



č. sp. UPS/US1/SROPODPN/BEZ/2022/4316
č. z. 2022/199494

Zmluva o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022
uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný
zákoník v znení neskorších predpisov (ďalej len „zmluva“)
medzi:

Článok 1 **Zmluvné strany**

- 1.1. Objednávateľ:** Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny
Slovenskej republiky
Sídlo: Špitálska, 8, 812 67 Bratislava
Zastúpený: Ing. Karol Zimmer, generálny riaditeľ
Kontaktná osoba: Mgr. Andrej Kostanjevec
IČO: 30 794 536
DIČ: 2021777780
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN účtu: SK78 8180 0000 0070 0013 6567
Adresa podateľne: Župné námestie 5-6, 811 03 Bratislava

(ďalej len ako „objednávateľ“)

a

- 1.2. Poskytovateľ:** brainit.sk, s.r.o.
Sídlo: Veľký Diel 3323, 010 08 Žilina
Zastúpený: Ing. Eduard Baraniak, konateľ
Ing. Ján Kuruc, konateľ
Kontaktná osoba: Ing. Ján Kuruc
IČO: 52577465
DIČ: 2121068763
IČ DPH: SK2121068763
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s
IBAN účtu: IBAN: SK96 1100 0000 0029 4707 9160
Zapísaný: Okresný súd Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 72902/L

(ďalej len ako „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ spolu ďalej v texte len ako „zmluvné strany“).

- 1.3** Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu ako výsledok verejného obstarávania realizovaného postupom zadávania zákazky s nízkou hodnotou v zmysle § 117 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon

o verejnom obstarávaní“) na predmet zákazky „Prevádzka a správa microsite a mobilnej aplikácie pre Národnú linku na pomoc deťom v ohrození VIAC AKO NI(c)K v rámci NP Podpora ochrany detí pred násilím“.

- 1.4 Objednávateľ je orgánom štátnej správy podľa zákona č. 453/2003 Z. z. o orgánoch štátnej správy v oblasti sociálnych vecí, rodiny a služieb zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a má záujem poskytovať dištančné poradenstvo a krízovú intervenciu pre deti ohrozené násilím v rámci realizácie národného projektu Podpora ochrany detí pred násilím, s kódom ITMS 2014+: 312041M679, ktorý je realizovaný v rámci operačného programu Ľudské zdroje (ďalej len „národný projekt“), v rámci Podaktivity D) zriadenie Národnej linky na pomoc deťom v ohrození (ďalej len „národná linka“).

Článok 2

Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je na jednej strane záväzok poskytovateľa poskytnúť v stanovených termínoch v súlade s podmienkami dohodnutými touto zmluvou pre objednávateľa služby, a to:

- 2.1.1 prevádzka a správa microsite a jej použitie,
- 2.1.2 prevádzka a správa mobilnej aplikácie a jej použitie,
- 2.1.3 SLA,
 - 2.1.3.1 služby na programovanie obsahových zmien microsite a aplikácie na objednávku,
- 2.1.4 školenie personálu národnej linky,

(ďalej len „služby“), ktoré sú podrobne špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy, označenej ako „Opis objednaných služieb“ (ďalej len „príloha č. 1“).

- 2.2 Záväzku poskytovateľa uvedenému v bode 2.1 zmluvy zodpovedá záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za služby poskytnuté v súlade s podmienkami uvedenými v tejto zmluve cenu dohodnutú v článku 4 tejto zmluvy.

Článok 3

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení svojich povinností podľa tejto zmluvy postupovať profesionálne, s odbornou starostlivosťou a dodržiavať najmä príslušné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky.
- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje začať s plnením predmetu tejto zmluvy po nadobudnutí jej účinnosti, v stanovených termínoch uvedených v prílohe č.1.
- 3.3. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy postupovať podľa

inštrukcií objednávateľa.

- 3.4. Zmluvné strany sú povinné oboznamovať druhú zmluvnú stranu so všetkými novými skutočnosťami, ktoré môžu mať vplyv na plnenie predmetu zmluvy.
- 3.5. Poskytovateľ je povinný uchovávať doklady súvisiace s plnením predmetu zmluvy do 31.12.2032.
- 3.6. V prípade potreby je objednávateľ oprávnený vyžiadať si od poskytovateľa ďalšie doklady potrebné na preverenie oprávnenosti výdavkov a poskytovateľ je povinný jeho žiadosti v plnom rozsahu bez zbytočného odkladu vyhovieť.
- 3.7. Poskytovateľ je povinný riadiť sa pokynmi objednávateľa súvisiacimi s publicitou a informovanosťou o národnom projekte v zmysle príslušných ustanovení Manuálu pre informovanie a komunikáciu (pre prijímateľov v rámci EŠIF – OP ĽZ – 2014-2020), ktorý je dostupný na webovej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky.
- 3.8. Služby podľa bodu 2.1.1 a bodu 2.1.2 zmluvy sú prevádzkované na HW vládneho cloudu, na ktorý budú zároveň inštalované. Poskytovateľ je povinný vyšpecifikovať a dodať objednávateľovi do 7 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy potrebnú infraštruktúru z portfólia poskytovaných IaaS služieb, ktoré sú uvedené v „Katalógu služieb vládneho cloudu“ tak, aby bola zabezpečená prevádzka požadovaných služieb a úložisko potrebného rozsahu dát. Katalóg aktuálne poskytovaných IaaS služieb je k dispozícii na web stránke <https://www.sk.cloud/> v časti „SLUŽBY“. Poskytovateľ spolu s údajmi o infraštruktúre podľa tohto bodu zmluvy písomne oznámi objednávateľovi mená kompetentných osôb, ktoré budú oprávnené na komunikáciu s dátovým centrom Úradu vlády SR v súvislosti s poskytovaním služieb podľa bodov 2.1.1. až 2.1.3. tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný objednávateľovi poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť.
- 3.9. Nedodržanie termínu odovzdania výstupov podľa bodu 3.8 poskytovateľom sa považuje za porušenie povinností poskytovateľa a objednávateľ má za takého porušenie jeho zmluvnej povinnosti právo požadovať od poskytovateľa uhradenie zmluvných sankcií podľa článku 7 zmluvy.

