ktoré sú v súvislosti so subjektom zadané.

Požiadavky:

* U podnikateľských subjektov sa používateľovi zobrazujú a dajú sa editovať iné dáta ako u subjektov iného typu.

Pozn. Budú 2 typy základných obrazoviek týkajúce sa subjektu (Podnikateľské subjekty, Ostatné subjekty).

* Dáta o partneroch budú automaticky aktualizované z dostupných referenčných registrov ISVS, typicky RPO a pod.

Integračná platforma musí umožňovať:

* + pripojenie služieb/aplikácií pomocou konektorov (SOAP, csv, SAP, Sharepoint, SFTP, POP3, JDBC, LDAP, SSH, REST API),
  + integračné smerovanie – príjemca správy sa tak určí na základe definovaných pravidiel
  + transformáciu správ medzi komunikujúcimi protokolmi,
  + identifikáciu a distribúciu udalostí,
  + transparentné oddelenie lokalít – jednotlivé aplikácie nemajú vedomosť o ostatných aplikáciách, komunikujú priamo s integračnou platformou,
  + migráciu resp. transformáciu údajov medzi rôznymi formátmi alebo medzi aplikáciami,
  + služby na monitoring výkonnosti, monitoring toku správ cez integračnú platformu,
  + spravovanie správ so zabezpečením doručiteľnosti správy
  + opakované doručenie z dôvodu prvotnej nedoručiteľnosti (výpadok infraštruktúry, cieľového systému, ...). Ak sa prenos nepodarí ani po stanovenom počte opakovaní, prenos skončí ako nedoručiteľný, súbor sa presunie do adresára „chybný“, so záznamom v logu a prípadnou notifikáciou administrátora, ktorý situáciu vyrieši a prenos zopakuje.
  + Proces bude možné monitorovať prostredníctvom vhodného nástroja, kde bude možné sledovať úspešné, neúspešné pokusy, časy, počty.
* Chceli by sme mať možnosť u subjektu zadať 0 až N rôznych zaradení subjektu do pracovných skupín alebo pracovných oblastí (IT, drevárstvo, automotive a pod.).

Pozn. Používateľ musí byť schopný tieto pracovné skupiny alebo oblasti užívateľsky zadať, pričom každý z týchto záznamov obsahuje napr. údaje ako platnosť od/do, typ oblasti (číselník), popis, aktivity vykonané v tejto súvislosti. K Pracovnej skupine alebo oblasti je vždy pripojený 1 alebo viac kontaktov u daného subjektu. (Všetky aktivity, ktoré vykonal kontakt sú vidieť aj v celkovom prehľade činnosti subjektu).

* Pri zázname pracovnej skupiny alebo pracovnej oblasti by sme chceli vidieť všetky aktivity, ktoré sa pod daným záznamom vykonávajú.
* Pri partnerovi chceme okrem štandardných údajov, ako je napríklad adresa, aj údaje, ktoré slúžia k identifikácii potrieb a zaradenia subjektu. Jedná sa napríklad o tieto údaje:
  + Typ subjektu,
  + Regionálne začlenenie,
  + Obory činností (1 až N),
  + Plány a potreby (1 až N),
  + Požadované služby (1 až N)

Predpoklad: Dáta pre tieto údaje dodá BBSK.

* Pri partnerovi chceme evidovať Oblasti spolupráce. Sú to údaje, ktoré umožnia presnejšie riadiť rozvoj vzťahov s daným partnerom. Je možné zadať 0-N Oblastí spolupráce.

Predpoklad: Dáta pre tieto údaje dodá BBSK.

* Požadujeme mať možnosť k záznamu Oblasť spolupráce priradiť aktivitu - napríklad úloha, schôdzka, telefonát, email a pod.
* K niektorým typom partnerov by sme chceli, aby k nemu mala prístup len obmedzená skupina užívateľov. Obmedzený prístup by sa týkal celého subjektu vrátane všetkých s ním súvisiacich záznamov ako napríklad aktivity, oblasti spolupráce a pod. (napr. partner pripravujúci strategickú investíciu).
* Možnosť zadať úlohu k splneniu na iného používateľa. Používateľ o priradení dostane notifikáciu.

###### Oblasť požiadaviek na riadenie vzťahov s ostatnými subjektami (partnermi)

Cieľom tejto oblasti je riadiť vzťah s ostatnými subjektami pôsobiacimi, alebo majúcimi nejaký vzťah k banskobystrickému regiónu.

Ciele, ktoré majú byť za túto oblasť naplnené:

Všetky dáta, dokumenty a komunikáciu so subjektami sú dostupné tak, aby mali k nim mali jednotlivé zainteresované zložky organizačnej štruktúry prístup.

Máme prehľad o aktuálnych aktivitách a zapojeniach do rôznych projektov u partnera.

Máme prehľad o tom, ktorá organizačná zložka so subjektom komunikuje a za akým účelom.

Máme prehľad o plnení úloh, ktoré sú v súvislosti so subjektom zadané

Požiadavky:

* Požadujeme, aby sa u subjektu typu ostatné subjekty používateľovi zobrazovali a evidovali iné dáta ako u subjektov typu firma.

Pozn. Budú 2 typy základných obrazoviek týkajúce sa subjektu (Firmy, Ostatné subjekty).

* Požadujeme mať možnosť u subjektu zadať 0 až N rôznych „Riešených tém", ktorých sa subjekt zúčastňuje.

