

Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory platformy

ďalej označovaná len ako **Zmluva** je uzatvorená medzi nasledovnými stranami

(1) Digitálna koalícia

záujmové združenie právnických osôb so sídlom Bottova 7939/2A, 811 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 52 828 123, zapísané v Registri záujmových združení právnických osôb vedenom Okresným úradom Bratislava s registračným číslom OU-BA-OVVS1-2019/140232, za ktorú samostatne koná Ing. Mário Lelovský, predseda predsedníctva (Objednávateľ)

a

(2) PETSOFTMEDIA, s.r.o.

obchodná spoločnosť so sídlom Galvaniho 7/D 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, Slovenská republika, IČO: 51226871, DIČ: 2120640423, IČ DPH: SK2120640423, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 124491/B, za ktorú koná Peter Vince, konateľ, bankové spojenie: Swift/BIC: , IBAN: , (Poskytovateľ)

(každá zo zmluvných strán samostatne tiež ako zmluvná strana, a obe zmluvné strany ďalej spoločne ako zmluvné strany)

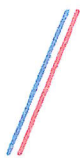
najmä podľa ustanovení:

- a) § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník);
- b) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ZVO);
- c) zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (Autorský zákon); a tiež
- d) v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky a platných právnych aktov Európskej únie

s nasledovným obsahom:

PREAMBULA

- A. Objednávateľ vyhlásil verejné obstarávanie č. 04/2025, na realizáciu zákazky s názvom „Systémová a aplikačná podpora „Platforma pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe“ (Verejné obstarávanie).
- B. Objednávateľ je záujmovým združením právnických osôb, ktorý realizuje svoje úlohy v oblasti rozvoja digitálnych kompetencií a zručností.
- C. Táto Zmluva sa uzatvára ako výsledok Verejného obstarávania.



ČLÁNOK 1: PREDMET ZMLUVY

1.1. **[Predmet Zmluvy]** Predmetom tejto Zmluvy je:

- a) záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi služby vymedzené v bode 1.2. Zmluvy (Služby)
- b) záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby cenu podľa tejto Zmluvy; a
- c) úprava ďalších práv a povinností zmluvných strán.

1.2. **[Služby]** Služby sú v zmysle tejto Zmluvy služby vymedzené v Prílohe č. 1 Zmluvy s názvom Opis predmetu zákazky (**Opis predmetu zákazky**), a to systémová a aplikačná podpora Platformy pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe (**Platforma**).

1.3. Podrobnosti o Službách a spôsobe ich poskytovania upravuje Opis predmetu zákazky. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa zmluvné strany dohodli, že v prípade vzniku výkladového rozporu medzi úpravou podrobností Služieb, spôsobe ich poskytovania a poskytovaním dopĺňujúcich služieb medzi Zmluvou a Opisom predmetu zákazky, má prednosť Opis predmetu zákazky. V prípade akýchkoľvek nejasností o spôsobe poskytovania Služieb (bez ohľadu na to, či vyplývajú z rozporu medzi Zmluvou alebo Opisom predmetu zákazky) alebo v prípade potreby ďalšej špecifikácie Služieb je Poskytovateľ povinný ihneď kontaktovať Objednávateľa a požiadať ho o vysvetlenie, či doplnenie informácií.

ČLÁNOK 3: SLUŽBY A SPÔSOB ICH POSKYTOVANIA

3.1. **[Požiadavka na poskytnutie Služby]** Požiadavka na poskytnutie Služby bude Objednávateľom počas plnenia Zmluvy zadávaná Zhotoviteľovi priebežne. Požiadavka bude obsahovať najmä

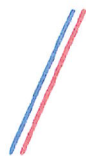
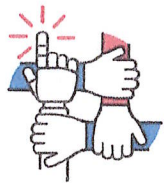
- (i) informácie o type Služby a jej opis,
 - (ii) termín poskytnutia Služby, prípadne miesto poskytnutia Služby.
- (Požiadavka)

3.2. **[Prijatie Požiadavky Zhotoviteľom]** Po zadaní Požiadavky Objednávateľom, sa Požiadavka považuje za prijatú Zhotoviteľom:

- a) dňom zadania Požiadavky, ak bola Požiadavka odoslaná v pracovné dni do 17:00 hod; alebo
- b) deň nasledujúci po dni jej zadania, ak bola Požiadavka zadaná v pracovné dni po 17.00 hod; alebo
- c) v najbližší pracovný deň nasledujúci po dni zadania Požiadavky, ak bola odoslaná mimo pracovných dní (t. j. sobota, nedeľa, štátny sviatok alebo deň pracovného pokoja).

3.3. Požiadavka zadaná a prijatá podľa ods. 3.1. a 3.2. tohto Článku Zmluvy je záväzná a Zhotoviteľ je povinný na jej základe poskytnúť Objednávateľovi Služby.

3.4. **[Akceptácia Služby]** Objednávateľ po poskytnutí Služby alebo jej časti odsúhlasí (akceptuje) jej poskytnutie bez väd.



- 3.5. **[Poskytnutie Služby s vadami]** Ak budú Služby poskytnuté s vadami, Objednávateľ neakceptuje tieto Služby, a zároveň opíše vytknuté vady a spolu so Zhotoviteľom určia termín a spôsob ich odstránenia. Pri poskytnutí Služieb, pri ktorých boli vytknuté vady, ktoré boli následne odstránené riadne a včas, Objednávateľ dodatočne odsúhlasí (akceptuje) tieto Služby.
- 3.6. **[Riešenie Incidentu]** Objednávateľ je oprávnený nahlasovať Zhotoviteľovi problémy s Platformou, ktoré sú spôsobené vadou softvéru Platformy (**Incidenty**). Objednávateľ je pri nahlasovaní Incidentov povinný uviesť minimálne identifikáciu Objednávateľa a podrobný popis problému.
- 3.7. **[Kategórie Incidentov]** Kategórie Incidentov sú bližšie popísané v Prílohe č. 1 Zmluvy Opis predmetu zákazky.
- 3.8. **[Doba riešenia Incidentu]** Za predpokladu, že Objednávateľ umožní reakciu Zhotoviteľa a že Incident nie je spôsobený v dôsledku niektorej z výnimiek, vynaloží Zhotoviteľ primerané úsilie, aby čo najskôr reagoval na Incidenty v rámci doby prvej reakcie a vyriešil Incidenty v rámci cieľovej doby riešenia podľa popisu uvedeného v Prílohe č. 1 Zmluvy Opis predmetu zákazky.
- 3.9. **[Vyriešenie Incidentu]** Zhotoviteľ je povinný bezodkladne po vyriešení Incidentu informovať Objednávateľa o vyriešení Incidentu a Objednávateľ je povinný bezodkladne skontrolovať a potvrdiť funkčnosť Platformy.
- 3.10. **[Údržba a implementácia funkcionalít]** Zhotoviteľ pravidelne vydáva nové verzie Platformy za účelom pridania nových funkcií/funkcionalít a zaistenia jej aktuálnosti podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 3.11. **[Poskytovanie súčinností]** Objednávateľ je povinný poskytovať Zhotoviteľovi pri riešení Incidentov potrebnú súčinnosť tak, aby mohol byť Incident odstránený čo najskôr.
- 3.12. **[Správa a monitorovanie]** S cieľom zabezpečenia bezproblémovej prevádzky Platformy Zhotoviteľ vykonáva jej pravidelnú správu a monitorovanie.
- 3.13. **[Objednávkové služby]** Zhotoviteľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve objednávkové služby, ktoré sú bližšie popísané v Prílohe č. 1 Zmluvy Opis predmetu zákazky (**Objednávkové služby**). Objednávkové služby vyplývajú najmä z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zo zmien konfigurácie a nastavení Platformy, zmien prevádzkového prostredia a z potreby udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Platformy v celkovom rozsahu maximálne (40) človekodní.

ČLÁNOK 4: MIESTO A TERMÍN POSKYTNUTIA SLUŽIEB

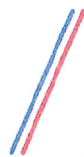
- 4.1. **[Miesto poskytnutia]** Miestom a poskytnutia Služieb je sídlo Objednávateľa na adrese Bottova 7939/2A, Bratislava, pričom s prihliadnutím na charakter Služieb je týmto miestom aj online prostredie Platformy.



- 4.2. **[Čas poskytovania Služieb]** Zhotoviteľ je povinný poskytovať Služby v súlade s časovým harmonogramom určeným v Požiadavke, Opise predmetu zákazky alebo na základe dohody medzi zmluvnými stranami.

ČLÁNOK 5 : PRÁVA, POVINNOSTI A VYHLÁSENIA ZHOTOVITEĽA

- 5.1. **[Vyhlásenia]** Zhotoviteľ vyhlasuje, že:
- a) má dostatočnú odbornú spôsobilosť, materiálne a personálne vybavenie na poskytnutie Služieb v zmysle tejto Zmluvy;
 - b) sa oboznámil komplexne a úplne s predmetom zákazky a Opisom predmetu zákazky, ktorý je Prílohou č. 1 tejto Zmluvy, pričom na základe svojej technickej a odbornej spôsobilosti neidentifikoval v Opise predmetu zákazky vady, ktoré by bránili alebo znemožňovali riadne poskytnutie Služieb;
 - c) je schopný v súlade s touto Zmluvou riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy plynúce za cenu určenú v Zmluve.
- 5.2. **[Register partnerov verejného sektora]** Zhotoviteľ zároveň vyhlasuje, že v čase uzatvorenia Zmluvy je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v súlade Zákonom o registri partnerov, pokiaľ mu povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov (**Register partnerov**) vzniká. Zhotoviteľ rovnako vyhlasuje, že pokiaľ má povinnosť zápisu do Registra partnerov, konečným užívateľom výhod zapísaným v Registri partnerov nie je niektorá z osôb podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ZVO). Vyhlásenia podľa tohto bodu Zmluvy sa v rovnakom rozsahu vzťahujú na všetkých prípadných subdodávateľov Zhotoviteľa, ako aj na subdodávateľov podľa zákona o Registri partnerov. Porušenie vyhlásení Zhotoviteľa podľa tohto odseku Zmluvy znamená podstatné porušenie Zmluvy Zhotoviteľom.
- 5.3. **[Právny rámec poskytnutých Služieb]** Zhotoviteľ sa zaväzuje, že Služby budú poskytované v súlade s právnymi predpismi, normami a štandardmi, predovšetkým v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky, štandardmi a právnymi predpismi a štandardmi, ktorými je Slovenská republika viazaná.
- 5.4. **[Informačná povinnosť]** Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu potom, ako sa o tom dozvedel, písomne informovať o akýchkoľvek okolnostiach dôležitých pre riadne plnenie a akýchkoľvek okolnostiach, ktoré môžu mať vplyv na zmenu alebo doplnenie alebo udelenie pokynov Objednávateľa voči Zhotoviteľovi.
- 5.5. **[Materiály a vstupy]** Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní Služieb bude používať iba také materiály a vstupy, ktoré mu poskytol Objednávateľ, alebo ku ktorým vlastní Zhotoviteľ autorské práva, prípadne iné potrebné práva duševného vlastníctva, alebo na použitie ktorých získal súhlas od príslušných nositeľov takýchto práv, inak zodpovedá za škodu, ktorú porušením tohto ustanovenia spôsobil.
- 5.6. **[Dodržiavanie právnych predpisov]** Zhotoviteľ sa zaväzuje dodržiavať všetky bezpečnostné predpisy, zároveň zabezpečiť poučenie osôb plniacich Zmluvu na strane Zhotoviteľa o

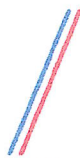
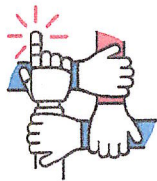


všeobecných predpisoch bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, povinností z pracovnoprávných predpisov, právnych predpisov, ktoré upravujú zákaz nelegálnej práce, zodpovedá za ich dodržiavanie týmito osobami a znáša prípadné dôsledky porušenia týchto predpisov. Zhotoviteľ sa ďalej zaväzuje, že pri plnení Zmluvy bude dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdrží sa akéhokoľvek konania, ktoré by byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi a pravidlami hospodárskej súťaže.