Článok 4

Cena a platobné podmienky

- 4.1 Zmluvná cena za poskytnuté služby podľa tejto zmluvy je konečná a je dohodnutá v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov v spojení s vyhláškou MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytnuté služby podľa tejto zmluvy zahŕňa všetky priame aj nepriame náklady poskytovateľa spojené s plnením podľa tejto zmluvy.

- 4.3 Maximálna celková cena za riadne poskytnuté služby je v **sume 61 170,00 EUR bez DPH** (slovom: Šesťdesiatjedentisícstosedemdesiat eur bez DPH) **t.j. EUR 73 404,00s DPH** (slovom: Sedemdesiattritisícštyristoštyri eur s DPH), pričom pomer financovania menej rozvinutého regiónu a viac rozvinutého regiónu je „pro rata“, t.j. 88,84:11,16 a je rozdelený nasledovne:
- 4.3.1. cena za poskytnutie služieb v rámci viac rozvinutého regiónu (ďalej len „VRR“) je maximálne v **sume 6 826,57 EUR bez DPH** (slovom: Šesťtisícosemstodvadsaťšesť eur a päťdesiatsedem eurocentov bez DPH), t.j. **8 191,89 EUR s DPH** (slovom: Osemtisícstodeväťdesiatjeden eur a osemdesiatdeväť eurocentov s DPH),
- 4.3.2. cena za poskytnutie služieb v rámci menej rozvinutého regiónu (ďalej len „MRR“) je maximálne v **sume 54 343,43 EUR bez DPH** (slovom: Päťdesiatštyritisícristoštyridsaťtri eur a štyridsaťtri eurocentov bez DPH), t.j. **65 212,11 EUR s DPH** (slovom: Šesťdesiatpäťtisícdeväťdesiatdva eur a jedenásť eurocentov s DPH).

Maximálna celková cena je konečná a poskytovateľ sa zaväzuje neprekročiť jej sumu uvedenú v tomto bode zmluvy.

- 4.4 Poskytovateľ berie na vedomie, že objednávateľ na predmet tejto zmluvy neposkytuje preddavok ani zálohovú platbu.
- 4.5 Cenu za poskytnutie služieb podľa bodov 2.1.1. až 2.1.3. zmluvy uhradí objednávateľ na základe poskytovateľom vystavenej faktúry za každý kalendárny mesiac poskytovania služieb podľa tejto zmluvy. Cena za jeden mesiac poskytovania služieb podľa bodov 2.1.1 až 2.1.3. zmluvy je v **sume 4 460,00 EUR bez DPH** (slovom: Štyritisícštyristošesťdesiat eur bez DPH), t.j. **5 352,00 EUR s DPH** (slovom: Päťtisícristopäťdesiatdva eur s DPH).

Cenu za poskytnutie služieb na objednávku podľa bodu 2.1.3.1 tejto zmluvy uhradí objednávateľ na základe vystavenej faktúry. Cena za 1 osobohodinu poskytnutia služieb na objednávku podľa bodu 2.1.3.1 je **38,00 EUR bez DPH** (slovom: Tridsaťosem eur bez DPH), t.j. **45,60 EUR s DPH** (slovom: Štyridsaťpäť eur a šesťdesiat eurocentov s DPH). Počas trvania zmluvy je možné objednať maximálne 245 osobohodín, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo takto stanovený maximálny počet osobohodín neobjednať. Fakturačná cena za poskytnutie služieb podľa bodu 2.1.3.1 zmluvy je dohodnutá ako súčin sadzby uvedenej v tomto bode za 1 osobohodinu a objednaný počet osobohodín poskytovania služieb za daný kalendárny mesiac ich poskytovania. Faktúru podľa tohto bodu vystaví poskytovateľ do 15 dní mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli služby podľa bodu 2.1.3.1 zmluvy poskytnuté. Podkladom k vystaveniu faktúry podľa tohto bodu zmluvy je objednávka schválená objednávateľom.

- 4.6 Cena za poskytnutie služieb podľa bodu 2.1.4. zmluvy je za 1 osobohodinu, ktorú tvorí 60 minút, v **sume 28,00 EUR bez DPH** (slovom: Dvadsaťosem eur bez DPH), t.j. **33,60 EUR s DPH** (slovom: Tridsaťtri eur a šesťdesiat eurocentov s DPH). Maximálna cena za poskytnutie služieb podľa bodu 2.1.4. počas platnosti a účinnosti zmluvy je v **sume 2 800,00 EUR bez DPH** (slovom: Dvetisícosemsto eur bez DPH), t.j. **3 360,00 EUR s**

DPH (slovom: Tritisíctristošesťdesiat eur s DPH).

- 4.7 Podkladom pre úhradu ceny za riadne a včas poskytnuté služby sú poskytovateľom vystavené a objednávateľovi riadne doručené faktúry. Vystavenú faktúru doručí poskytovateľ objednávateľovi v listinnej podobe do podateľne objednávateľa na adresu podateľne objednávateľa uvedenú v bode 1.1. zmluvy.
- 4.8 Poskytovateľ vystaví faktúru na sumu podľa bodu 4.5. zmluvy najskôr po uplynutí mesiaca, v ktorom služby podľa bodov 2.1.1. až 2.1.3. zmluvy, vynímajúc bod 2.1.3.1, poskytol a tieto služby objednávateľ aj prevzal. Prevzatie poskytnutia služieb podľa bodov 2.1.1. až 2.1.3. zmluvy zmluvné strany potvrdia vo výkaze, ktorého vzor tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy (ďalej len „príloha č. 2“, „výkaz“ alebo „výkaz poskytnutých služieb“). Spôsob odsúhlasenia takého výkazu objednávateľom je uvedený v článku 5 zmluvy.
- 4.9 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za poskytnutie služieb podľa bodu 2.1.4. zmluvy počas kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom služby podľa bodu 2.1.4. zmluvy poskytol, a to na základe odsúhlasených a oboma stranami podpísaných prezenčných listín, ktorých vzor tvorí prílohu č. 3 zmluvy (ďalej len „príloha č. 3“ alebo ako „prezenčná listina“) a v ktorých poskytovateľ uvedie počet osobohodín poskytnutých školení. Spôsob objednávateľovho odsúhlasenia prezenčnej listiny je definovaný v článku 5 zmluvy. Poskytovateľ berie na vedomie právo objednávateľa objednať si poskytnutie služieb podľa bodu 2.1.4 zmluvy výhradne na základe reálnej potreby ich poskytnutia.
- 4.10. Oboma zmluvnými stranami podpísaný výkaz podľa bodu 4.8. zmluvy a podpísaná prezenčná listina podľa bodu 4.9. zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou príslušnej vystavenej faktúry.
- 4.11 Zmluvné strany berú na vedomie, že cena uvedená s DPH v tomto článku sa môže zmeniť iba v prípade, ak sa v dôsledku legislatívy Slovenskej republiky zmení aktuálna sadzba DPH v čase vzniku daňovej povinnosti.
- 4.12 Lehota splatnosti vystavenej faktúry je 60 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia v listinnej podobe do podateľne objednávateľa v súlade s bodom 4.7. zmluvy.
- 4.13 Poskytovateľom vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov a všetky náležitosti vyžadované príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a musí byť v nej jasne špecifikované za aké služby je vystavená a musí byť k nej priložený oboma zmluvnými stranami podpísaný výkaz o poskytnutých službách, resp. aj prezenčná listina podľa tejto zmluvy. Vo vystavenej faktúre musí byť presne špecifikovaný rozpis ceny a z údajov v nej uvedených musí byť zrejмый výpočet sumy, na ktorú je vystavená. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vystavená faktúra obsahuje minimálne tieto údaje:
- 4.13.1. označenie objednávateľa, sídlo, IČO, bankové spojenie, číslo účtu vo formáte IBAN,