Pozn. Riešenou témou sa rozumejú rozvojové projekty alebo Rozvojové aktivity. Používateľ musí byť schopný tieto rozvojové projekty a aktivity užívateľsky zadať, pričom každý z týchto záznamov obsahuje napr. údaje ako platnosť od/do, typ oblasti (číselník), popis, aktivity vykonané v tejto súvislosti.

* Chceme, aby sa k „Riešeným témam“ mohli priradiť 0-N jednotlivých útvarov tak, aby sme videli, kto na ktorej Téme aktuálne pracuje.
* Pri zázname „Riešenej témy“ požadujeme vidieť všetky aktivity, ktoré sa v tejto súvislosti vykonali alebo sa plánujú.
* Pri subjekte chceme evidovať aj dáta súvisiace s začlenením do rôznych segmentov, požadovaných služieb a pod. Jedná sa napríklad o tieto údaje:
  + Typ subjektu (mesto, obed, inštitúcia a pod.), regionálne začlenenie (viacero vrstiev napr. región, mikroregión a pod),
  + Poskytované služby (1 až N).

Predpoklad: Dáta pre tieto údaje dodá BBSK.

* Chceme mať možnosť zadať úlohu k splneniu na iného používateľa. Používateľ o priradení dostane notifikáciu.

###### Oblasť požiadaviek na marketingovú komunikáciu a zber spätnej väzby

Cieľom tejto oblasti je oslovovať v rôznych oblastiach jednotlivé subjekty a zbierať od nich spätnú väzbu pomocou dotazníkov na rôzne témy.

Ciele, ktoré majú byť za túto oblasť naplnené:

Vieme vyselektovať subjekty, s ktorými plánujeme spolupracovať, na základe rôznej škály kritérií.

Vieme hromadne komunikovať na rôzne skupiny subjektov mailovou komunikáciou.

Vieme získavať rôzne spätné väzby od subjektov a následne ich vyhodnotiť

Požiadavky:

* Požadujeme možnosť vyselektovať subjekty na základe rôznych kritérií. Takýto filter by sme si chceli uložiť a vedieť vyexportovať zoznam vybraných subjektov.

Pozn. Chceli by sme vedieť selektovať napríklad subjekty podľa riešených Tém, zaradenia do pracovných skupín, oborov činností, požadovaných služieb a pod - Tzn. podľa údajov, ktoré súvisia so subjektom.

* Chceli by sme mať možnosť vytvárať, hromadne odosielať a vyhodnocovať dotazníky s možnosťou zobrazenia a analýzy odpovedí v analytických nástrojoch (BBSK používa Power BI).
* Chceli by sme mať možnosť vytvárať a hromadne odosielať rôzne informačné emaily vybraným subjektom za účelom informovanie alebo nejakých kampaní.

###### Všeobecné požiadavky na CRM systém

Cieľom tejto oblasti je zadanie všeobecných požiadaviek na systém.

Požiadavky súvisia so všetkými definovanými cieľmi CRM systému:

* Jazyk aplikácie: Slovenčina ,

Pozn.: Ďalší jazyk nie je požadovaný

* Používatelia z rôznych organizácií Objednávateľa (Úrad BBSK, Rozvojová agentúra BBSK, prípadne ďalšie organizácie) majú prístup do jednej aplikácie.
* Požadujeme možnosť zdieľať uložené dokumenty s internými a externými používateľmi.
* Požadujeme rôzne úrovne oprávnení k rôznym záznamom. V prípade potreby je možné záznamy zdieľať (aj v prípade, že východzie oprávnenie nepovoľuje záznam čítať inému používateľovi/tímu) aj ostatným používateľom/tímom.
* Notifikácie o pridelených úlohách, zmene stavu, aktualizácii informácií a pod.
* Audit – nastavenie logovania nad záznamami.
* Bezpečnosť - zabezpečenie ochrany dát a prístupu, vrátane riadenia oprávnení a šifrovania dát.
* Dostupnosť - Systém by mal byť dostupný 24/7 s minimálnymi plánovanými výpadkami.
* Integrácia s Power BI.
* Integrácia s aplikáciami balíka Microsoft 365 (najmä Teams, Outlook, Planner, To-Do).

###### Bezpečnosť

Požaduje sa, aby bol projekt implementácie CRM 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 a nariadenia GDPR.

Prístup používateľov do CRM musí byť riadený na základe funkčných a dátových oprávnení. CRM 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. Priradenie oprávnení na prístup k údajom, prípadne modulom CRM, alebo ich funkcionalitám musia byť riadené na základe príslušnosti zamestnanca do určených užívateľských skupín v rámci centrálneho LDAP BBSK.

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

###### Zálohovanie

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 CRM nebude zaradený medzi kritické informačné systémy BBSK, zálohovanie postačuje riešiť tak, aby bolo možné obnoviť prevádzku CRM 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.

Objednávateľ je oprávnený vyžiadať od poskytovateľa zaslanie archívnych kópií svojich dát a to až 4krát ročne. 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.

###### Migrácia dát

Aktuálne sú dáta o partneroch a spolupráci s nimi uložené v Excel súboroch, emailoch alebo v rôznych osobných poznámkach jednotlivých používateľov v správe BBSK.

Konsolidované dáta do importných šablón dodá BBSK v požadovanom formáte a s požadovanými dátami, pričom za kvalitu dát zodpovedá Objednávateľ. Alternatívnym spôsobom k importným šablónam je priame (manuálne) zadanie dát do systému používateľmi BBSK (napríklad riešené témy, väzby medzi témami a subjektami a pod.).

###### Reporting

Súčasťou implementácie bude dodanie funkcionality na vytváranie dashboardov, pričom Objednávateľ požaduje aj vytváranie vlastných dashboardov používateľom.