- 5.7. **[Kontrola]** Zhotoviteľ je povinný strpieť a umožniť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s osobou Objednávateľa zo strany osôb oprávnených na výkon kontroly Objednávateľa a poskytnúť Objednávateľovi riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť kedykoľvek od uzavretia tejto Zmluvy počas celej doby trvania tejto Zmluvy, aby Objednávateľ mohol riadne a včas poskytnúť súčinnosť pri vykonávaní kontroly zo strany oprávnených osôb.
- 5.8. **[Ochrana dobrej povesti Objednávateľa]** Zhotoviteľ je povinný zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho dobrú povesť Objednávateľa a tiež akejkoľvek formy ovplyvňovania existujúcich či potenciálnych klientov Objednávateľa s cieľom ukončenia alebo obmedzenia spolupráce s Objednávateľom, a to aj po ukončení tejto Zmluvy.
- 5.9. **[Autorské dielo]** Ak pri plnení Zmluvy Zhotoviteľ vytvorí alebo tvorivo spracuje akékoľvek autorské dielo podľa Autorského zákona (**Autorské dielo**), Zhotoviteľ odovzdaním Autorského diela Objednávateľovi postupuje bezplatne na Objednávateľa všetky majetkové práva k Autorskému dielu a udeľuje Objednávateľovi súhlas s použitím Autorského diela podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a Objednávateľ túto licenciu prijíma a zaväzuje sa Autorské dielo používať v rozsahu udelennej licencie. Ak je Autorské dielo vytvorené ako zamestnanecké dielo, je Zhotoviteľ povinný zabezpečiť, aby bol oprávnený postúpiť právo výkonu majetkových práv k Autorskému dielu Objednávateľovi.
- 5.10. **[Trvanie licenčnej zmluvy]** Táto licenčná zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť tejto licencie nie je možné skončiť jednostranne niektorou zo zmluvných strán, ale iba na základe dohody zmluvných strán. Odstúpením niektorou zo zmluvných strán od Zmluvy, teda nie je dotknutá platnosť ani účinnosť licenčnej zmluvy obsiahnutej v tomto Článku Zmluvy („Licencia“).
- 5.11. Zhotoviteľ týmto výslovne a bez výhrady udeľuje Objednávateľovi súhlas na používanie Autorského diela v rámci všetkých podnikateľských činností vykonávaných Objednávateľom, ako aj akýchkoľvek iných činností vykonávaných Objednávateľom.
- 5.12. **[Sublicencia]** Zhotoviteľ zároveň udeľuje Objednávateľovi súhlas na udelenie sublicencie, teda práva použiť Autorské dielo v rozsahu udelenom touto Zmluvou a Objednávateľ je na základe tohto súhlasu oprávnený bez akéhokoľvek ďalšieho súhlasu alebo povolenia Zhotoviteľa udeliť akejkoľvek tretej osobe súhlas Autorské dielo používať v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto Článku Zmluvy. Zhotoviteľ týmto v zmysle ustanovenia § 72 ods. 2 Autorského zákona udeľuje Objednávateľovi súhlas s postúpením licencie z Objednávateľa na tretí subjekt, postupníka.

ČLÁNOK 6: PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

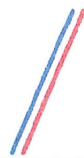
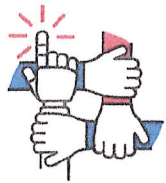
- 6.1. **[Povinnosti Objednávateľa]** Objednávateľ sa zaväzuje:



- a) bez zbytočného odkladu písomne informovať Zhotoviteľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe a majú podstatný význam pre plnenie podľa tejto Zmluvy;
 - b) poskytnúť Zhotoviteľovi všetku oprávnené požadovanú súčinnosť potrebnú na uskutočnenie predmetu tejto Zmluvy;
 - c) doručiť Zhotoviteľovi včas všetky pokyny súvisiace s plnením tak, aby Zhotoviteľovi umožnil včasné a riadne plnenie; a
 - d) uhradiť Zhotoviteľovi cenu za Služby za podmienok podľa tejto Zmluvy.
- 6.2. **[Súčinnosť tretích strán]** Ak je poskytovanie plnení podľa Zmluvy možné len za poskytnutia plnej spolupráce a súčinnosti tretích strán na strane Objednávateľa, Objednávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť a spoluprácu týchto tretích strán, ak je to objektívne možné.
- 6.3. **[Prístup k miestu plnenia]** Objednávateľ umožní alebo zabezpečí Zhotoviteľovi (alebo ním povereným osobám a jeho subdodávateľom) prístup do miesta plnenia, a to za účelom a v rozsahu nevyhnutnom k poskytovaniu plnení podľa tejto Zmluvy.

ČLÁNOK 7: SUBDODÁVATELIA

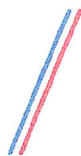
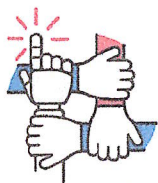
- 7.1. **[Poverenie subdodávateľa]** Zhotoviteľ je oprávnený plnením vybraných častí tejto Zmluvy alebo Požiadaviek pre Služby poveriť tretie osoby – svojich subdodávateľov a súčasne je povinný dodržiavať princípy nediskriminácie hospodárskych subjektov, rovnakého zaobchádzania, transparentnosti, vrátane zákazu konfliktu záujmov, princípov hospodárnosti, efektívnosti, proporcionality, účinnosti a účelnosti.
- 7.2. **[Zoznam subdodávateľov]** Zoznam všetkých subdodávateľov známych v čase uzavretia Zmluvy, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia je Prílohou č. 2 tejto Zmluvy v súlade s § 41 ods. 3 ZVO.
- 7.3. **[Konanie subdodávateľa]** V prípade, ak Zhotoviteľ využije na plnenie ktorejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy subdodávateľa, Zhotoviteľ za konanie subdodávateľa voči Objednávateľovi zodpovedá, ako keby konanie vykonával on sám.
- 7.4. **[Zmena subdodávateľa]** V prípade, ak má počas trvania tejto Zmluvy resp. Požiadavky na Služby Zhotoviteľ záujem zmeniť subdodávateľa alebo doplniť svojich subdodávateľov, je povinný zabezpečiť takého subdodávateľa, ktoré sa návrh na zmenu týka, ktorý:
- a) je zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov,
 - b) je schopný realizovať plnenie v rovnakej kvalite ako pôvodný subdodávateľ, a zároveň spĺňa rovnaké podmienky ako pôvodný subdodávateľ, ak takéto podmienky boli stanovené alebo inak dohodnuté.
- 7.5. **[Návrh na zmenu subdodávateľa]** Zhotoviteľ oznámi Objednávateľovi návrh na zmenu subdodávateľa spolu s predložením dokladov preukazujúcich splnenie podmienok uvedených v ods. 7.4. tohto Článku Zmluvy.
- 7.6. Návrh na zmenu subdodávateľa spolu s dokladmi podľa ods. 7.5. tohto Článku Zmluvy spolu s aktualizovaným znením Prílohy č. 2 musí Zhotoviteľ predložiť Objednávateľovi najneskôr tri pracovné dni pre začatím plánovanej subdodávky.



- 7.7. **[Odmietnutie subdodávateľa]** Objednávateľ má právo odmietnuť zmenu subdodávateľa, ak nie sú splnené podmienky podľa ods. 7.4. tohto Článku Zmluvy.
- 7.8. **[Zmena a doplnenie subdodávateľov]** Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že pre zmenu alebo doplnenie subdodávateľov nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve, pokiaľ bude dodržaný postup podľa tohto Článku Zmluvy.

ČLÁNOK 8: CENA, ODMENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1. **[Cena]** Cena za Služby je dohodnutá ako maximálna na celú dobu trvania Zmluvy, ktorú nie je možné prekročiť a ktorá zahŕňa všetky náklady na poskytnutie Služieb počas (44) mesiacov podľa tejto Zmluvy, pričom paušálna cena za (1) mesiac je **2000,00 EUR bez DPH** a paušálna cena za (44) mesiacov je **88 000,00 EUR bez DPH (Odmena)**.
- 8.2. Cena za Objednávkové služby je dohodnutá ako maximálna na celú dobu trvania Zmluvy, pričom cena za (1) človekoden je **620,00 EUR bez DPH**, celková cena za (40) človekodní je **24 800,00 EUR bez DPH (Odmena za Objednávkové služby)**.
- 8.3. Celková cena za Služby a Objednávkové služby je spolu **112 800,00 EUR bez DPH**.
- 8.4. K Odmene a sa pripočíta DPH vo výške stanovenej legislatívou platnou v dobe fakturácie. Odmena zahŕňa akékoľvek a všetky náklady poskytnutie Služieb. Akékoľvek dodatky k Zmluve navyšujúce Odmenu s výnimkou jej úpravy podľa ustanovení ZVO sú vylúčené.
- 8.5. **[Vznik práva na Odmenu]** Zhotoviteľovi vzniká právo na Odmenu do 30 dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy na základe faktúry na jednorázovú paušálnu Odmenu vystavenej Zhotoviteľom.
- 8.6. Odmena za Objednávkové služby bude vyplatená Zhotoviteľovi po odsúhlasí počtu osobohodín reálne spotrebovaných na jej poskytnutie, pričom potvrdenie o odsúhlasení je podklad pre následnú fakturáciu. Zhotoviteľovi vzniká právo na Odmenu za Objednávkové služby do 15 dní po odsúhlasí počtu osobohodín. Ostatné ustanovenia k spôsobu fakturácie sa primerane aplikujú podľa tohto článku Zmluvy.
- 8.7. Zmluvné strany sa dohodli, že Zhotoviteľ vystaví faktúru v elektronickej forme a zašle Objednávateľovi vo forme *.pdf na e-mail (faktury@digitalnakoalicia.sk). Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že faktúra v elektronickej podobe je plnohodnotnou náhradou faktúry v listinnej forme.
- 8.8. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zároveň obsahovať náležitosti, ktoré poskytne Objednávateľ Zhotoviteľovi:
- a) špecifikácia plnenia podľa Zmluvy;
 - b) cena;
 - c) platobné údaje (názov banky Zhotoviteľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Zhotoviteľa v tvare IBAN);



d) pečiatka a podpis oprávnenej osoby Zhotoviteľa.