- 4.13.2. označenie poskytovateľa, sídlo, IČO, bankové spojenie, číslo účtu vo formáte IBAN,
 - 4.13.3. názov národného projektu a podaktivity,
 - 4.13.4. číslo faktúry,
 - 4.13.5. deň splatnosti faktúry,
 - 4.13.6. fakturovanú sumu v EUR
 - 4.13.7. kontaktné osoby oboch zmluvných strán a ich telefonický a e-mailový kontakt,
 - 4.13.8. odtlačok pečiatky a podpis oprávneného zástupcu poskytovateľa,
 - 4.13.9. kód ITMS 2014+ národného projektu.
- 4.14 V prípade, ak poskytovateľom vystavená faktúra neobsahuje náležitosti podľa tohto článku zmluvy alebo ak k nej nie je/sú priložená/é povinná/é príloha/y podľa tohto článku zmluvy alebo ak objednávateľ zistí formálne alebo vecné chyby vystavenej faktúry, objednávateľ vráti takúto faktúru poskytovateľovi na prepracovanie alebo na vystavenie novej faktúry. V danom prípade začne následne dňom riadneho doručenia opravenej alebo novej faktúry objednávateľovi plynúť nová 60-dňová lehota jej splatnosti
- 4.15 Faktúra sa považuje za uhradenú momentom odpísania fakturovanej sumy z účtu objednávateľa na účet poskytovateľa uvedený v tejto zmluve. V prípade, ak nastane omeškanie platby faktúry pre dôvody na strane Štátnej pokladnice, nie je objednávateľ po túto dobu v omeškaní so zaplatením fakturovanej sumy.
- 4.16 Poskytovateľ berie na vedomie, že dohodnutá cena, a to aj každá jej časť, je prostriedkom vyplateným zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky a Európskeho sociálneho fondu. Na použitie týchto prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch (zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súčasne berie na vedomie, že podpisom tejto zmluvy sa stáva súčasťou systému finančného riadenia štrukturálnych fondov.
- 4.17 Cena dohodnutá na základe tejto zmluvy sa skladá z príspevku z Európskeho sociálneho fondu a príspevku zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky, na základe Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, č. Z312041M679 uzatvorenej medzi Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky a Ústredím práce, sociálnych vecí a rodiny. Vzhľadom na to, že služba bude poskytnutá v rámci celej Slovenskej republiky, je vzájomný pomer medzi prostriedkami Európskeho sociálneho fondu a štátneho rozpočtu Slovenskej republiky pri menej rozvinutom regióne 85:15% a pri viac rozvinutom regióne 50:50%.
- 4.18 Zmluvné strany berú na vedomie, že je možné vystaviť a doručiť faktúru podľa tejto zmluvy aj v zmysle zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 215/2019 Z. z.“). Takto vystavená a doručená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa § 2 ods. 2 písm. a) až m), zákona č. 215/2019 Z. z.

Článok 5 Kontrola

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly príslušným kontrolným orgánom a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky (napr. zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov) a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa taktiež výkonu kontroly poverenými zamestnancami objednávateľa. Poskytovateľ si je zároveň vedomý, že na uvedené právne vzťahy sa vzťahuje zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/audit/overovania súvisiaceho s poskytnutými službami, vykonaného oprávnenými osobami, ktorými sú najmä:
- 5.2.1 objednávateľ a ním poverené osoby,
 - 5.2.2 Útvar vnútorného auditu Riadiaceho orgánu alebo Sprostredkovateľského orgánu a nimi poverené osoby,
 - 5.2.3 Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - 5.2.4 orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a osoby poverené na výkon kontroly/audit,
 - 5.2.5 splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - 5.2.6 orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
 - 5.2.7 osoby prizvané orgánmi uvedenými v bodoch 5.2.1 až 5.2.6 v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a právnymi aktmi EÚ.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje príslušným oprávneným osobám uvedeným v bode 5.2. zmluvy poskytnúť za účelom uvedeným v tomto článku zmluvy potrebnú súčinnosť. V prípade, ak poskytovateľ zabezpečuje poskytnutie predmetu zmluvy cez tretie strany, je povinný zabezpečiť, aby sa povinnosť poskytnutia potrebnej súčinnosti vzťahovala aj na predmetné tretie strany. Uvedená povinnosť strpieť audit/kontrolu trvá počas celej doby platnosti a účinnosti tejto zmluvy a súčasne aj počas platnosti a účinnosti konkrétnej Zmluvy o poskytnutí NFP. V prípade, ak výsledky administratívnej finančnej kontroly objednávateľa financovanie predmetu zmluvy neumožňujú, je objednávateľ, pokiaľ k plneniu zo zmluvy doposiaľ nedošlo, oprávnený bez akýchkoľvek sankcií od zmluvy odstúpiť.

Článok 6

- 6.1 Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ predloží objednávateľovi výkaz za poskytnuté služby podľa bodov 2.1.1 až 2.1.3. zmluvy na odsúhlasenie do 10. pracovného dňa v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po kalendárnom mesiaci,



v ktorom boli tieto služby objednávateľovi poskytnuté.