###### Požiadavky na autorizáciu prístupov

Správa užívateľov bude realizovaná pomocou správy identít (IAM), ktorá bude integrovaná s centrálnou správou užívateľov BBSK – LDAP. Požaduje sa, aby túto centrálnu správu identít bolo možné spravovať pomocou administračných 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 CRM umožnil hierarchické riadenie oprávnení a autorizácií jednotlivých užívateľov podľa pridelených rolí a to minimálne v rozsahu:

Globálne požadujeme minimálne tieto typy oprávnení:

* Administrátor (správca)
* Editor
* Čitateľ

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

Nastavenie oprávnení musí zabezpečiť „viditeľnosť“ citlivých dát len pre určitú skupiny oprávnení. Viditeľnosť dát sa musí dať nastaviť nielen na úrovni celého záznamu (citlivé sú informácie o celom podnikateľskom subjekte/inštitúcii/partnerovi), ale aj na úrovni určitého poľa záznamu (citlivá je iba jedna resp. viac údajov o podnikateľskom subjekte/inštitúcii/partnerovi, napr. v niektorom poli môže byť uvedená informácia o plánoch investora, čo je citlivá informácia a prístup k nej musí mať len obmedzený počet užívateľov, ale ostatné informácie o podnikateľskom subjekte/inštitúcii/partnerovi už citlivé nie sú a môžu ich vidieť aj ostatní užívatelia).

###### Počet používateľov

Celkom 150

# Testovanie

UAT (User Acceptance test) uskutoční Objednávateľ vlastnými kapacitami podľa testovacích scenárov dodaných Poskytovateľom. Otestovanie aplikácie pred odovzdaním do UAT je súčasťou implementácie systému.

* Cieľom UAT je otestovať aplikáciu na základe akceptačných kritérií, ktoré budú súčasťou detailnej analýzy.
* UAT testovanie sa uskutoční v testovacom prostredí. Poskytovateľ bude poskytovať podporu pri UAT testoch.
* Poskytovateľ pripraví testovacie scenáre pre UAT testy.
* Samotné UAT testovanie si zabezpečí Objednávateľ.
* Chyby zistené pri UAT testoch sa budú zadávať do nástroja pre správu testovania (nástroj bude upresnený pred zahájením testovania). Nástroj poskytne Poskytovateľ.
* Budú realizované 3 kolá UAT, pričom po každom kole Poskytovateľ opraví chyby tak, aby boli opravené pred nasledujúcim kolom testovania.

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 |

# Školenia

Princíp školenia: Budú vyškolení tzv. power users Objednávateľa, ktorí budú následne školiť ostatných používateľov. Predpokladá sa nasledujúci rozsah:

* 1 pracovný deň školenia pre administrátorov systému (max 4 osoby),
* 1 pracovný deň školenia pre power users,
* 2 pracovné dni ako podpora power users pri školeniach ostatných používateľov.

Školenia bude realizované prezenčnou alebo online formou (Teams).

# Pilotná Prevádzka (Baby Sitting)

Objednávateľ požaduje podporu formou baby sittingu v dĺžke 1 mesiaca.

# Dokumentácia

Objednávateľ požaduje nasledovnú dokumentáciu k systému:

* Školiace materiály - pripraví Poskytovateľ. Dokument bude obsahovať body, ktoré sa budú školiť vrátane obrazoviek a popisu funkcie.
* Detailný design vrátane popisu infraštruktúry.
* Administratívna príručka

Jazyk dokumentácie: Slovenčina

# Požiadavky na technické riešenie a architektúru

Dodaný systém bude sprístupnený Objednávateľovi cez zabezpečený prístup, pričom samotný nový systém bude postavený na moderných technológiách, natívne fungujúcich v cloudovom prostredí, kvôli škálovateľnosti, flexibilite a budúcemu rozvoju. Poskytovateľ zabezpečí prevádzku systému v cloude počas celej doby platnosti Zmluvy a to s dostatočnou výkonovou kapacitou a konektivitou. Prístup do systému musí byť umožnený z bežných zariadení vrátane mobilných (tablet, mobilný telefón) a to prostredníctvom bežných prehliadačov  alebo špeciálnej mobilnej aplikácie. Zároveň však nepredpokladáme vývoj riešenia zo strany Poskytovateľa, ale len modifikáciu/parametrizáciu riešenia na potreby a procesy Objednávateľa.

Objednávateľ predpokladá priebežné dopĺňanie agendy, ktoré budú spravované týmto IS, pričom sa očakáva, že tieto bude možné implementovať len modifikáciou procesov a systémových nastavení platformy, bez nutnosti vývoja nových modulov. Je preto vhodné, aby ponúkané riešenie nebolo príliš úzko fokusované len na aktuálne zadefinované požiadavky a rámce, ale bolo flexibilné a upraviteľné, čím zabezpečí jeho udržateľnosť a prínos pre riadenie procesov Objednávateľa.

K dodanému Dielu sú obstarávané služby Podpory, v rámci ktorej okrem štandardnej servisnej a technologickej podpory budú k dispozícii Objednávateľovi pracovné kapacity Poskytovateľa, ktoré budú podľa pravidiel zadefinovaných v Zmluve objednávané Objednávateľom. Uvedené služby budú najmä: poradenstvo pri migrácii údajov, poradenstvo pri implementácii systému do pracovných postupov Objednávateľa, rozvoj ďalších funkcionalít systému (nové integrácie, modifikácia dodaného diela, nové moduly a pod.).