- 8.9. **[Splatnosť faktúry]** Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť v deň doručenia faktúry Objednávateľovi. Fakturovaná Cena je zaplatená dňom, keď je uhrádzaná Cena poukázaná na bankový účet Zhotoviteľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 8.10. Ak nie sú Objednávateľovi spolu s faktúrou predložené všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry (faktúra napr. neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje), je Objednávateľ oprávnený vrátiť Zhotoviteľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptácii zo strany Objednávateľa. V prípade vrátenia faktúry lehota splatnosti vrátenej faktúry neplynie, znova začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.

ČLÁNOK 9: MLČANLIVOSŤ

9.1. **[Dôverné informácie]** Dôvernými informáciami na účely tejto Zmluvy sú:

- všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré boli sprístupnené Objednávateľom Zhotoviteľovi v rámci plnenia predmetu Zmluvy, alebo s ktorými sa Zhotoviteľ pri plnení predmetu Zmluvy oboznámi iným spôsobom,
- skutočnosti, informácie a údaje, s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe Zhotoviteľovi ako s dôvernými a
- akékoľvek iné skutočnosti, informácie a údaje, z povahy ktorých je zrejmé pre osobu postupujúcu s odbornou starostlivosťou, že sú dôverné, a to bez ohľadu na spôsob ich poskytnutia, zaznamenania alebo uchovávaní; tzn. rovnaká ochrana sa poskytuje skutočnostiam, informáciám a údajom zachyteným na hmotnom a nehmotnom substráte, informáciám vyjadreným ústne alebo písomne, aj bez ohľadu na to, či sú ako dôverné výslovne označené;

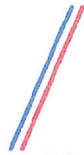
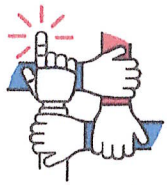
(Dôverné informácie).

9.2. **[Zachovávanie mlčanlivosti]** Zhotoviteľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách. Zhotoviteľ sa najmä zaväzuje, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nevyužije pre seba alebo pre tretie osoby, neposkytne tretím osobám a ani neumožní prístup tretích osôb k Dôverným informáciám okrem výnimiek uvedených v tejto Zmluve.

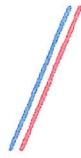
9.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že Dôverné informácie použije iba na činnosti súvisiace s prípravou a plnením predmetu tejto Zmluvy.

9.4. **[Výnimky]** Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:

- informácie, ktoré už sú v deň podpisu tejto Zmluvy verejne známe, alebo ktoré je možné získať už v deň podpisu tejto Zmluvy z bežne dostupných informačných prostriedkov;
- informácie, ktoré sa stanú po podpise tejto Zmluvy verejne známymi, alebo ktoré možno po tomto dni získať z bežne dostupných informačných prostriedkov;

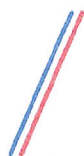


- c) prípady, kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Zhotoviteľ poskytnúť Dôverné informácie; v takom prípade je Zhotoviteľ povinný informovať Objednávateľa o vzniku jeho povinnosti poskytnúť Dôverné informácie s uvedením rozsahu tejto povinnosti bez zbytočného odkladu;
 - d) použitie potrebných Dôverných informácií v prípadoch súdnych, rozhodcovských, správnych alebo iných konaniach vedených za účelom uplatňovania práv podľa tejto Zmluvy;
 - e) prípady poskytnutia Dôverných informácií profesionálnym poradcom Zhotoviteľa (napr. audítori alebo právni poradcovia), spriazneným osobám Zhotoviteľa a jeho subdodávateľom podľa tejto Zmluvy, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo zmluvne na seba povinnosť mlčanlivosti prevezmú;
 - f) boli písomným súhlasom Objednávateľa oslobodené od týchto obmedzení.
- 9.5. **[Trvanie záväzku mlčanlivosti]** Záväzok mlčanlivosti Zhotoviteľa obsiahnutý v tomto Článku Zmluvy nezaniká ani po ukončení tejto Zmluvy.
- 9.6. **[Porušenie povinnosti mlčanlivosti]** V prípade, ak Zhotoviteľ poruší povinnosť mlčanlivosti podľa tohto Článku Zmluvy, Objednávateľ má právo:
- a) požadovať okamžité vrátenie všetkých Dôverných informácií;
 - b) zabezpečiť si predbežné opatrenie za účelom zabránenia takého porušenia alebo iným spôsobom vymôcť plnenie povinností v zmysle tejto Zmluvy;
 - c) usilovať sa o akúkoľvek inú nápravu prostriedkami dostupnými v zmysle právnych predpisov alebo v zmysle zásad spravodlivosti.
- 9.7. **[Neoprávnená manipulácia s Dôvernými informáciami]** Zhotoviteľ je zároveň povinný oznámiť Objednávateľovi každú neoprávnenú manipuláciu s Dôvernými informáciami na svojej strane alebo na strane inej osoby ihneď potom, ako túto skutočnosť zistí a zaväzuje sa vyvinúť v spolupráci s Objednávateľom maximálne úsilie na to, aby sa odstránili následky takejto neoprávnenej manipulácie, aby sa zabránilo ďalšej neoprávnenej manipulácii a tiež sa zabezpečili a obnovili všetky opatrenia potrebné na ochranu Dôverných informácií v zmysle tejto Zmluvy.
- 9.8. **[Dôverné informácie po zániku Zmluvy]** Po zániku Zmluvy je Zhotoviteľ povinný bezodkladne vrátiť Objednávateľovi a následne zničiť všetky materiály obsahujúce Dôverné informácie a všetky ich kópie, ako aj všetky dokumenty v rozsahu, v ktorom obsahujú, odrážajú alebo vyplývajú z Dôverných informácií. V rozsahu materiálov podľa predchádzajúcej vety je Zhotoviteľ taktiež povinný vymazať všetky Dôverné informácie zo všetkých počítačov, dátových nosičov alebo iných zariadení, ktoré sú schopné uchovávať takéto informácie, a ktoré sú v držbe alebo pod kontrolou Zhotoviteľa. Zhotoviteľ je taktiež povinný zabezpečiť, aby akékoľvek oprávnené tretie osoby, ktorým boli Dôverné informácie Zhotoviteľom sprístupnené, urobili to isté. Zhotoviteľ je oprávnený ponechať si Dôverné informácie v rozsahu potrebnom na naplnenie požiadaviek právnych predpisov alebo nariadení príslušných orgánov alebo pre účely obrany alebo vedenia sporu vyplývajúceho z tejto Zmluvy.

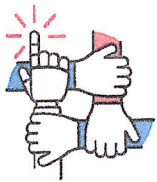


ČLÁNOK 10: OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 10.1. **[Spracúvanie osobných údajov]** Zmluvné strany berú na vedomie, že v prípade, ak pri plnení predmetu Zmluvy bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb Zhotoviteľom ako sprostredkovateľom v mene Objednávateľa ako prevádzkovateľa, bude sa uvedené spracúvanie osobných údajov spravovať týmto Článkom Zmluvy.
- 10.2. **[Právny rámec spracúvania osobných údajov]** Objednávateľ ako prevádzkovateľ v zmysle Článku 28 ods. 3 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 (GDPR) poverí Zhotoviteľa ako svojho sprostredkovateľa spracúvaním poskytnutých osobných údajov na účely plnenia predmetu Zmluvy a plnenia iných povinností, ktoré budú Zhotoviteľovi vyplývať z tejto Zmluvy, a to po dobu trvania Zmluvy alebo po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie zlučiteľného účelu spracúvania uvedených osobných údajov.
- 10.3. **[Nakladanie s osobnými údajmi]** V rozsahu, v akom bude Zhotoviteľ konať ako sprostredkovateľ spracúvať osobné údaje v mene Objednávateľa ako prevádzkovateľa, bude Zhotoviteľ:
- dodržiavať všetky požiadavky príslušných právnych predpisov na ochranu osobných údajov, vrátane GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**Zákon o ochrane osobných údajov**);
 - spracúvať osobné údaje iba v rozsahu nevyhnutnom na plnenie predmetu tejto Zmluvy a iba na základe zdokumentovaných pokynov Objednávateľa, s výnimkou prípadov, keď nutnosť spracúvania údajov vyplýva z požiadaviek platných právnych predpisov. V prípade, keď povinnosť Zhotoviteľa spracúvať osobné údaje vyplýva zo zákona, Zhotoviteľ elektronickou formou informuje Objednávateľa o tejto zákonnej povinnosti pred začatím spracúvania, pokiaľ to nie je platnými právnymi predpismi zakázané;
 - povinný neprenášať žiadne osobné údaje mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, tretej strane alebo medzinárodnej organizácii bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
 - povinný v zmysle § 79 Zákona o ochrane osobných údajov zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku;
 - povinný umožniť prístup k osobným údajom iba svojim prípadným zamestnancom, ktorí potrebujú prístup k osobným údajom za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy, a ktorí sú povinní zachovávať dôvernosť a bezpečnosť informácií; dodávateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u Zhotoviteľa alebo Objednávateľa (vrátane ďalších sprostredkovateľov a ich oprávnených osôb, ak nejaké sú). Povinnosť mlčanlivosti musí trvať aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu tejto fyzickej osoby. Povinnosť mlčanlivosti podľa písm. d) a e) tohto odseku Zmluvy neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov SR pri plnení jeho úloh v zmysle zákona;