- 6.2 Poskytovateľ je povinný výkaz poskytnutých služieb doručiť do sídla objednávateľa na adresu uvedenú v bode 1.1. zmluvy, a to kontaktnej osobe objednávateľa určenej na preberanie výstupov. Kontaktná osoba objednávateľa pre preberanie výstupov od poskytovateľa vrátane podpisu na výkaze je určený zamestnanec objednávateľa uvedený v bode 1.1. zmluvy. Kontaktná osoba poskytovateľa oprávnená na odovzdanie výstupov a podpísanie výkazu za poskytovateľa je osoba uvedená v bode 1.2. zmluvy.
- 6.3 Objednávateľ je povinný sa k doručenému výkazu ako aj k poskytnutým službám vyjadriť do 3 pracovných dní od doručenia príslušného výkazu zo strany poskytovateľa objednávateľovi. V prípade, ak odovzdané výkazy a poskytnuté služby podľa zistenia objednávateľa nezodpovedajú rozsahu a kvalite dohodnutým v zmluve, je objednávateľ povinný túto skutočnosť oznámiť poskytovateľovi vo forme písomných námietok k výkazu, do 6 pracovných dní od jeho doručenia.
- 6.5 Ak objednávateľ uplatní námietky k predloženému výkazu alebo námietky k poskytnutým službám uvedeným v predložennom výkaze v stanovenej lehote, poskytovateľ je povinný vybaviť námietky objednávateľa vrátane prípadného odstránenia zistených nedostatkov výstupu, výkazu alebo služieb do 10 pracovných dní odo dňa doručenia písomných námietok objednávateľa poskytovateľovi. V prípade, ak sú objednávateľom namietané nedostatky rozsiahlejšieho charakteru, zmluvné strany si bezodkladne písomne dohodnú primeraný termín na ich odstránenie. Preberacie konanie je ukončené, ak objednávateľ podpisom akceptuje prevzatie výstupov po vybavení námietok. Ak poskytovateľ nedostatky výkazu alebo neodstráni vady poskytnutých služieb neodstráni, takáto skutočnosť sa považuje za nedodržanie zmluvných podmienok zo strany poskytovateľa, t.j. za porušenie zmluvnej povinnosti poskytovateľa s následkom uloženia sankcií zo strany objednávateľa v súlade s článkom 7 zmluvy.
- 6.6 Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ predloží objednávateľovi prezenčné listiny za poskytnuté služby podľa bodu 2.1.4 na odsúhlasenie najneskôr do 5 pracovných dní po ukončení školenia v zmysle požiadavky od objednávateľa.
- 6.7 Poskytovateľ je povinný prezenčnú listinu doručiť do sídla objednávateľa: na adresu uvedenú v bode 1.1. zmluvy, a to kontaktnej osobe objednávateľa určenej na preberanie výstupov. Kontaktná osoba pre preberanie výstupov od poskytovateľa, vrátane podpisu na prezenčnej listine, je určený zamestnanec objednávateľa, uvedený v bode 1.1 zmluvy. Kontaktná osoba poskytovateľa oprávnený na odovzdania výstupov a podpísanie prezenčnej listiny za poskytovateľa je uvedená v bode 1.2 zmluvy.
- 6.8 Nedodržanie termínu odovzdania výstupov, výkazov a prezenčných listín podľa tohto článku poskytovateľom sa považuje za porušenie povinností poskytovateľa a objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa uhradenie zmluvných sankcií podľa článku 6 zmluvy.



Článok 7

Zmluvné pokuty, zodpovednosť za škodu, zodpovednosť za vady a záruka

- 7.1 Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí škodu druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia ustanovení tejto zmluvy, zodpovednosť za škodu sa riadi ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 7.2 Ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s poskytnutím služieb podľa tejto zmluvy, zaväzuje sa objednávateľovi zaplatiť úroky z omeškania vo výške 3 % zo sumy mesačnej ceny uvedenej v bode 4.5 zmluvy za každý aj začatý deň omeškania.
- 7.3 Ak poskytovateľ nie je schopný poskytnúť zmluvné plnenie riadne a včas, v požadovanej kvalite, alebo ak poskytovateľ neodstráni objednávateľom namietané vady plnenia v objednávateľom poskytnutej lehote, poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 3% zo sumy mesačnej ceny uvedenej v bode 4.5 zmluvy za každý aj začatý deň omeškania.
- 7.4 Na služby poskytnuté podľa bodov 2.1.1 až 2.1.3 zmluvy poskytuje poskytovateľ záruku počas celej doby trvania účinnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný v záručnej dobe podľa tohto bodu zmluvy na svoje náklady poskytovať objednávateľovi záručný servis, ktorý spočíva v bezodplatnom odstránení väd plnenia a nedostatkov poskytnutých služieb v dohodnutej lehote. Ak poskytovateľ neodstráni vady poskytnutého plnenia v lehote dohodnutej s objednávateľom, objednávateľ má právo na uplatnenie zmluvných sankcií podľa tohto článku. Spôsob oznamovania väd a uplatnenia reklamácie je uvedený v prílohe č. 1 zmluvy.
- 7.5 Uplatnením zodpovednosti za vady poskytnutých služieb nie je dotknutá zodpovednosť za škodu, ktorá vznikla objednávateľovi v dôsledku vadného plnenia zo strany poskytovateľa.

Článok 8

Trvanie a zánik zmluvy

- 8.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to odo dňa nadobudnutia jej účinnosti do 31.10.2023.
- 8.2 Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť tejto zmluvy môže zaniknúť aj pred uplynutím doby uvedenej v bode 8.1. zmluvy, a to písomnou dohodou zmluvných strán, výpoveďou objednávateľa alebo odstúpením od zmluvy.
- 8.3 Objednávateľ môže zmluvu kedykoľvek vypovedať aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená poskytovateľovi.
- 8.4 Objednávateľ môže odstúpiť od tejto zmluvy