Požaduje sa vybudovanie ucelenej systémovej architektúry zabezpečujúcej:

* modulárnosť a štandardizáciu komponentov riešenia – systém je požadované vybudovať z komponentov, modulov, ktoré navzájom komunikujú prostredníctvom jednotnej integračnej, komunikačnej platformy (enterprise service bus) štandardnými protokolmi (REST, SOAP a pod.),
* single sign on – do systému sa prihlasuje užívateľ len raz, využitím LDAP služieb Objednávateľa,
* otvorenosť a integrovateľnosť komponentov riešenia - každý z komponentov, modulov riešenia musí mať jasne popísané rozhrania, ktorými je zabezpečená komunikácia medzi ním a komunikačnou platformou,
* jednotnú a spoločnú údajovú základňu, ktorá zabezpečí, že každá informácia je v systéme uchovaná v systéme len na jednom mieste,
* flexibilitu a užívateľsky jednoduchú konfigurovateľnosť, ktorá umožní realizáciu jednoduchej customizácie systému bez zmeny zdrojového kódu,
* prevádzkovú stabilitu a požadovanú dostupnosť,
* zodpovedajúcu úroveň bezpečnosti riešenia,
* aktualizáciu a údržbu softwaru,
* automatizovanú inštaláciu nových verzií systému, alebo jeho rozšírení pomocou inštalačných balíčkov,
* archiváciu a zálohovanie dát - umožňujúcou zálohovanie celých, alebo inkrementálnych záloh na externé zálohové médium. Administračne jednoduchý spôsob obnovy zálohovaných údajov.
* Systém musí byť prevádzkovaný a bude odovzdaný do používania Objednávateľovi na cloudovom úložisku Poskytovateľa.

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. Poskytovateľ 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 CRM nasadený do externej privátnej cloudovej infraštruktúry, ktorej prevádzku bude Poskytovateľ zabezpečovať počas celého trvania zmluvy a ktorá je popísaná v samostatnej kapitole.

Je požadované, aby boli používatelia pri prihlasovaní do systému CRM autentifikovaní menom a heslom. Komunikácia bude zabezpečená prostredníctvom protokolu https, zabezpečeným certifikátom podpísaným certifikačnou autoritou. SSL certifikáty podpísané certifikačnou autoritou je potrebné poskytnúť zo strany Objednávateľa, v rámci súčinnosti so službami prevádzky CRM. 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).

Systém CRM musí byť zabezpečený voči útokom typu SQL injection, cross site scripting a DoS (Denial of Service) útokom. CRM musí vedieť poskytnúť reporty z auditového žurnálu a logovanie aktivít používateľov.

Požaduje sa, aby CRM 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.

###### 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 Diela budú dodané a sú pre jeho prevádzku nevyhnutné.

Ak poskytovateľ v rámci plnenia predmetu Zmluvy 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 licenciu na akékoľvek použitie Diela a na akýkoľvek účel (ďalej len „licencia“). Poskytovateľ udelí Objednávateľovi licenciu ako nevýhradnú, časovo a územne neobmedzenú.

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

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

###### Požiadavky na prostredie

K dispozícii budú 3 prostredia aplikácie:

* Vývojové,
* Testovacie,
* Produkčné.

Objednávateľ požaduje nasadenie systému a všetkých jeho komponentov v cloude. Objednávateľ rovnako požaduje integráciu LDAP služby pre správu používateľov (Active Directory, Azure AD).

# Požiadavky na prevádzku CRM

Systém bude prevádzkovaný v cloude zabezpečenomPožiadavky 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.

Minimálna dedikovaná garantovaná konektivita virtualizovaného prostredia je požadovaná na 30 Mbps.

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

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 s rovnakou dostupnosťou a s dostatočným výkonom a kapacitou.

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

Veľkosť cloudového úložiska je minimálne 1 TB. 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.

# Podpora

###### 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,
* Identifikácia modulu/komponentu prípadne funkčnej časti CRM,
* Zadávateľ,
* 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.

###### Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora 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.

###### Parametre kvality poskytovanej služby Podpora

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania Problémov. Poskytovateľ poskytuje službu Podpora 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 zodpovedné za plnenie Zmluvy, ktoré sú povinné 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.

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 Helpdesku Poskytovateľa, 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 nekonzistencií 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.

###### Servisná podpora

Služby servisnej podpory prevádzky CRM zahŕňajú predovšetkým:

* Zabezpečenie servisnej podpory CRM odbornými zamestnancami Poskytovateľa 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 CRM, 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 CRM, ako aj ohľadom spôsobu realizácie nových požiadaviek na CRM, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny,
* prevádzka Helpdesku pre určených pracovníkov Objednávateľa 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 funkcionalitu automatickej mailovej notifikácie určených zamestnancov Objednávateľa pri akejkoľvek 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 Poskytovateľ poskytnúť náhradné riešenie pre hlásenie incidentov, a to až do doby opätovného sprístupnenia Helpdesku.

Požadované parametre kvality služieb servisnej podpory CRM:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kategória incidentu* | *Reakčná doba odozvy* | *Doba vyriešenia* |
| *A* | *3 hodiny* | *2 pracovné dní* |
| *B* | *1 pracovný deň* | *5 pracovných dní* |
| *C* | *2 pracovné dni* | *10 pracovných dní* |

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 funkcionalita 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.

###### Technologická podpora

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

Služba technologickej podpory zahŕňa:

* upgrade CRM pri prechode na vyššie verzie webových prehliadačov do 6 mesiacov od uvoľnenia vyššej verzie,
* upgrade novej verzie CRM 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 CRM,
* poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní/reinštalácií SW aplikácie CRM, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou užívateľskej alebo administrátorskej dokumentácie a nie sú zapríčinené chybou SW aplikácie.