- f) po zohľadnení povahy spracúvania v čo najväčšej miere pomáha Objednávateľovi ako prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti reagovať na žiadosti o výkon práv dotknutej osoby;
- g) bezodkladne informovať Objednávateľa o prijatí žiadosti dotknutej osoby týkajúcej sa jej osobných údajov, najneskôr však do 24 hodín od prijatia žiadosti, a zároveň neodpovedať na takúto žiadosť;
- h) na žiadosť Objednávateľa poskytovať informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov, aby umožnil Objednávateľovi dodržiavať príslušné právne predpisy na ochranu osobných údajov, vrátane GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov;
- i) byť súčinný Objednávateľovi ako prevádzkovateľovi pri zabezpečení plnenia povinností podľa Článkov 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Zhotoviteľovi ako sprostredkovateľovi;
- j) zaviesť a uplatňovať primerané technické a organizačné opatrenia vyžadované podľa Článku 32 GDPR a/alebo ďalších právnych predpisov na ochranu osobných údajov, berúc do úvahy (i) najnovšie poznatky, (ii) náklady na zavedenie, (iii) charakter, rozsah a účel spracúvania s cieľom zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti zodpovedajúcu riziku porušenia práv a slobôd dotknutých osôb;
- k) po zániku tejto Zmluvy bezodkladne vymazať alebo vrátiť všetky osobné údaje Objednávateľovi a odstrániť existujúce kópie, pokiaľ zákon nevyžaduje uchovanie osobných údajov;
- l) poskytnúť Objednávateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností uvedených v tomto Článku, týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, pričom Zhotoviteľ za týmto účelom umožní vykonanie auditov alebo kontrol zo strany Objednávateľa alebo iného audítora povereného Objednávateľom;
- m) povinný bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nezapojiť do spracúvania osobných údajov žiadneho ďalšieho sprostredkovateľa. V prípade udelenia súhlasu Objednávateľa s ďalším sprostredkovateľom, bude Zhotoviteľ sám zodpovedný za konania alebo opomenutia takýchto ďalších sprostredkovateľov.
- n) povinný so subdodávateľmi uzatvoriť písomné Zmluvy, v ktorých sa im uložia rovnaké alebo prísnejšie povinnosti ochrany osobných údajov ako sú uložené Zhotoviteľovi v tejto Zmluve (najmä, ale nielen poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických, organizačných a personálnych opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky zákona o ochrane osobných údajov a GDPR a tiež záväzok mlčanlivosti). Ak Objednávateľ namietá voči osobe ďalšieho sprostredkovateľa, je Zhotoviteľ povinný bezodkladne ukončiť spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb prostredníctvom namietaného subdodávateľa. Ďalší sprostredkovatelia Zhotoviteľa sú povinní umožniť Zhotoviteľovi vykonanie kontroly dodržiavania pravidiel ochrany osobných údajov a na požiadanie Objednávateľa oznámiť akékoľvek informácie preukazujúce plnenie povinností stanovených v tejto Zmluve a v právnych predpisoch na ochranu osobných údajov;
- o) povinný po zistení porušenia ochrany osobných údajov, ktoré mu boli zverené Objednávateľom, bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od zistenia



porušenia, oznámiť porušenie Objednávateľovi. Zhotoviteľ je povinný zdokumentovať akékoľvek porušenie ochrany osobných údajov vrátane okolností takého porušenia, jeho dôsledkov a prijatých nápravných opatrení. Zhotoviteľ je povinný okamžite poskytnúť Objednávateľovi, na jeho žiadosť, dokumentáciu uvedenú v predchádzajúcej vete. Bez predchádzajúcej dohody s Objednávateľom a pokynu od Objednávateľa nebude Zhotoviteľ informovať o porušení ochrany osobných údajov dotknuté osoby, ani kontrolný orgán;

- p) povinný nahradiť akékoľvek škody spôsobené Objednávateľovi v dôsledku porušenia povinností Zhotoviteľa ako sprostredkovateľa pri spracúvaní osobných údajov podľa Článku 82 GDPR.

10.4. **[Právo na odstúpenie od Zmluvy]** Porušenie, nerešpektovanie alebo obchádzanie povinností podľa tohto Článku Zmluvy, alebo konkrétnych bezpečnostných opatrení prijatých Objednávateľom bude na strane Zhotoviteľa právne kvalifikované ako podstatné porušenie tejto Zmluvy, ak v dôsledku tohto konania vzniklo Objednávateľovi vysoké riziko pre práva a slobody dotknutých osôb alebo vznikla dotknutej osobe akákoľvek vážnejšia majetková či nemajetková ujma, alebo ak išlo o závažné porušenie interne záväzných predpisov Objednávateľa, s ktorými bol Zhotoviteľ preukázateľne oboznámený, ktoré oprávňuje Objednávateľa od Zmluvy okamžite odstúpiť.

10.5. **[Informačná povinnosť]** Objednávateľ informuje Zhotoviteľa o spôsobe spracúvania osobných údajov. Uvedené je splnením informačnej povinnosti Objednávateľa ako prevádzkovateľa vo vzťahu k dotknutým osobám v zmysle Článku 13 a 14. GDPR. Zhotoviteľ vyhlasuje, že sa so spracúvaním osobných údajov u Objednávateľa oboznámil, týmto informáciám v celom rozsahu porozumel a zaväzuje sa bez zbytočného odkladu po podpise tejto Zmluvy oboznámiť príslušné dotknuté osoby (t.j. svojich zamestnancov, zástupcov a pod.) s informáciami o spracúvaní ich osobných údajov u Objednávateľa.

ČLÁNOK 11: ZÁRUKA A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

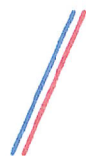
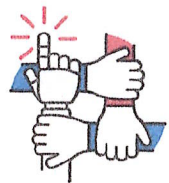
11.1. **[Záruka]** Zhotoviteľ sa zaväzuje, že Služby alebo akákoľvek ich časť budú Objednávateľovi poskytnuté v súlade, v rozsahu, v kvalite a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, v jej prílohách, prípadne v Požiadavke.

11.2. **[Limitácia zodpovednosti]** Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za neposkytnutie plnení podľa tejto Zmluvy, prípadne ich vadné poskytnutie spôsobené:

- a) neposkytnutím riadnej súčinnosti zo strany Objednávateľa, resp. inej osoby, ktorá má byť konečným užívateľom poskytovaného plnenia podľa tejto Zmluvy, ak takáto súčinnosť je k poskytnutiu tohto plnenia nevyhnutná,
- b) v dôsledku neoprávneného zásahu zo strany Objednávateľa alebo tretích osôb.

ČLÁNOK 13: OPRÁVNENÉ OSOBY A DORUČOVANIE

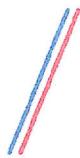
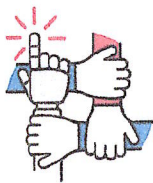
13.1. **[Adresa na doručovanie]** Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek oznámenia/písomnosti jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane budú doručené na adresy uvedené v tejto Zmluve.



- 13.2. **[Moment doručenia]** Písomnosti odoslané druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v Zmluve alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za doručené a prevzaté druhou zmluvnou stranou (i) prevzatím, (ii) odmietnutím ich prevzatia alebo (iii) po uplynutí troch (3) dní od uloženia na pošte, prostredníctvom doporučenej pošty alebo prostredníctvom kuriéra.
- 13.3. **[Zmena údajov na doručovanie]** Objednávateľ a Zhotoviteľ sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov, pričom zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
- 13.4. **[Komunikácia]** Zmluvné strany sa dohodli, že bežná komunikácia medzi zmluvnými stranami sa môže uskutočniť v elektronickej forme na e-mailovú adresu druhej zmluvnej strany, ktorá je uvedená ako kontaktná osoba.
- 13.5. **[Kontaktné osoby]** Kontaktná osoba za Zhotoviteľa je:
kontaktná osoba za Objednávateľa je: i
- 13.6. **[Elektronické doručovanie]** Okrem prípadov doručenia a fikcie doručenia Požiadavky podľa tejto Zmluvy, zmluvné strany výslovne súhlasia s tým, že zásielka doručovaná elektronicky prostredníctvom emailu bude považovaná za doručenú momentom odoslania elektronickej správy zmluvnou stranou, ak odosielajúca zmluvná strana nedostala automatickú informáciu o nedoručení elektronickej správy.
- 13.7. **[Jazyk]** Jazyk Zmluvy a celej komunikácie medzi zmluvnými stranami a tretími osobami je slovenský jazyk, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 13.8. **[Úprava niektorých údajov]** Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmene kontaktných údajov, najmä mien osôb, adres sídla, elektronickej pošty, telefonických kontaktov, čísiel bankového účtu zmluvných strán a tiež akákoľvek zmena v osobách oprávnených na plnenie Zmluvy sa nepovažuje za zmenu Zmluvy, resp. jej príloh a nevyžaduje sa za jej účelom uzavretie dodatku k tejto Zmluve.

ČLÁNOK 14: TRVANIE ZMLUVY

- 14.1. **[Trvanie Zmluvy]** Táto Zmluva sa uzatvára na dobu od 1.5.2025 do 31.12.2028.
- 14.2. **[Predčasné ukončenie Zmluvy]** Pred uplynutím tejto doby môže byť Zmluva ukončená vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán, odstúpením od Zmluvy v prípadoch stanovených touto Zmluvou alebo z dôvodov ustanovených zákonom.
- 14.3. **[Odstúpenie od Zmluvy]** Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 14.4. **[Ďalšie prípady odstúpenia Objednávateľa od Zmluvy]** Okrem prípadov uvedených v ustanoveniach § 344 Obchodného zákonníka a prípadov podstatného porušenia Zmluvy takto označených v texte Zmluvy alebo príloh, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy najmä v prípade, ak:
- a) si Zhotoviteľ opakovane (minimálne trikrát) a napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu nesplní svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy (pritom musí ísť o tú istú



povinnosť);

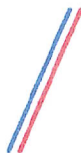
- b) Zhotoviteľ opakovane (minimálne trikrát) a neodôvodnene odmietne, alebo zanedbáva plnenie pokynov, ktoré vydá Objednávateľ (prítom musí ísť o ten istý pokyn);
- c) ak vo vzťahu k Zhotoviteľovi dôjde k podaniu dôvodného insolvenčného návrhu, pričom insolvenčným návrhom sa pre účely Zmluvy rozumie akýkoľvek návrh, ktorým sa začne konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie v zmysle zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom a účinnom znení (insolvenčný návrh); to neplatí, ak Zhotoviteľ predložením listinných dokladov preukáže, že (i) voči veriteľskému Insolvenčnému návrhu uplatnil príslušné prostriedky nápravy (najmä vyjadrenie o preukázaní platobnej schopnosti Zhotoviteľa) a zároveň sú predmetom Insolvenčného návrhu pohľadávky iné ako (a) pohľadávky na náhradu škody a/alebo vydanie bezdôvodného obohatenia alebo (b) pohľadávky, ktoré za posledných šesť mesiacov patrili jednému veriteľovi; alebo (ii) ak Zhotoviteľ preukáže, že pohľadávky, na základe ktorých bol Insolvenčný návrh založený, uhradil v lehote na preukázanie platobnej schopnosti; Objednávateľ je taktiež oprávnený od Zmluvy odstúpiť, ak bol vo vzťahu k Zhotoviteľovi poverený správca konkurznej podstaty vypracovaním reštrukturalizačného posudku;
- d) Zhotoviteľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti alebo podnikaním;
- e) Zhotoviteľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie Zmluvy;
- f) nastanú u Zhotoviteľa dôvody podľa § 19 ZVO alebo § 15 Zákona o registri partnerov;
- g) u Zhotoviteľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a dôvodne akceptovateľné;

14.5. **[Odstúpenie Zhotoviteľa od Zmluvy]** Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou príslušnej časti Odmeny o viac ako 30 dní.

14.6. **[Následky odstúpenia od Zmluvy]** Odstúpenie od tejto Zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody, povinnosť strpieť výkon kontroly na mieste a poskytnúť súčinnosť pri jej vykonaní, zmluvných pokút, práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, záväzkov mlčanlivosti, a ani iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.