- 8.4.1 ak poskytovateľ, hoci aj z nedbanlivosti, poruší túto zmluvu podstatným spôsobom v zmysle bodu 8.5 zmluvy,
- 8.4.2 ak poskytovateľ, hoci aj z nedbanlivosti, opakovane poruší túto zmluvu menej podstatným spôsobom alebo v ďalších prípadoch, keď to ustanovuje táto zmluva alebo zákony platné v Slovenskej republike.
- 8.5 Za podstatné porušenie zmluvy poskytovateľom sa považuje:
- 8.5.1 omeškanie poskytovateľa s plnením predmetu zmluvy o viac ako 30 kalendárnych dní, pričom nárok na uplatnenie zmluvných sankcií zo strany objednávateľa tým nie je dotknutý,
- 8.5.2 opakované porušenie zmluvných podmienok, a to napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany objednávateľa.
- 8.6 Poskytovateľ môže odstúpiť od tejto zmluvy, ak objednávateľ neuhradí splatnú faktúru v súlade s podmienkami určenými v zmluve, a to ani do 60 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy od poskytovateľa, ktorú poskytovateľ doručí objednávateľovi po uplynutí lehoty splatnosti faktúry.
- 8.7 Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú momentom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Odstúpením od tejto zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

Článok 9

Spracúvanie osobných údajov

- 9.1 Ak poskytovateľ pri plnení predmetu zmluvy spracúva akékoľvek osobné údaje, je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami Zmluvy o spracúvaní osobných údajov č. 430/OPODPN/2022, ktorú uzavrel s objednávateľom súčasne s touto zmluvou.

Článok 10

Práva a povinnosti zmluvných strán súvisiace so zoznamom subdodávateľov

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 7 dní pred zámerom využiť subdodávateľa alebo pred zámenou známeho subdodávateľa doručiť objednávateľovi na odsúhlasenie návrh na zmenu subdodávateľa, ktorý musí obsahovať obchodný názov navrhovaného subdodávateľa, jeho IČO a sídlo, meno a priezvisko, adresu pobytu a dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa. V prípade, ak zamieňaný subdodávateľ preukázal v dotknutom verejnom obstarávaní za poskytovateľa podmienky účasti podľa § 33 alebo 34 zákona o verejnom obstarávaní, je poskytovateľ povinný súčasne predložiť doklady navrhovaného subdodávateľa, ktorými preukáže splnenie týchto podmienok účasti. Ak zhotoviteľ plní predmet zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, zodpovedá za plnenie zmluvy a prípadné vzniknuté škody rovnako, akoby záväzok plnil sám. Využitím subdodávateľov nie je dotknutá zodpovednosť zhotoviteľa za plnenie predmetu zmluvy.

- 10.2 Zoznam známych subdodávateľov tvorí prílohu č. 4 tejto zmluvy, ktorá je jej neoddeliteľnou súčasťou. Poskytovateľ sa zaväzuje, že oznámi objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov známeho subdodávateľa najneskôr do 7 dní od dotknutej zmeny údajov. Zmenou subdodávateľa nie je dotknutá zodpovednosť poskytovateľa za plnenie podľa tejto zmluvy.

Článok 11

Osobitné protikorupčné ustanovenia

- 11.1 Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením zmluvy, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany alebo osoby ovládané zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
- 11.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že neponúknu, neposkytnú ani sa nezaviažu poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany a rovnako neprijmú, ani sa nezaviažu prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar ani inú výhodu, či peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy.
- 11.3 Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto zmluvy.
- 11.4 V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom zmluvy, môže zmluvná strana od zmluvy odstúpiť.

Článok 12

Záverečné ustanovenia

- 12.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 12.2 Akékoľvek oznámenia, výzvy, odstúpenia, výpoved', vyhlásenia medzi zmluvnými stranami a prejavy vôle zmluvných strán sú uskutočňované v písomnej forme a sú doručované prostredníctvom pošty ako doporučená zásielka s doručenkou alebo osobne. Účinky doručenia písomností podľa tejto zmluvy nastávajú tiež dňom vrátenia nedoručenej zásielky odosielateľovi alebo dňom odmietnutia prijatia zásielky

adresátom.

- 12.3 Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto zmluvy je možné uskutočniť výlučne formou písomných a očíslovaných dodatkov k tejto zmluve podpísaných oboma zmluvnými stranami, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 12.4 Zmluvné strany sa v súlade s § 525 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov dohodli, že v prípade vzniku pohľadávky poskytovateľa voči objednávateľovi, ktorá mu ako veriteľovi vznikne z tohto zmluvného vzťahu, túto nepostúpi tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa ako dlžníka. Postúpenie pohľadávky poskytovateľa bez prechádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa je pre rozpor takéhoto úkonu so zákonom podľa § 39 Občianskeho zákonníka absolútne neplatné.
- 12.5 Právne vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky v platnom znení.
- 12.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy:
12.6.1. príloha č. 1 – Opis objednaných služieb,
12.6.2. príloha č. 2 – Výkaz poskytnutých služieb,
12.6.3. príloha č. 3 – Prezenčná listina,
12.6.4. príloha č. 4 – Zoznam známych subdodávateľov.
- 12.7 Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť prípadné spory vyplývajúce z tejto zmluvy predovšetkým dohodou. Pokiaľ k dohode nedôjde, spor rieši príslušný všeobecný súd na území Slovenskej republiky.
- 12.8 Táto zmluva sa vyhotovuje v 8 rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu, pričom po ich podpísaní oboma zmluvnými stranami poskytovateľ dostane 2 rovnopisy a objednávateľ dostane 6 rovnopisov.
- 12.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva je prejavom ich skutočnej vôle, že jednotlivým ustanoveniam tejto zmluvy porozumeli a s týmito bez výhrad súhlasia, a že zmluva nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú vlastnoručnými podpismi prostredníctvom svojich zástupcov

Za poskytovateľa:

V dňa 25 -01- 2023

konateľ

Za objednávateľa:

V dňa 25 -01- 2023
Brahslav

Ing. Karol Zimmer
generálny riaditeľ

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022

**Opis objednaných služieb k Zmluve o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022
podľa bodu 2.1**

**v rámci Národného projektu Podpora ochrany detí pred násilím, Podaktivity D) Zriadenie
Národnej linky na pomoc deťom**

Rámcové informácie o zámere poskytovania dištančného poradenstva:

Primárnym cieľom je správa a prevádzka 24-hodinovej služby dištančného poradenstva pre deti ohrozené násilím, na ktoré sa v prípade potreby nadviažu ďalšie opatrenia na ochranu života a zdravia klienta. Dištančné poradenstvo je poskytované prostredníctvom chatovej služby a e-mailovej komunikácie. Poskytovanie dištančného poradenstva (napr. vyhodnocovanie miery ohrozenia) a súvisiace postupy konzultantov upravuje Metodická príručka dištančného poradenstva a krízovej intervencie v prostredí Národnej linky na pomoc deťom v ohrození, pripravenej Ústredím práce sociálnych vecí a rodiny v spolupráci s Národným koordináčnym strediskom pre riešenie problematiky násillia na deťoch a organizáciami poskytujúcimi dištančné poradenstvo a krízovú intervenciu deťom, ktorá vychádza z výstupov výskumu EUKO realizovaného Katolíckou Univerzitou v Ružomberku.