# Poradenstvo a rozvoj

Poradenské služby a služby rozvoja CRM zahŕňajú:

* Zabezpečenie poskytovania poradenských služieb CRM odbornými zamestnancami Poskytovateľa počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny.
* 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 CRM do procesov Objednávateľa.
* Realizáciu zmien funkčnosti, rozšírení, integrácií, školení, konfigurácií a nastavení CRM na základe požiadaviek Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie CRM a to v súlade s Registrom požiadaviek vytvoreným v rámci skúšobnej prevádzky.
* Služby rozvoja budú vykonávané len na základe zadania požiadavky na rozvoj do Helpdesku alebo na základe písomnej objednávky vydanej zo strany Objednávateľa.
* Proces objednania služby rozvoja sa začína vytvorením požiadavky a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku je oprávnená predložiť len oprávnená osoba zo strany Objednávateľa uvedená v zozname oprávnených osôb.
* 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 Objednávateľa a to najneskôr do pätnástich pracovných dní od doručenia požiadavky. Pre vypracovanie návrhu riešenia poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie.

# Projektový manažment

Požaduje sa, aby projekt implementácie CRM bol zo strany poskytovateľa riadený v súlade s vyhláškou č. 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy. V rámci projektového riadenia sa požaduje použitie metodiky Prince 2 alebo ekvivalentu.

**Príloha č.2 – Cenová kalkulácia (návrh na plnenie kritérií)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Názov diela/služby | Merná jednotka | Počet | Jednotková cena bez DPH | Jednotková cena s DPH | Cena spolu bez DPH | Cena spolu s DPH |
| Dielo (vrátane licencií pre neobmedzený počet používateľov) | celok | 1 |  |  |  |  |
| Školenia | pracovné dni | 4 |  |  |  |  |
| Prevádzka | Mesiac | 36 |  |  |  |  |
| Podpora | Mesiac | 36 |  |  |  |  |
| Poradenstvo a rozvoj | človekohodina | Max 300 |  |  |  |  |

**Príloha č. 3 – Harmonogram**

**Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Por. č.** | **Subdodávateľ (Názov subdodávateľa, adresa sídla, IČO, DIČ)** | **Osoba oprávnená konať za subdodávateľa** | **% podiel z hodnoty zákazky** | **Predmet subdodávky - stručný opis časti zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky** |
|  |  |  |  |  |

**Príloha č. 6 - Dohoda o ochrane dôverných informácií**

**Dohoda o ochrane dôverných informácií**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Názov: | **Banskobystrický samosprávny kraj** | |
| Sídlo: | Námestie SNP 23, 974 01 Banská Bystrica | |
| Štatutárny orgán: | Mgr. Ondrej Lunter, predseda Banskobystrického samosprávneho kraja | |
| IČO: | 37 828 100 | |
| IČ DPH: | (nie je platcom DPH) | |
| DIČ: | 2021627333 | |
| Bankové spojenie: | Štátna pokladnica, Radlinského 32, Bratislava 810 05 | |
| IBAN: | SK16 8180 0000 0070 0063 5390 | |
| SWIFT: |  | |
| Zápis v ORSR: | (nie je zapísaný v ORSR) | |
|  | |  | |

ďalej len „**Poskytujúca strana**“

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Obchodné meno: |  | |
| Sídlo: |  | |
| Štatutárny orgán: |  | |
| IČO: |  | |
| IČ DPH: |  | |
| DIČ: |  | |
| Bankové spojenie: |  | |
| IBAN: |  | |
| SWIFT: |  | |
| Zápis v ORSR: |  | |
|  | |  | |

ďalej len „**Prijímajúca strana**“

ďalej spoločne len „Strany“ a samostatne „Strana“

**PREAMBULA**

1. Z dôvodu zabezpečenia maximálnej dôvernosti informácií získaných v súvislosti so vzájomnými rokovaniami a ďalšou spoluprácou v rámci plnenia Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb, predmetom ktorej bude záväzok Prijímajúcej strany Poskytujúcej strane dodať a implementovať CRM systém (ďalej len „Zmluva“), pri ktorej Poskytujúca strana môže odovzdať a/alebo sprístupniť informácie/dáta dôverného charakteru a v záujme ochrany týchto informácií/dát, uzatvárajú Strany túto Dohodu o ochrane dôverných informácií (ďalej len „Dohoda“), na základe ktorej Poskytujúca strana poskytne Prijímajúcej strane dôverné informácie.