14.7. Odstúpením od Zmluvy niektorou zo zmluvných strán sa Zmluva ruší ku dňu doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách a úhrady za ne a nebudú si ich vracieť ani nijak nahrádzať. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy, pripraví Zhotoviteľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať. Zhotoviteľ vráti Objednávateľovi príslušnú časť Odmeny zodpovedajúcu rozdielu medzi poskytnutými a neposkytnutými plneniami Služieb podľa dohody zmluvných strán.

14.8. **[Postúpenie a započítanie pohľadávok]** Zhotoviteľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je oprávnený postúpiť, ani inak nakladať s pohľadávkami vyplývajúcimi mu



zo Zmluvy. Zhotoviteľ nie je oprávnený jednostranne si započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce mu zo Zmluvy voči pohľadávkam Objednávateľa. Postúpenie alebo započítanie pohľadávky v rozpore s týmto bodom Zmluvy je neplatné.

- 14.9. Objednávateľ je oprávnený jednostranne alebo dohodou si započítať akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe Zmluvy (vrátane pohľadávok na zmluvné pokuty a náhradu škody) voči pohľadávkam Zhotoviteľa voči Objednávateľovi, a to bez ohľadu na splatnosť započítavaných pohľadávok.

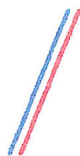
ČLÁNOK 15: SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1. **[Platnosť a účinnosť Zmluvy]** Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľné súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami (alebo poslednou z nich) a účinnosť odo dňa zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 15.2. **[Prílohy]** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:
Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky;
Príloha č. 2: Zoznam subdodávateľov;
- 15.3. **[Rozhodné právo]** Otázky, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, ZVO a ostatných príslušných právnych predpisov. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou je právo Slovenskej republiky.
- 15.4. **[Dodatky]** Túto Zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť len na základe vzájomnej dohody zmluvných strán, a to vo forme písomných očíslovaných dodatkov, výlučne v súlade so ZVO. Dodatky k Zmluve menia jej obsah iba v rozsahu výslovne dohodnutom medzi zmluvnými stranami, pričom ostatné podmienky Zmluvy zostávajú nedotknuté.
- 15.5. **[Rovnopisy]** Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch s platnosťou originálu a každá zmluvná strana obdrží jedno vyhotovenie.
- 15.6. **[Prejav vôle]** Zmluvné strany prehlasujú, že si text tejto Zmluvy dôkladne prečítali, jeho obsahu porozumeli a že tento vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, prostú akýchkoľvek omylov, že ju neuzatvárajú v tiesni ani za zvlášť nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú podpismi osôb oprávnených v mene zmluvných strán konať.

nasleduje podpisová strana



Digitálna
koalícia



V Bratislave, dňa 14.5.2025

V BRATISLAVE, dňa 14.5.2025

Za Objednávateľa:

Za Zhotoviteľa:

Digitálna koalícia

Predseda predsedníctva

Ing. Mário Lelovský

v.z.

Pavol Šedo

prevádzkový riaditeľ

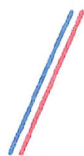
PETSOFTMEDIA, s.r.o.

Konateľ

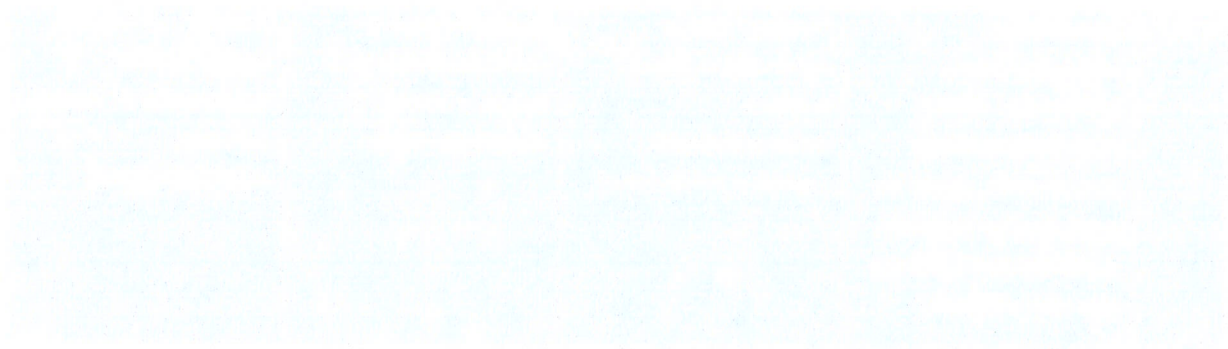
Peter Vince

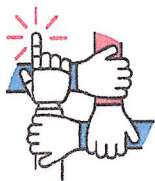


Digitálna
koalícia



Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky





P.č.*	Označenie subdodávateľa (obchodné meno, IČO, sídlo/miesto podnikania, zápis do príslušného registra, predmet subdodávky a podiel plnenia)	Osoba / osoby oprávnené konať v mene subdodávateľa (meno a priezvisko)	Bydlisko osoby / osôb oprávnených konať v mene subdodávateľa	Dátum narodenia osoby / osôb oprávnených konať v mene subdodávateľa
1	N/A	N/A	N/A	N/A
2	N/A	N/A	N/A	N/A
3	N/A	N/A	N/A	N/A

*Vložiť počet riadkov podľa potreby

Opis predmetu zákazky

Predmet zákazky: „Systémová a aplikačná podpora - Platforma pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe“

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

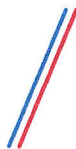
SKRATKA	POPIS SKRATKY
APV	Aplikačné programové vybavenie
DKVI	Doba konečného vyriešenia incidentu
MIRRI SR	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
IT	Informačné technológie
ISVS	Informačný systém verejnej správy
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SLA	Service level agreement
ZVO	Zákon o verejnom obstarávaní

1. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE

Realizácia projektu Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe umožnila vytvorenie centralizovaného nástroja pre umožnenie vzdelávania a testovania v oblasti digitálnych zručností. Medzi hlavné výstupy projektu je možné zaradiť vytvorenia IT prostredia – platformy pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe s funkčnosťou dištančného vzdelávania, elektronického testovania, riadenia vzdelávania a hodnotenia dopadu na respondenta pre účel zvyšovania digitálnych zručností respondentov s využitím skúseností a dobrej praxe v rámci IT Fitness testu v cieľovom prostredí vládneho cloudu.

Na konci projektu bolo vytvorené a funkčne i obsahovo overené prostredie s funkčnosťou online dištančného vzdelávania, elektronického testovania a riadenia vzdelávania s minimálnymi prevádzkovými a používateľskými nárokmi pre cieľovú skupinu, ako aj prevádzkovateľa riešenia.

Cieľom opisu predmetu zákazky je zadefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory a realizácia požiadaviek definovaných nižšie v rámci Platformy pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe, prevádzkovej v rámci externého hostingového prostredia, kde k 21.1.2023 prebehla migrácia na prevádzkovú infraštruktúru, kde je použitý LINUX server s MySQL databázou, PHP serverom a Web server je Apache2. Databáza nad portálom je prevádzkovaná a škálovaná na čo najrýchlejšiu odozvu a príjemný zážitok používateľa.



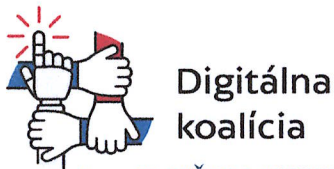
Storage engines („Mechanizmus ukladania dát“)

Úložný Systém	Popis
ndbcluster	Clustered, fault-tolerant tables
PERFORMANCE_SCHEMA	Performance Schema
InnoDB	Percona-XtraDB, Supports transactions, row-level locking, and foreign keys
MEMORY	Hash based, stored in memory, useful for temporary tables
MyISAM	MyISAM storage engine
FEDERATED	Federated MySQL storage engine
ndbinfo	MySQL Cluster system information storage engine
MRG_MYISAM	Collection of identical MyISAM tables
BLACKHOLE	/dev/null storage engine (anything you write to it disappears)
CSV	CSV storage engine
ARCHIVE	Archive storage engine

Pred uzatvorením zmluvy s dodávateľom systémovej a aplikačnej podpory „Platforma pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe“ je plánovaná migrácia riešenia do vládneho cloudu.

Pri službách definovaných v opise predmetu zákazky verejný obstarávateľ zabezpečí: Poskytnutie cloudových služieb v rámci vládneho cloudu v Dátovom centre Ministerstva vnútra SR na základe zmluvy o poskytovaní služieb dátového centra štátu, číslo zmluvy 50/2018 zverejnenej v centrálnom registri zmlúv na uvedenej linke - <https://www.crz.gov.sk/3447356/>

Ak sa v opise predmetu zákazky nachádza odvolávka, resp. odkaz na konkrétneho výrobcu a nejde o opis súčasného stavu, výrobný postup, obchodné označenie, patent, typ, oblasť alebo miesto pôvodu alebo výroby, Objednávateľ bude v súlade s § 42 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj „ZVO“) akceptovať aj ekvivalent, ktorý v rovnakom alebo vyššom rozsahu splní požiadavky Objednávateľa. Za (funkčný) ekvivalent sa v takomto prípade považuje také riešenie, ktoré spĺňa úžitkové, prevádzkové a funkčné charakteristiky, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie účelu, na ktoré je obstarávaný predmet zákazky určený, pričom za (funkčný) ekvivalent sa nepovažuje najmä také riešenie, z ktorého prijatím/plnením by boli spojené ďalšie vyvolané neprimerané náklady na strane Objednávateľa.



2. SLUŽBY SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY

Systémová a aplikačná podpora Platformy pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe (ďalej aj „Platforma“) zahŕňa nasledovné služby, ktoré budú poskytované v rámci mesačného paušálu.

A 1. Hotline a projektová podpora

služba Hotline a projektová podpora v sebe zahŕňa najmenej tieto činnosti:

- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností ServiceDesk,
- vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií ich riešení,
- prevádzku hotline strediska
- zber a evidencia incidentov
- identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom zákazníka, jeho analýza a samotné riešenie,
- poskytovanie konzultácií o incidentoch,
- poskytovanie mailového hotlinu vyškoleným zamestnancom zákazníka,
- projektové riadenie poskytovaných činností,
- riešenie eskalácií,
- poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.

A 2. Servisný zásah

- Servisný zásah v sebe zahŕňa činnosti smerujúce k riešeniu požiadaviek v minimálnom rozsahu:
- poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentoch v stanovenom čase,
- výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať zákazníka bezodkladne,
- lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.,
- posúdenie problému na kritický alebo nekritický je v kompetencii zákazníka,
- služba bude dodávaná počas celej platnosti tejto dohody,
- aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezaväzuje dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.

A 3. Profylaktika aplikačnej vrstvy



- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia
- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
- kontrola prostredia, v ktorom IS beží,
- udržiavanie repozitára zdrojov kódov,
- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- realizácia prevádzkových zásahov (správa systému),
- predkladanie Pracovného výkazu o vykonaných službách,
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému,
- monitorovanie aplikácie.

3. OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY

Objednávkové služby zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti Platformy, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení Platformy, zmeny prevádzkového prostredia a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Platformy v celkovom rozsahu 40 človekodní.

Takto chápaný rozvoj Platformy sa vzťahuje na produkčné a testovacie prostredie Platformy a zahŕňa realizáciu schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti alebo prevádzky Platformy:

- Zmeny a doplnky Platformy, pri ktorých ide o úpravy Platformy funkčného a prevádzkového charakteru.
- Implementáciu schválených požiadaviek Platformy na zmenu funkčnosti Platformy. Zmena funkčnosti Platformy zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti Platformy.
- Rozširovanie funkcionality Platformy – analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie Platformy na základe legislatívnych zmien alebo na základe podnetu na zlepšenie existujúcej funkcionality/pridanie novej funkcionality.
- Zmena funkčnosti môže byť tiež vyvolaná požiadavkou používateľov na zlepšenie existujúcej funkcionality alebo na zavedenie novej funkcionality v Platformy.
- Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní.
- Programovanie a implementácia nových integračných rozhraní.
- Rozširujúce možnosti využitia Platformy.
- Implementácia nových riešení.
- Podpora návrhu architektúry riešení, ktoré podporujú ciele Objednávateľa



Digitálna koalícia

pri rešpektovaní stratégie informatizácie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

- Návrh vhodných architektonických konceptov na navrhnutie riešenia, ktoré spĺňa prevádzkové požiadavky, ako je škálovateľnosť, udržiavateľnosť, bezpečnosť, spoľahlivosť, rozširiteľnosť, flexibilita, dostupnosť a spravovateľnosť, pomáhať určiť rozsah projektu a obmedzenia, poskytnúť odhadovaný čas a náklady potrebné na dokončenie implementácie.
- Otestovanie novej funkcionality.
- Aktualizácia používateľskej dokumentácie na základe vykonaných zmien.

Rozvoj Platformy je predbežne plánovaný pre oblasti uvedené vyššie, je chápaný ako indikatívny.

Testovanie zmeny Poskytovateľom

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu vrátane dodania security review pred vykonaním záverečného Akceptačného testovania.

Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Objednávkových služieb dôjde k modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkolvek časti funkcionality Platformy, Poskytovateľ je spolu s dodaním riešenia povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je Poskytovateľ povinný udržiavať aktuálnu a komplexnú dokumentáciu a poskytnúť ju Objednávateľovi (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Platformy).

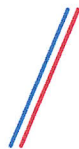
Workshop

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Platformy zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne workshopy pre Objednávateľa.

3. Úrovně podpory používateľov:

Helpdesk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpory modulu** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) – bude zabezpečovať MIRRI SR.
- **L2 podpory modulu** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti, na základe zmluvy o podpore systému Platforma pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe (zabezpečuje Poskytovateľ).
- **L3 podpory modulu** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore systému Platforma pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe (zabezpečuje Poskytovateľ). Analýza incidentu, určenie zodpovedného za dodanie riešenia a zabezpečenie preposlania incidentu v rámci HP Service manager, monitoring, riešenie incidentov na základe hlásení L2 a postúpenia garantov systémov.



Definícia:

- **Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.
- **Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.
- **Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobťažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

Pre služby sú definované takéto SLA:

Vzhľadom k tomu, že vzdelávanie a testovanie bude prebiehať aj na miestach podpory v regiónoch, prípadná nedostupnosť systému bude mať dopad na efektivitu práce lektorov a zvýšené náklady aj strane cieľovej skupiny.

Minimálne požiadavky na prevádzku systému:

- Miera dostupnosti - 24x7, dostupnosť 95%, doba odstránenia poruchy nasledujúci pracovný deň
- Forma podpory: telefonická, email, ServiceDesk, podpora priamo na mieste.

3.1. Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba platformy, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou dokumentáciou platformy. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia platformy.

- Označenie naliehavosti incidentu:

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritická	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
B	Vysoká	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému



		a neumožňujú používať časť systému.
C	Stredná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
D	Nízka	Kozmetické a drobné chyby.

- Možný dopad:

Označenie závažnosti incidentu	Možný dopad
1	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný dopad alebo strata dát
3	malý dopad alebo strata dát

- Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s bestpractices ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici:

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický	Značný	Malý
Naliehavosť	Kritická - A	1	2	3
	Vysoká - B	2	3	3
	Stredná - C	2	3	4
	Nízka - D	3	4	4

3.2 Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spôľahlivosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
1	0,5 hod.	4 hodín	1
2	1 hod.	12 hodín	2
3	1 hod.	24 hodín	10
4	1 hod.	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu Zákazníkom z úrovne L2 na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Zákazníkom a vyriešením incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu Zákazníkom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Zákazníka, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Zákazníka schválenie riešenia incidentu.
- (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo



Digitálna koalícia

incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.

- (4) Incidenty nahlásené Zákazníkom Poskytovateľovi v rámci testovacieho prostredia
 - a) Majú prioritu 3 a nižšiu
 - b) Vztťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
 - c) Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahnutý k práve testovanej funkcionalite

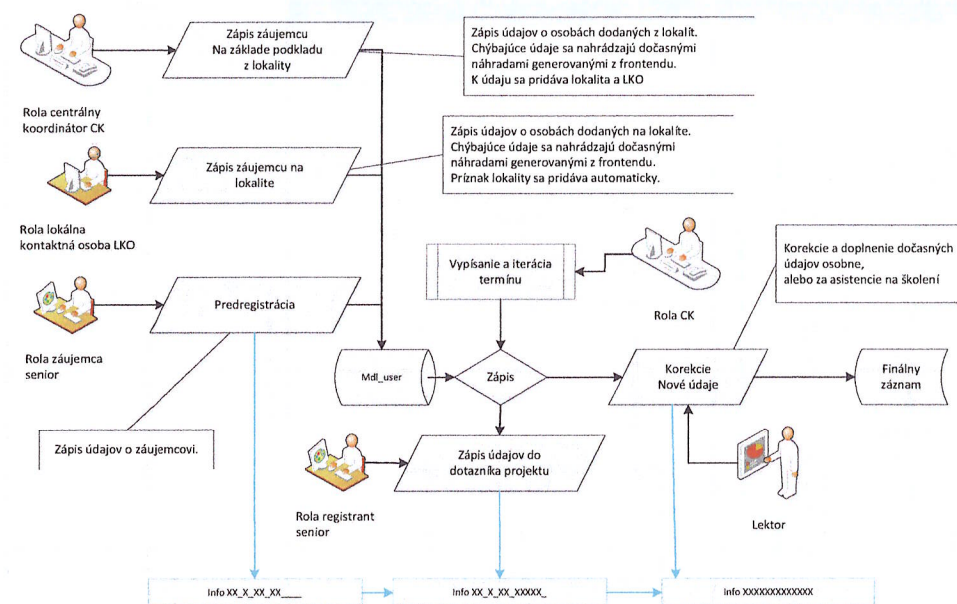
3.3 Požadovaná dostupnosť:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	24 hodín	od 00:00 hod. - do 23:59 hod. nepretržite
Servisné okno	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Servis a údržba sa bude realizovať mimo pracovného času.
Dostupnosť produkčného prostredia IS	95%	• 95% z 24/7/365 • Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS.
RTO (Recovery Time Objective)	24 hodín	dobu obnovenia systému, t.j. za ako dlho po výpadku musí byť systém funkčný.
RPO (Recovery Point Objective)	10 minút	aké množstvo dát môže byť stratené od vymedzeného okamihu.

4. Popis Platformy pre zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a znevýhodnených skupín vo verejnej správe

Správa používateľov

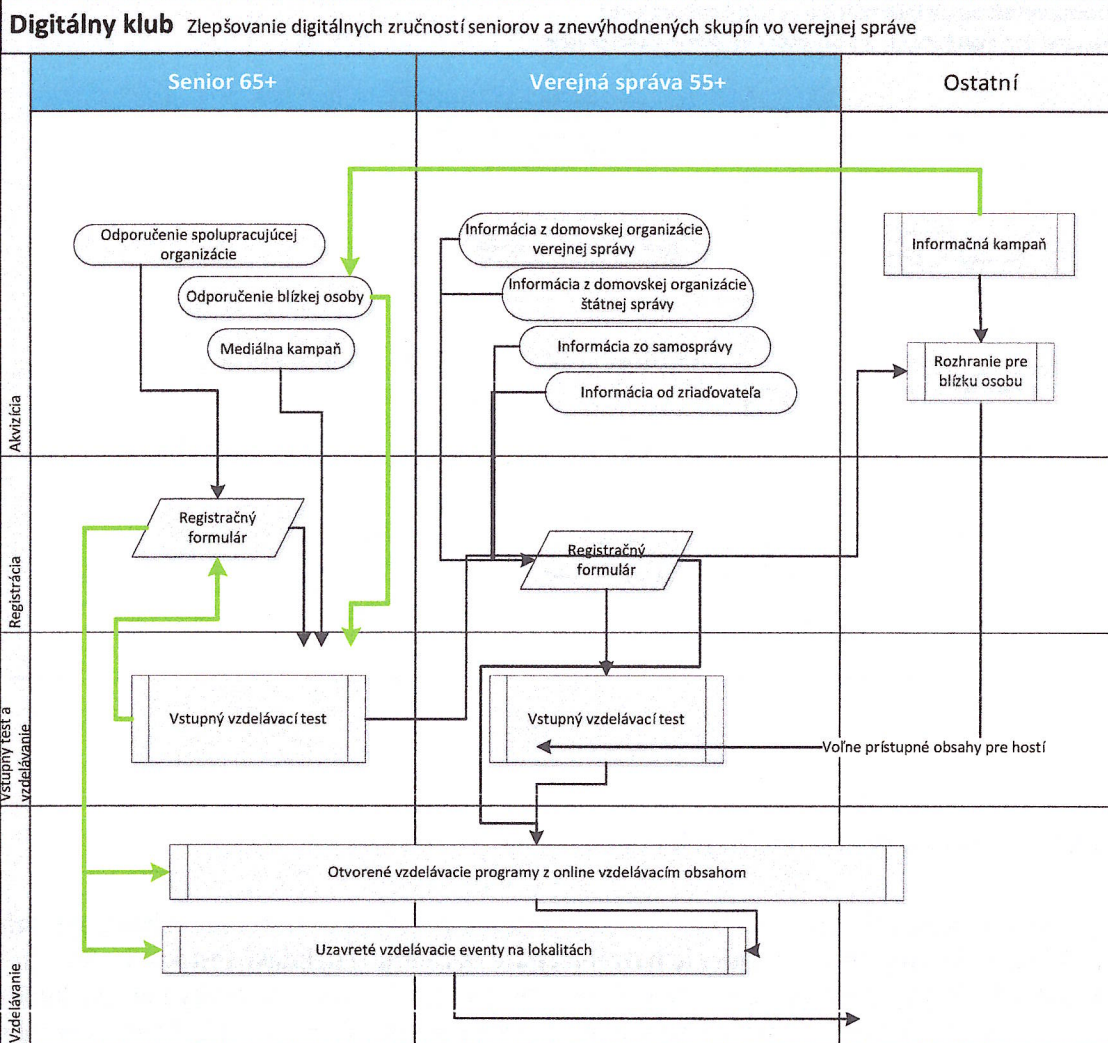
Prihlasovanie používateľov a sprístupňovanie vzdelávania je viazané na záznam o osobe. Osoba môže byť zapísaná asistentom na vzdelávacom mieste, alebo sa môže registrovať sama. Postup zápisu je na základe iterácií určený nasledovne:



Získavanie používateľov z cieľových skupín

Vychádzajúc z našich skúseností s procesom registrácie používateľov sme sa rozhodli vytvoriť novú inštanciu s registráciou, ktorá je bezproblémová a zahŕňa didaktické testovanie. Snažíme sa zjednodušiť a vylepšiť skúsenosť používateľa pri registrácii a zároveň poskytnúť didaktický prístup prostredníctvom testovania, čo umožňuje lepšie prispôsobenie našich služieb a obsahu potrebám jednotlivých používateľov.