Požiadavky na prevádzku microsite a chatovej aplikácie:

Všetky aplikácie sú prevádzkované na HW vládneho cloudu, kde sú aj inštalované. Poskytovateľ je povinný vyšpecifikovať a dodať objednávateľovi potrebnú infraštruktúru z portfólia poskytovaných IaaS služieb, ktoré sú uvedené v katalógu služieb vládneho cloudu tak, aby bola zabezpečená prevádzka požadovaných aplikácií a úložisko potrebného rozsahu dát. Katalóg aktuálne poskytovaných IaaS služieb je k dispozícii na web stránke <https://www.sk.cloud/> v časti „SLUŽBY“.

Termín: do 7 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb

1. Microsite

Minimálne požiadavky na funkcionality:

- rázcestník, ktorý umožňuje vybrať si cieľovú skupinu - v závislosti od výberu cieľovej skupiny sa zobrazuje rozdielny Layout a obsah webu Microsite. Rázcestník je možné aplikácie preskočiť (napr. dieťa/používateľ prichádzajúci z kampane cielennej na konkrétnu cieľovú skupinu už nebudú musieť rázcestník použiť).
- rozdielna štruktúra webovej stránky pre rôzne cieľové skupiny (deti do 12 rokov, nad 12 rokov) – obsah dodá objednávateľ
- špeciálna sekcia v rámci menu s názvom „Ako vymazať históriu“, ktorá dieťaťu/používateľovi vysvetlí, ako môže na svojom webovom prehliadači vymazať históriu prezeraných stránok.
- rýchlo dostupné tlačidlo „Rýchlo Preč“, ktoré po kliknutí vymaže históriu chatovej aplikácie a presmeruje dieťa/používateľa na inú stránku (napr. Google), v mobilnej app zavrie aplikáciu
- odkazy na webstránke na stiahnutie mobilnej aplikácie (chatu) pre zariadenia iOS a Android.
- aplikácia je responzívna a funkčná na stolových počítačoch, tabletoch a mobilných zariadeniach.

- aplikácia je kompatibilná s webovými prehliadačmi:
Internet Explorer 11+ Firefox
Google Chrome Safari
- redakčný systém (CMS) umožňuje objednávateľovi spravovať obsah Microsite vo vlastnej réžii, bez odborných a technických znalostí a bez nutnosti využívať služby poskytovateľa riešenia. Redakčný systém (CMS) umožňuje objednávateľovi vytvárať štruktúrovaný obsah individuálne pre každú cieľovú skupinu, pričom každá cieľová skupina môže mať inú štruktúru navigačného menu.
- webová aplikácia (chat), prostredníctvom ktorej dieťa/používateľ môže v reálnom čase komunikovať s odborným personálom národnej linky (ďalej len "konzultantom"). Požiadavky na funkcionality sú uvedené v časti *Mobilná aplikácia / webová aplikácie (chat)*.
- webová aplikácia (chat konzultant) pre konzultantov, prostredníctvom ktorej konzultant komunikuje s dieťaťom/používateľom. Chat pre konzultantov nebude dostupný zo siete internet, ale len z virtuálnej privátnej siete (VPN, alebo Govnet). Požiadavky na funkcionality sú uvedené v časti „Požiadavky na funkcionality rozhrania pre konzultantov“.

Termín: sprístupnené objednávateľovi na schválenie do 14 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy

2. Mobilná aplikácia / webová aplikácie (chat)

- je inštalovateľná na mobilných zariadeniach (mobil, tablet) s operačným systémom iOS a Android,
- je dostupná prostredníctvom webového prehliadača zo stránky Microsite,
- pre vstup do chat aplikácie musí dieťa/používateľ zadať svoje meno alebo prezývku. Takisto pre možnosť budúcej komunikácie bude možné zadať aj telefónne číslo používateľa/dieťaťa. Následne sa zobrazí okno s chat funkcionalitou. Dieťa/používateľ, za predpokladu, že je k dispozícii viacero voľných konzultantov, má možnosť výberu dostupného konzultanta (prípadne bude mať možnosť „počkať si na prihlásenie konkrétneho konzultanta“, ak s týmto konzultantom malo predchádzajúce kontakty alebo chce chatovať priamo s ním, alebo komunikuje s iným konzultantom a keď sa žiaduci konzultant prihlási dieťa bude k nemu presmerované od predchádzajúceho konzultanta),
- rýchlo dostupné tlačidlo „Panic/Rýchlo preč“, ktoré po kliknutí vymaže históriu chat aplikácie v mobilnom zariadení dieťaťa/používateľa a ukončí aplikáciu, ak je chat vedený cez webový prehliadač po stlačení tohto tlačidla presmeruje dieťa/používateľa na inú stránku (napr. Google) a odhlási dieťa/používateľa z chatu,
- Dieťa/používateľ bude môcť v rámci komunikácie používať a posilať prílohy, obrázky a emotikony pri komunikácii s konzultantom. (emotikony budú kategorizované do kategórií (napr. Pozitívne, negatívne a pod..))

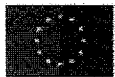
Požiadavky na funkcionality rozhrania pre konzultantov

1. Webová aplikácie pre konzultantov tvorí backoffice časť Microsite, ktorá je pre konzultantov

- dostupná len z určených sietí (napr. VPN, Govnet)
2. Každý konzultant má svoje vlastné prihlasovacie údaje. Pre vstup do komunikačného rozhrania musí konzultant zadať svoje prihlasovacie meno (email) a heslo.
 3. Po prihlásení bude konzultant vidieť zoznam chatov, ktoré môžu byť v stave:
 - a. „Čakajúci rozhovor“ — dieťa/používateľ čaká, pokiaľ si jeden z konzultantov aktivuje chat
 - b. „Aktívny rozhovor“ — konzultant si aktivoval chat a môže komunikovať s dieťaťom/používateľom
 - c. „Zatvorený rozhovor“ — dieťa/používateľ sa odhlásil z chatu alebo klikol na tlačidlo Panic a ukončil chat, resp konzultant takýto chat zatvoril.