**Článok 1**

**DEFINÍCIA DÔVERNEJ INFORMÁCIE**

1. V zmysle tejto Dohody sa za dôvernú informáciu považuje akákoľvek informácia/dáta, o ktorej/ktorých možno vzhľadom na jej/ich povahu a obsah predpokladať, že na ich utajení má Poskytujúca strana záujem, a ktoré nie sú bežne dostupné v obchodných kruhoch, najmä obchodné tajomstvo, know-how, analýzy, kompilácie, štúdie, správy, databázy, dokumenty, finančné, štatistické a osobné údaje, podnikateľské plány alebo iné materiály, poskytnuté ústne, písomne, vizuálne, poskytnutím prístupu k informáciám (napr. databáze) alebo akýmkoľvek iným spôsobom, týkajúce sa Poskytujúcej strany. Za dôverné informácie sa považujú aj informácie, ktoré sú vo všeobecnosti dostupné alebo prístupné verejnosti, ak takéto informácie budú Poskytujúcou stranou získané, zhromaždené, zostavené alebo vedené spôsobom, ktorý nie je prístupný verejnosti alebo pre účel prospešný Poskytujúcej strane. Za dôvernú informáciu sa považuje vždy informácia, ktorú Poskytujúca strana v zmysle kategórií informácií podľa tejto Dohody označí ako „interné“ alebo „chránené“.
2. Dôvernou informáciou nie je:
   1. informácia/dáta, ktoré sú všeobecne známe alebo sa stali všeobecne známymi inak ako porušením Dohody Prijímajúcou stranou alebo v dôsledku protiprávneho konania tretej strany,
   2. informácia/dáta, ktoré boli nezávisle vyvinuté, bez použitia akýchkoľvek Dôverných informácií Poskytujúcej strany podľa tejto Dohody,
   3. informácia/dáta, ktoré boli Prijímajúcej strane poskytnuté treťou stranou, ktorá takéto informácie/dáta nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
   4. informácia/dáta, ktoré je Prijímajúca strana donútená poskytnúť na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej moci za predpokladu, že:
      1. bez zbytočného meškania písomne, telefonicky alebo faxom informuje druhú Stranu o možnosti, že bude nútená poskytnúť informáciu podľa ods. 1. tohto článku,
      2. poskytne druhej Strane potrebnú súčinnosť pri obrane proti nútenému poskytnutiu informácie/dát podľa ods. 1. tohto článku,
      3. poskytne informáciu/dáta podľa ods. 1. tohto článku len v minimálnom nevyhnutnom a požadovanom rozsahu,
   5. informáciu/dáta, ktoré je povinná Poskytujúca strana zverejniť alebo sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
3. Informácie, údaje, dokumenty a listinné podklady poskytnuté, resp. sprístupnené si navzájom Stranami tejto dohody, musia byť pri poskytnutí, resp. sprístupnení zreteľne označené nápisom „verejné“, alebo „interné“, alebo „chránené“ (v zmysle príslušnej dokumentácie Poskytujúcej strany). Ak takéto označenie na informácii nie je, považuje sa takto poskytnutá informácia za verejnú.
4. V prípade, že si Prijímajúca strana nie je istá, či majú byť akékoľvek skutočnosti alebo informácie podľa vôle Poskytujúcej strany utajené, je povinná si pred ich oznámením alebo sprístupnením tretej osobe na to vyžiadať písomný súhlas Poskytujúcej strany. Prijímajúca strana sa zaväzuje konať v dobrej viere tak, aby zachovala dôvernú povahu dôverných informácií.

**Článok 2**

**ÚČEL DOHODY**

1. Účelom tejto Dohody je predovšetkým, no nie len, stanovenie podmienok ochrany dôverných informácií, ktoré môže Poskytujúca strana odovzdať alebo sprístupniť Prijímajúcej strane, a to bez ohľadu na formu takto poskytnutých a/alebo sprístupnených informácií.
2. Účelom tejto Dohody je zachovanie mlčanlivosti a ochrana dôverných informácií, o ktorých sa Prijímajúca strana dozvedela pri vzájomnej spolupráci v rámci rokovaní a spolupráce popísanej v preambule tejto Dohody.

**Článok 3**

**OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ**

1. Prijímajúca strana sa zaväzuje, že poskytnuté dôverné informácie použije výhradne na účely a ciele, na ktoré budú Poskytujúcou stranou určené a v súlade s touto Dohodou.
2. Poskytnuté dôverné informácie podliehajú vždy mlčanlivosti bez ohľadu na to, či ako také boli explicitne označené alebo nie.
3. Prijímajúca strana sa zaväzuje chrániť poskytnuté dôverné informácie pred odcudzením, stratou, zneužitím a neoprávneným kopírovaním.
4. Prijímajúca strana sa zaväzuje, pokiaľ nie je v tejto Dohode stanovené inak, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany neposkytne ani nesprístupní tretej strane.
5. Za porušenie povinnosti ochrany dôverných informácií sa nepovažuje:
   1. poskytnutie dôverných informácií oprávnenému subjektu Stranou tejto Dohody na základe povinnosti vyplývajúcej z platných právnych predpisov pre stranu tejto Dohody, ktorá informácie poskytuje,
   2. poskytnutie dôverných informácií Poskytujúcou stranou schválenému subdodávateľovi Prijímajúcej strany v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh, ktorý je viazaný povinnosťou mlčanlivosti minimálne v rozsahu stanovenom touto Dohodou, pričom za porušenie povinnosti touto osobou zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu.
   3. poskytnutie dôverných informácií odborným poradcom strán (advokáti, daňoví poradcovia, audítori), ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej Strane, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu.

Prijímajúca strana je vždy povinná požiadať o písomný súhlas Poskytujúcej strany pre poskytovanie informácií tretej strane, ak je touto alternatívny operátor na trhu poštových služieb.