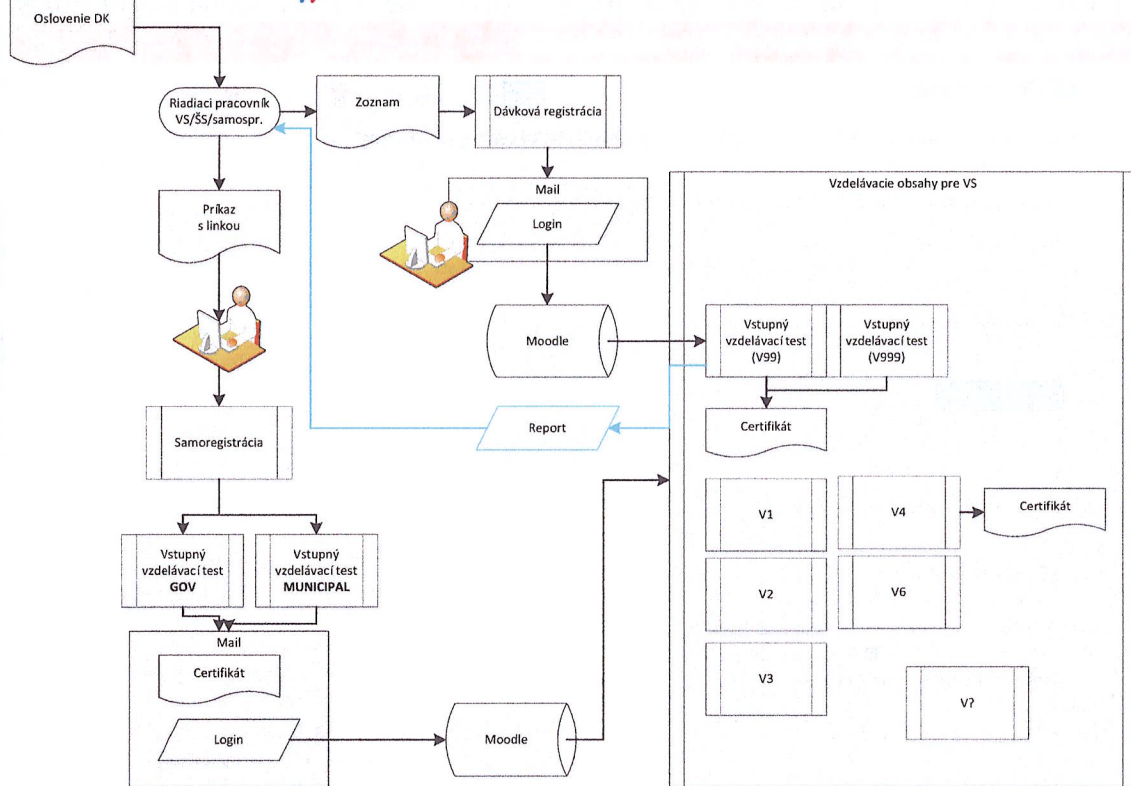
Vytvorili sme externú „landing page“ s cieľom poskytnúť používateľom prítiažlivý a informatívny vstupný bod. Táto stránka slúži ako brána pre vstup do nášho vzdelávacieho portálu, poskytujúc prepojenie, ktoré uľahčuje a smeruje návštevníkov k relevantnému obsahu a službám na našom vzdelávacom portáli. Cieľom tejto externej "landing page" je okrem iného prilákať a zaujať návštevníkov, aby následne pokračovali v ich vzdelávacom procese na našom hlavnom portáli.



Komplexná schéma pre bezbariérový vstup do vzdelávacieho portálu cez landing page DigitálnyKlub

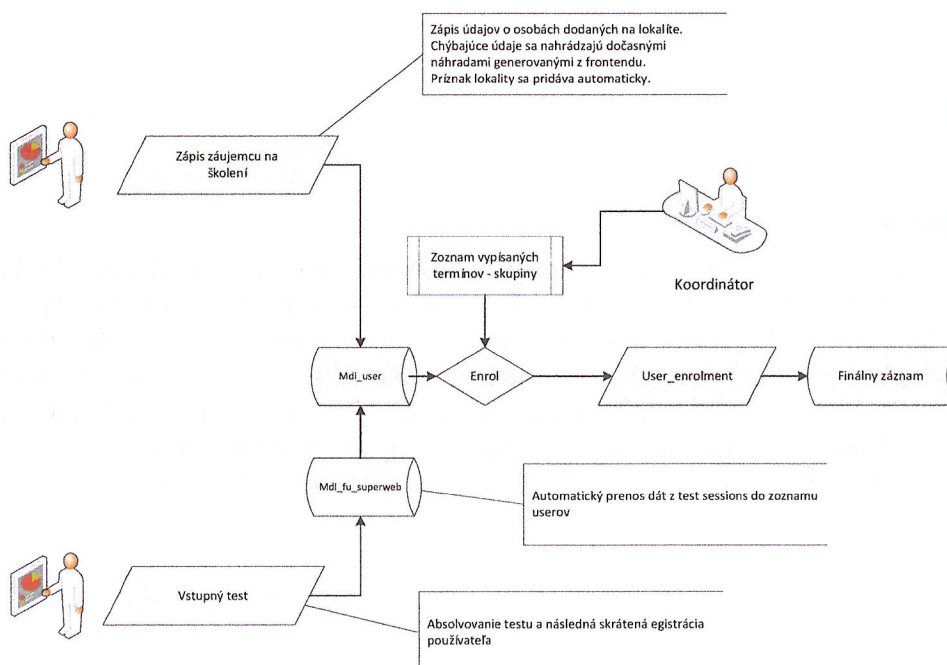


Digitálna koalícia



Priama samoregistrácia:

Proces vyťažovania informácií o účastníkovi projektu





Digitálna koalícia

Formulár pre registráciu je rozdelený na dve časti, kde v prvej testujeme duplicity.

Pozor! Prototyp formulára. V prípade nezrovnalostí kontaktujte prosím správcu na zadavaci@jednotka.gov.sk

Digit@lne kurzy



Formulár pre samoregistráciu nových používateľov vzdelávacej platformy

Tento formulár je určený pre samoregistráciu používateľov vzdelávacej platformy pre cieľovú skupinu projektu, ktorou sú občania patriaci medzi znevýhodnené skupiny obyvateľstva, špecificky: zamestnanci verejnej správy nad 55 rokov, invalidní a starobní dôchodcovia, ktorí nepatria do kategórie seniorov (mladší ako 65 rokov, s priznaným invalidným alebo starobným dôchodkom), seniori (obyvatelia v poproduktívnom veku, teda obyvatelia starší ako 65 rokov), osoby s TZR.

Titul, meno a priezvisko registrovaného používateľa*

Titul*

Meno*

Priezvisko*

Adresa trvalého bydliska, PSČ a mesto*

Ulica a číslo*

PSČ*

Mesto*

[Uložiť a pokračovať](#)

Titul, meno a priezvisko registrovaného používateľa*

Adresa trvalého bydliska, PSČ a mesto*

Dátum narodenia*

dd. mm. rrrr

Patrim do cieľovej skupiny projektu*

☐ Vyberte cieľovú skupinu

Kontaktný telefón a alebo email (sem zašleme heslo)*

Telefón

Email

Vaša úroveň digitálnych zručností (odhadnite)

Vyberte úroveň

Vaše preferované školiace miesto

Vyberte lokalitu, ktorú registrovaná osoba spravuje

Kurzy o ktoré mám prednostný záujem

☐ Moje preferencie

☐ Súhlasím so spracovaním osobných údajov.

Pre účely identifikácie oprávneného prijímateľa projektu, je potrebné získať jednoznačné identifikačné údaje, ktoré umožňujú identifikovať používateľa so záznamami a o vzdelávaní na platforme a získaných certifikátoch. Preto je nevyhnutné tieto osobné údaje zbierať a evidovať po dobu prevádzky platformy. [Viac informácií o podmienkach ochrany osobných údajov](#)

☐ Čestne vyhlasujem, že uvedené údaje sú úplné, pravdivé a správne. Som si vedomý(á) skutočnosti, že neúplné, nepravdivé alebo nesprávne čestné vyhlásenie môže naplniť znaky skutkovej podstaty priestupku podľa § 21 ods. 1, písm. f) zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

☐ Súhlasím so zasielaním informácií o kurzoch a školeniach.