4. CRM

- Pri každom chate s dieťaťom/používateľom sú automaticky zaznamenané štatistiky výkonu a obsahujú tieto údaje:
- a. Dátum a čas začatia chatu
 - b. Meno, priezvisko alebo prezývka dieťaťa/používateľa
 - c. Identifikácia zariadenia, z ktorého sa chat aplikácia používa (verzia OS, verzia prehliadača, IP adresa)
 - d. Lokalita na základe GeoIP
 - e. Zvolená veková hranica (do 12 rokov, nad 12 rokov) v prípade návštevy cez Web
 - f. Obsah a história komunikácie medzi dieťaťom/používateľom a konzultantom
 - g. Dátum a čas ukončenia chatu
 - h. Počet aktuálnych, nevybavených (čakajúcich) chatov
 - i. Celkový počet chatov
 - j. Dĺžka aktuálneho chatu a napočítavanie.
 - k. Mobilné telefónne číslo. V prípade, ak sa dieťa/používateľ prihlási do aplikácie prostredníctvom webového prehliadača ako aj mobilnej aplikácie, mobilné telefónne číslo je možné vypísať v spustení chatovej aplikácie. Aj v prípade, ak telefónne číslo chatujúce dieťa/používateľ nevyplní, tak aplikácia pokračuje a chat sa spustí aj napriek tomu, že mobilné telefónne číslo nebolo vyplnené.
 - l. Údaje pre rozpoznanie zariadenia – pri každom novom prvom prihlásení zariadenia (webový prehliadač, android zariadenie, iOS zariadenie) sa v zariadení vytvorí a uloží cookies identifikátor, ktorý pri opätovnom prihlásení slúži na zistenie, či daná osoba už niekedy bola prihlásená (respektíve, či dané zariadenie bolo niekedy pripojené na chatovaciu platformu). Tieto údaje neslúžia na to, aby dieťa/používateľ nemuselo znova vypisovať prezývku, telefónne číslo, a pod., ale slúži na interné logovanie pripojeného zariadenia. Ak sa dieťa/používateľ opakovane po sebe pripája na chatovaciu platformu, vždy ho chatovacia platforma požiadala o vyplnenie identifikátorov nanovo. Následne sa využije funkcionálna pre rozpoznanie na sparovanie predchádzajúcich záznamov. Tým sa dosiahne opätovné priradenie dieťaťa/používateľa k jeho predchádzajúcim chatom na strane konzultanta (na strane dieťaťa/používateľa priradenie neprebieha).
- položky v tzv. Karte klienta na písomné vyplnenie (odhadovaný vek dieťaťa/používateľa, pohlavie, téma chatu, odhad rizika ohrozenia dieťaťa v zmysle prevádzkového manuálu, postup konzultanta po ukončení chatu – napr. upovedomenie príslušných orgánov, v prípade identifikácie dieťaťa/používateľa aj jeho identifikačné údaje a ďalšie podľa prevádzkového manuálu).
- zaznamenávanie štatistických údajov podľa prevádzkového manuálu a generovanie súhrnných štatistík (modifikácia podľa požiadaviek objednávateľa)



- možnosť exportu údajov z Karty Klienta do formátu excel, ako aj možnosť tlačíť obsah komunikácie na fyzický papier alebo PDF dokument
5. Ak dieťa/používateľ v minulosti komunikovalo prostredníctvom aplikácie, konzultant má možnosť zobrazíť si predchádzajúcu komunikáciu alebo vyhľadať podobnú komunikáciu. Dieťa/používateľ však túto možnosť nemá.
- Konzultant môže vyhľadávať v minulých chatoch podľa kľúčových prvkov aj počas aktívneho chatu – aby konzultant vedel nájsť prípadnú podobnú konverzáciu a identifikovať túto konverzáciu ako konverzáciu od aktuálneho chatujúceho dieťaťa/používateľa, a to na základe:
 - Mena a priezviska alebo Prezývky
 - Telefónneho čísla
 - IP adresy
 - Vyhľadávanie na základe full-textového vyhľadávania slova (pomalé vyhľadávanie)
 - Aplikácia poskytuje konzultantom zoznam podobných chatov – t.j. chatov, ktoré sa zhodujú na základe IP adresy, mena a priezviska, prezývky, telefónneho čísla alebo ľubovoľnej podmnožiny z množiny: IP adresa, meno a priezvisko, prezývka, telefónne číslo – tak, aby konzultant vedel jednoducho a interaktívne zistiť, ktoré prvky chatu sa zhodujú s minulým chatom.
6. Pre zrýchlenie komunikácie môže konzultant používať rýchle, predpripravené odpovede (napríklad pozdrav, rozlúčka, inštrukcie, a podobne).
7. Aplikácia umožňuje viacúrovňový prístup s rozdielnymi oprávneniami:
- Konzultant môže:
 - Vybavovať aktívne chaty
 - Prezerať všetky ukončené chaty – pre účel zabezpečenia zastupiteľnosti konzultantov
 - Zmeniť si svoje prihlasovacie údaje (email a heslo)
 - Vedúci zamestnanec národnej linky môže môcť:
 - Vybavovať aktívne chaty
 - Prezerať všetky ukončené chaty
 - Pristupovať k audit log inom konzultantov
 - Spravovať rýchle odpovede pre konzultantov
 - Zmeniť si svoje prihlasovacie údaje (email a heslo)
 - Prezerať jednotlivé karty klienta

Bezpečnosť riešenia

- Dátová komunikácia je zabezpečená cez SSL (TLS v1.2) a pripojenie je možné len cez TLS v1.2, šifrované.
- Rozhranie chatu pre deti/používateľov je aplikačne oddelené od rozhrania chatu pre konzultantov, pričom komunikácia prebieha prostredníctvom API s obmedzenými funkciami.
- Generovanie audit log inov a aktivity konzultantov a vedúceho zamestnanca národnej linky.
- Bezpečné uchovávanie dát **ochrana pred vonkajšími útokmi** (vrátane zabezpečenia neukladania obsahu komunikácie na strane dieťaťa/používateľa).
- Vysoký stupeň ochrany interných dát voči externým útokom.
- Interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)