1. Prijímajúca strana sa zaväzuje, že bude dôverné informácie chrániť aspoň v takom rozsahu ako vlastné dôverné informácie, v žiadnom prípade však nie v menšom rozsahu ako je primeraný a obvyklý stupeň ochrany takýchto informácii. Prijímajúca strana obmedzí poskytnutie dôverných informácií iba tým osobám, ktoré sú nevyhnutne potrebné na splnenie úlohy uvedenej v preambule tejto Dohody. Prijímajúca strana sa zaväzuje v rovnakom rozsahu zaviazať mlčanlivosťou svoje organizačné zložky, zamestnancov alebo riadiacich pracovníkov, prostredníctvom ktorých sa splnenie úlohy uvedenej v preambule tejto Dohody uskutočňuje, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu.
2. Prijímajúca strana sa ďalej zaväzuje počas doby platnosti tejto Dohody, ako aj po jej zániku, pokiaľ ju tejto povinnosti Poskytujúca strana písomným vyhlásením nezbaví, chrániť dôverné informácie najmä pred ich
   1. neoprávneným použitím, čím sa rozumie akékoľvek použitie dôvernej informácie v rozpore s touto Dohodou,
   2. sprístupnením tretej strane,
   3. zverejnením alebo sprístupnením, pokiaľ také zverejnenie alebo sprístupnenie nie je dané povinnosťou vyplývajúcou z platnej legislatívy,
   4. akýmkoľvek iným neoprávneným zverejnením, sprístupnením, stratou, odcudzením, zničením, rozširovaním, rozmnožovaním, náhodným či iným poškodením či iným neoprávneným využívaním alebo spracovaním.
3. Prijímajúca strana je oprávnená poskytnúť alebo sprístupniť dôvernú informáciu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany len na základe právoplatného rozhodnutia orgánu štátnej moci za splnenia podmienok stanovených v čl. I ods. 2 písm. d. tejto Dohody a v prípade uvedenom v čl. I ods. 2 písm. e. tejto Dohody. Prijímajúca strana je povinná o uvedenej skutočnosti bezodkladne informovať Poskytujúcu stranu, ak jej v tom nebráni zákonné obmedzenie.
4. Prijímajúca strana nesmie dôverné informácie využívať mimo vzájomnej spolupráce počas ani po skončení vzájomnej spolupráce. Táto povinnosť platí bez časového obmedzenia po zániku tejto Dohody.
5. Strany sa zaväzujú dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu dôverných informácií, obchodného tajomstva, ochranu osobných údajov, ako aj všetky právne predpisy, ktorými sú viazané. Prijímajúca strana je pri ochrane dôverných informácií povinná postupovať v súlade so zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
6. Prijímajúca strana je povinná oboznámiť Poskytujúcu stranu o porušení povinnosti chrániť dôverné informácie bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Prijímajúca strana je povinná v takomto prípade bezodkladne vykonať opatrenia potrebné na zamedzenie porušovania povinností vyplývajúcich jej z tejto Dohody.
7. Prijímajúca strana je povinná písomne oznámiť Poskytujúcej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s Poskytujúcou stranou.
8. Prijímajúca strana berie na vedomie, že Poskytujúca strana poskytuje dôverné informácie bez záruk akéhokoľvek druhu a nezodpovedá Prijímajúcej strane za škody, vzniknuté v súvislosti s poskytnutím, resp. sprístupnením týchto dôverných informácií.
9. Prijímajúca strana si je vedomá všetkých obchodno-právnych a trestno-právnych dôsledkov porušenia povinností podľa tohto článku Dohody.

**Článok 4**

**NAKLADANIE S DÔVERNÝMI INFORMÁCIAMI**

1. Prijímajúca strana použije poskytnuté dôverné informácie jedine za účelom a cieľom definovaným v tejto Dohode. Oprávnenie Prijímajúcej strany nakladať s dôvernými informáciami v zmysle tejto Dohody zaniká po splnení účelu ich poskytnutia, resp. sprístupnenia.
2. Poskytnutím dôverných informácií Poskytujúca strana v žiadnom prípade neprevádza a ani nemá v úmysle previesť majetkové či iné práva k akýmkoľvek predmetom duševného vlastníctva, ktoré vyplývajú, alebo by mohli vyplynúť z poskytnutých dôverných informácií.
3. V prípade, ak Prijímajúca strana akýkoľvek záväzok týkajúci sa ochrany dôverných informácií vyplývajúci z tejto Dohody poruší, zodpovedá Poskytujúcej strane za takto vzniknutú škodu v celom rozsahu. V prípade, ak by na základe právneho predpisu, súdneho alebo iného rozhodnutia alebo akejkoľvek inej skutočnosti vznikla v súvislosti s porušením povinností podľa tejto Dohody povinnosť uhradiť akúkoľvek finančnú čiastku v prospech akejkoľvek tretej osoby, zaväzuje sa Prijímajúca strana túto povinnosť splniť namiesto Poskytujúcej strany, avšak len v prípade, ak povinnosť plnenia Poskytujúcej strany vznikla v súvislosti s konaním Prijímajúcej strany, ktorým došlo k porušeniu jej povinností podľa tejto Dohody. Pokiaľ by Prijímajúca strana túto povinnosť nesplnila a musela by ju splniť Poskytujúca strana, zaväzuje sa Prijímajúca strana, že zaplatí Poskytujúcej strane všetko, čo bola Poskytujúca strana povinná zaplatiť a zároveň jej uhradí všetky náklady spojené s uskutočnenými úkonmi.
4. Ak Prijímajúca strana poruší povinnosť ochrany dôverných informácií a tieto dôverné informácie alebo ich časť bez súhlasu Poskytujúcej strany akýmkoľvek spôsobom odovzdá alebo poskytne tretej strane, alebo umožní k nim prístup tretej strany alebo ich použije sama v rozpore s účelom a cieľom, pre ktorý jej boli tieto dôverné informácie poskytnuté zo strany Poskytujúcej strany, má Poskytujúca strana právo požadovať od Prijímajúcej strany zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR bez DPH za každé jednotlivé porušenie, pričom právo Poskytujúcej strany požadovať náhradu škody tým nie je dotknuté.
5. Ak je Prijímajúca strana nútená na dosiahnutie účelu a cieľa poskytnutia dôverných informácií sprístupniť tieto ďalšej osobe, je povinná oboznámiť všetky tieto osoby, so svojimi povinnosťami a záväzkami prevzatými touto Dohodou a zaviazať ich písomným právnym úkonom na dodržiavanie obmedzení používania dôverných informácií a povinností ich ochrany v rovnakom rozsahu v akom sa vzťahujú na Prijímajúcu stranu podľa tejto Dohody. Prijímajúca strana je povinná vopred oznámiť Poskytujúcej strane údaje o každej osobe, či už fyzickej alebo právnickej, ktorej dôverné informácie poskytla a vopred si vyžiadať jej písomný súhlas s takýmto poskytnutím, ak táto Dohoda nestanovuje inak.
6. Za porušenie záväzku ochrany dôverných informácií osobami, ktorým Prijímajúca strana dôverné informácie sprístupnila alebo poskytla zodpovedá Poskytujúcej strane Prijímajúca strana rovnako ako by sa porušenia tohto záväzku dopustila sama.
7. Poskytujúca strana je oprávnená auditovať a monitorovať aktivity Prijímajúcej strany súvisiace s poskytnutými dôvernými informáciami.
8. V prípade, keď sú dôverné informácie poskytované vzájomne, teda aj zo strany Prijímajúcej strany Poskytujúcej strane, sa ohľadne Dôverných informácií poskytnutých Prijímajúcou stranou Poskytujúcej strane aplikujú na Poskytujúcu stranu zhodné práva a povinnosti ako na Prijímajúcu stranu, vrátane povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu dohodnutú v čl. 4 bod 4 tejto Dohody.

**Článok 5**

**PRÁVA K DÔVERNÝM INFORMÁCIÁM**

1. Všetky dôverné informácie ostávajú vo vlastníctve Poskytujúcej strany a žiadne oprávnenie alebo iné práva vzťahujúce sa na dôverné informácie nie sú udelené alebo prevedené na Prijímajúcu stranu.
2. Na základe písomnej žiadosti je Prijímajúca strana povinná vrátiť Poskytujúcej strane alebo zničiť všetky nosiče informácií so zachytenými dôvernými informáciami, o ktorých vrátenie alebo zničenie Poskytujúca strana požiadala, vrátane všetkých súvisiacich dôverných informácií, najmä, nie však výlučne, všetky kópie, záznamy zachytené na nosičoch dát či iných médiách, poznámky, plány, náčrty, poskytnuté dokumenty a podklady a celú dokumentáciu prináležiacu Poskytujúcej strane, ktoré obsahujú dôverné informácie.

**Článok 6**

**TRVANIE, PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ DOHODY**

1. Táto Dohoda sa uzatvára na dobu určitú a to počas doby platnosti Zmluvy, ktorej prílohou bude táto Dohoda. Práva a povinnosti zmluvných strán uvedené v čl. 3. až čl. 5. tejto Dohody, trvajú aj po skončení platnosti a účinnosti tejto Dohody a to bez časového obmedzenia. Ukončenie platnosti tejto Dohody nemá žiadny vplyv najmä na záväzok strán chrániť a utajovať dôverné informácie získané počas platnosti tejto Dohody a to ani po jej zániku až do doby než sa dôverné informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane v dôsledku porušenia povinnosti Prijímajúcej strany.
2. Táto Dohoda nadobúda platnosť v okamihu jej podpisu obidvomi Stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv /www.crz.gov.sk/ 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.

**Článok 7**

**ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Dohoda, ako i práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Dohody alebo v súvislosti s touto Dohodou aj v nej výslovne neupravené sa riadia slovenským právnym poriadkom, najmä Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
2. Strany súhlasia, aby sa ustanovenia tejto Dohody, ktoré sú alebo sa stanú na základe zmeny právnych noriem, rozhodnutia súdu alebo iného obdobného orgánu nevynútiteľné, neaplikovateľné, neplatné alebo nezákonné automaticky zmenili tak, aby spĺňali minimálne požiadavky rozhodujúceho právneho poriadku a boli v súlade s účelom tejto Dohody a mali obdobný právny a obchodný zmysel, pričom ostatné ustanovenia Dohody nie sú týmto nijako dotknuté.
3. Túto Dohodu možno meniť len na základe písomných očíslovaných dodatkov k Dohode podpísaných zástupcami Strán.
4. Strany Dohody sa zaväzujú riešiť prípadné spory vyplývajúce z tejto Dohody prednostne formou dohody (zmieru) prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov. V prípade, že sa spor nevyrieši zmierom, je ktorákoľvek Strana oprávnená požiadať o rozhodnutie príslušný súd na území Slovenskej republiky.
5. Každá zo Strán sa zaväzuje, že neprevedie nijaké práva a povinnosti (záväzky) vyplývajúce z tejto Dohody, resp. ich časť na iný subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Strany. V prípade porušenia tejto povinnosti bude zmluva o prevode (postúpení) zmluvných záväzkov neplatná.
6. Na dôkaz súhlasu s obsahom tejto Dohody ju zástupcovia Strán potvrdzujú svojimi podpismi. Osoby, ktoré túto Dohodu podpisujú nižšie vyhlasujú, že sú oprávnené konať za príslušnú Stranu v rozsahu potrebnom na uzavretie tejto Dohody.

Poskytujúca strana: Prijímajúca strana:

v Banskej Bystrici, dňa ......................... v ..................., dňa ..............................

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

**Banskobystrický samosprávny kraj**

Mgr. Ondrej Lunter, predseda