- Logovanie, auditovanie a archivovanie všetkých aktivít (chat, CMS, účty, zmena emailov a hesiel, atď.)
- Oddelenie aplikačnej vrstvy od databázovej
- Ochrana voči základným typom útokov

Termín: sprístupnené objednávateľovi na schválenie do 14 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy

3. SLA

- Poskytovateľ garantuje funkčnosť microsite a aplikácie počas platnosti a účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb, minimálne do konca realizácie aktivít národného projektu.
- Počas platnosti a účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb sa poskytovateľ zaväzuje odstrániť akékoľvek prevádzkové poruchy aplikácie, odstrániť bezpečnostné hrozby a zraniteľnosť aplikácie, poskytovateľ sa zaväzuje zrealizovať nevyhnutné technické nastavenia aplikácie, ktoré zabezpečia riadnu a bez poruchovú funkčnosť aplikácie, poskytovateľ sa zaväzuje do 12 hodín od objednávateľovho nahlásenia poruchy aplikácie takúto poruchu aplikácie odstrániť
- Prevádzkové poruchy aplikácie, bezpečnostné hrozby a zraniteľnosti nahlásuje objednávateľ poskytovateľovi telefonicky a následne aj prostredníctvom e-mailu, v ktorom objednávateľ uvedie stručný popis poruchy (ako napr. lokalizácia a forma prejavu poruchy, chybové hlásenia, a pod.), a to na:

telefón: 041/3810714
mobil: +421917566003
e-mail: jan.kuruc@brainit.sk

alebo inou, oboma stranami dohodnutou formou.

- Poskytovateľ môže kontaktovať objednávateľa za účelom zistenia bližších informácií o ním nahlásenej poruche. S ohľadom na skutočnosť, že sa jedná o nepretržitú prevádzku, pričom dochádza k striedaniu konzultantov, objednávateľ zastúpený konzultantom, resp. vedúcim Národnej linky, je pri každom hlásení poruchy povinný zároveň uviesť údaje, na ktorých môže poskytovateľ kontaktovať objednávateľa za účelom zistenia bližších informácií o ním nahlásenej poruche, a to uvedením telefónneho čísla, čísla mobilného telefónu a e-mailu.
- Súčasťou poskytovania služieb je aj programovanie obsahových zmien microsite a aplikácie nad rámec mesačného paušálu (SLA) na základe objednávky v maximálnom počte hodín uvedenom v zmluve.

Termín: priebežne počas trvania účinnosti zmluvy

4. Školenie personálu národnej linky

- Súčasťou poskytovania služieb podľa zmluvy o poskytovaní služieb je aj zaškolenie personálu národnej linky na používanie funkcionality rozhrania pre konzultantov a vedúceho národnej linky v maximálnom rozsahu 100 osobohodín (1 hodina = 60 minút).



EURÓPSKA ÚNIA

Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERACNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE

ITMS 2014+: 312041M679

- Objednávateľ má právo objednať si školenie personálu národnej linky podľa reálnej potreby na poskytnutie týchto služieb. Každé školenie si objednávatel' objednáva u poskytovateľa formou vystavenia objednávky.
- Školenia personálu národnej linky sa uskutočňujú v priestoroch objednávateľa alebo v iných priestoroch po vzájomnej dohode medzi objednávateľom a poskytovateľom alebo dištančnou formou po vzájomnej dohode medzi objednávateľom a poskytovateľom. v termíne, ktorý objednávateľ uvedie v objednávke.

Termín: priebežne počas trvania účinnosti zmluvy; na základe písomnej objednávky objednávateľa



Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022

Výkaz poskytnutých služieb č.

**k Zmluve o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022
podľa bodu 2.1**

**v rámci Národného projektu Podpora ochrany detí pred násilím, Podaktivity D)
Zriadenie Národnej linky na pomoc deťom v ohrození**

Poskytovateľ: brainit.sk, s.r.o.
Sídlo: Veľký Diel 3323, 010 08 Žilina
Kontaktná osoba: Ing. Ján Kuruc

Objednávateľ: Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
Sídlo: Špitálska 8, 812 67, Bratislava
Kontaktná osoba: Mgr. Andrej Kostanjevec

Preberacie konanie

Poskytovateľ potvrdzuje, že objednávateľovi poskytol nasledovné služby v termínoch:

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

v súlade so Zmluvou o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022

V Bratislave dňa:

Za poskytovateľa:

Objednávateľ vyhlasuje, že poskytovateľovo plnenie uvedené v tomto výkaze prevzal a potvrdzuje, že poskytovateľ poskytol služby v súlade so Zmluvou o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022 a jej prílohami.

V Bratislave dňa:

Za objednávateľa:

Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022

**Prezenčná listina
k Zmluve o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022
podľa bodu 2.1
v rámci Národného projektu Podpora ochrany detí pred násilím, Podaktivity D)
Zriadenie Národnej linky na pomoc deťom v ohrození**

Objednávateľ:	Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny SR
Sídlo:	Špitálska 8, 812 67 Bratislava
Kontaktná osoba:	Mgr. Andrej Kostanjevec
Poskytovateľ:	brainit.sk, s.r.o.
Sídlo:	Veľký Diel 3323, 010 08 Žilina
Kontaktná osoba:	Ing. Ján Kuruc
Názov školenia:	

Miesto konania školenia:

Dátum konania školenia:

Trvanie školenia: od hod. do hod.

Celkový čas školenia: hod.

Meno lektora resp. lektorov a podpis/y:

č.	Meno a priezvisko	Podpis

Zoznam účastníkov školenia:

č.	Meno a priezvisko	Funkcia	Podpis

V Bratislave dňa:

Za poskytovateľa:

V Bratislave dňa:

Za objednávateľa:



Príloha č. 4 k Zmluve o poskytovaní služieb č. 351/OPODPN/2022

ZOZNAM ZNÁMYCH SUBDODÁVATEĽOV

Obchodné meno	IČO	Sídlo	Meno a priezvisko oprávnenej osoby	Adresa pobytu oprávnenej osoby	Dátum narodenia oprávnenej osoby

Veľký Diar 2023/2024, 08. Zilina
IČO: 53746, DIČ: 2121168763
poskytovateľ
konateľ, splnomocnený zastupca
(meno, podpis, odtlačok pečiatky)