* Polia označené hviezdikou sú povinné

[Zaregistrovať sa](#)

[Späť](#)

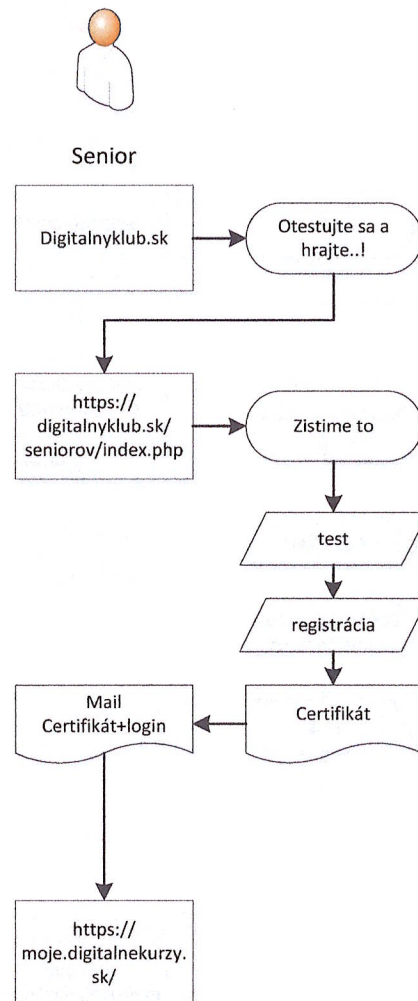
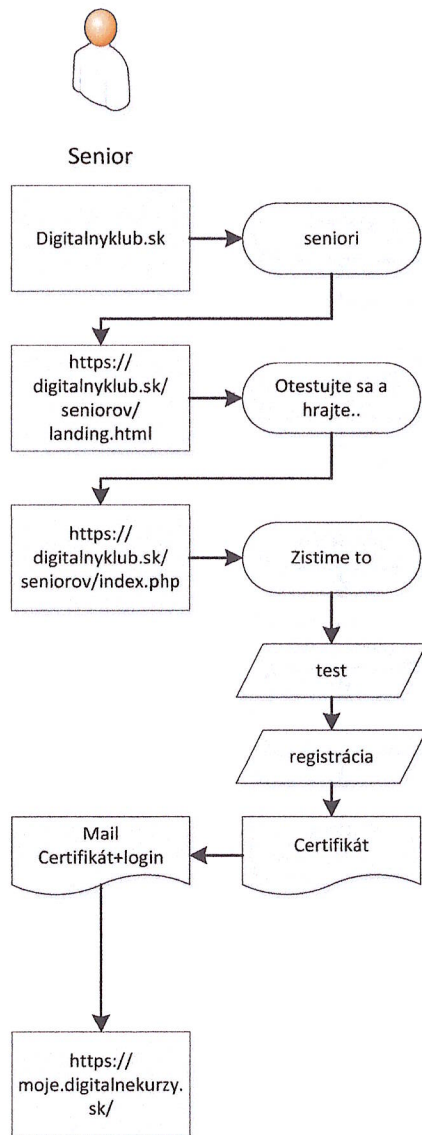
Scenáre prístupov

Pre každú variantu prístupu sme podrobne pripravili scenár, ktorý zahŕňa detailné kroky a postupy, ktoré užívatelia musia absolvovať. Cieľom týchto scenárov je sledovať a analyzovať užívateľskú skúsenosť pri každej možnosti prístupu. To zahŕňa identifikovanie potenciálnych problémov, zlepšení alebo obmedzení, ktoré môžu vzniknúť počas interakcie užívateľa s daným prístupom. Detailné sledovanie týchto scenárov nám umožňuje získať holistický pohľad na užívateľskú skúsenosť a následne implementovať opatrenia na optimalizáciu a zabezpečenie pozitívnej a efektívnej interakcie s našimi službami vzdelávania.



Digitálna
koalícia

Scenár bežný návštevník

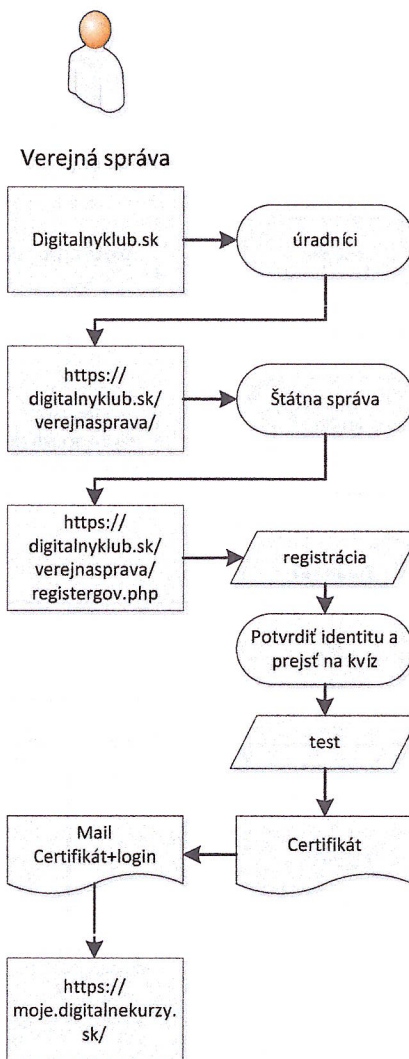
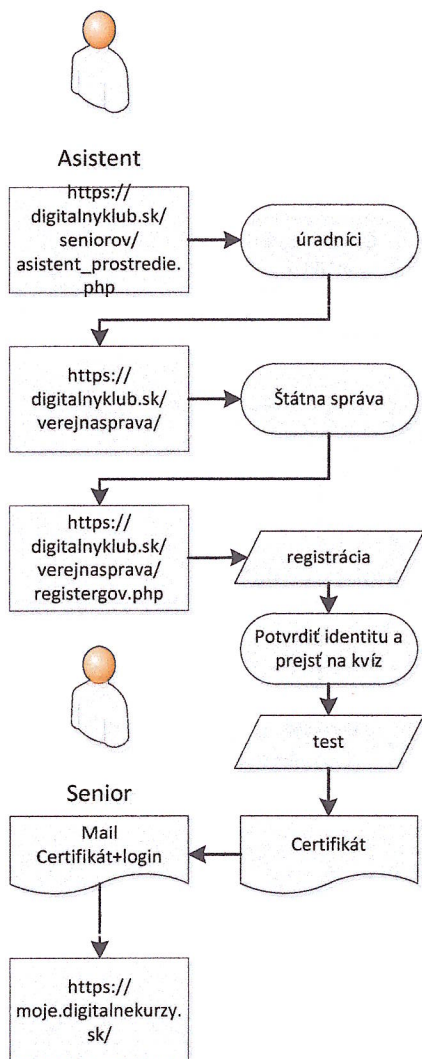




Digitálna
koalícia



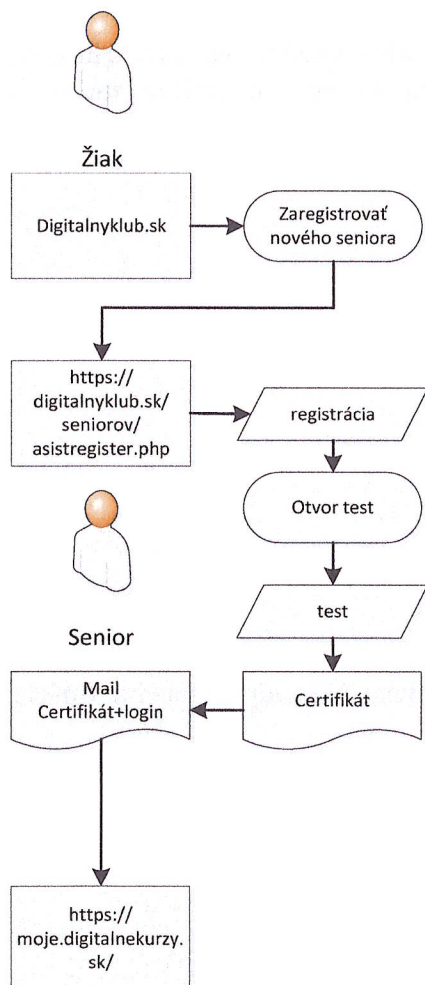
Scenár návštevník zo gov mailu





**Digitálna
koalícia**

**Scenár návštevník
zo žiackeho letáku**



Návody pre asistentov a školiteľov:

Registrácia seniorov na vzdelávací portál

Rola Lokálny spolupracujúci subjekt



Digitálna
koalícia

Prihlásenie na portál

Portál sa nachádza na linke <https://moje.digitalnekurzy.sk> Prihlásenie je možné na linke <https://moje.digitalnekurzy.sk/login/index.php>

Prihlasovacie meno je viazané na konto, ktoré má pridelenú rolu v systéme, na základe ktorého sprístupňujeme viazané funkcionality. Preto sa prosím uistite, že zadané meno je zaregistrované ako spolupracujúci partner na lokalite.

Nástenka na portáli

Pop prihlásení sa zobrazí Nástenka, ktorá obsahuje blok správcu. Má nadpis Moje informácie.

Digit@lne kurzy Slovenská (sk)

Nástenka

Nástenka

Vitajte späť, Správca! 🍌

K tomuto pohľadu sa dá vrátiť kedykoľvek, odkazom v menu s názvom **Nástenka**



Digitálna
koalícia

Otvorenie formulára na zápis

V bloku Moje informácie nájdete linku **Zápis používateľov (nové okno)**, ak ju nevidíte, kontaktujte prosím správcu, ktorý Vám upraví rolu.

[Moje informácie](#)

Vitajte na vzdelávacom portáli

Vitajte správca

[Zápis používateľov \(nové okno\)](#)

[Otvoriť zoznamy používateľov v skupinách \(nové okno\)](#)

Formulár pre zápis – štruktúra formulára

Na stránke formulára je pod nadpisom identifikácia Vás ako zástupcu, v koho mene je registrácia vykonaná, ďalej máte pripravený formulár pre zápis a nakoniec zoznam zapísaných osôb, ktoré ste registrovali – zoznam pre kontrolu.

Identita, ku ktorej je viazaná lokalita a „vlastníctvo“ registrovanej osoby:

Formulár pre vytváranie nových používateľov školiacim miestom

Pre lokalitu zastúpenú Správca

Formulár zápisu:

Registračný formulár

Zápis osoby		
Titul	Meno	Priezvisko
Email osoby. Ak nie je známy, ponechajte dočasný text mail@docasny480		Používateľské meno je v tvare meno.priezvisko bez diakritiky Používateľské meno
Kontaktný telefón Telefón	city Bratislava	Dátum narodenia dd. mm. rrrr
Vstupná úroveň vedomostí Vyberte úroveň pri zápise	Štartovacie heslo (len z výberu) RUZOMBEROK.2023	
Poznámka k registrovanému Poznámka		
Zapísať oprávneného žiadateľa		

Prehľad zaregistrovaných osôb za tohto registrátora:



**Digitálna
koalícia**



Prehľad zapísaných osôb týmito kontom

Meno	Mail	Prihlasovacie meno	Mesto	Vstupné heslo
Mgr. Ivan Testovič	docasny_mail_462@digitalnekurzy.sk	ivan.testovaic	Bratislava	BRATISLAVA.2023
	neznamy_mail_@477	ddd	Bratislava	RUZOMBEROK.2023
aaa bbb	neznamy@mail.478	abab	Bratislava	BRATISLAVA.2023
ff ff	nezadany@mail479	ff	Bratislava	RUZOMBEROK.2023

Postup zápisu

Formulár je pripravený tak, aby sme doň mohli zapísať maximum potrebných údajov. Zároveň však rozumieme, že nie všetky údaje sú v momente zápisu dostupné. Preto je možné registrovať osobu aj bez úplného vypísania formulára.

Zoznam požadovaných polí, ktoré sú nevyhnutné:

- Meno
- Priezvisko
- Používateľské meno
- Dátum narodenia (ak nie je známe, zvol'te akýkoľvek dátum, upravíme neskôr)

Polia, ktoré sú predvyplnené, teda ak ich nezmeníte, bude zadaná predvolená hodnota:

- Email (ak nie je známy, doplníme ho neskôr)
- Vstupná úroveň
- Štartovacie heslo
- Mesto (predvyplnené podľa Vašej identity)

Otvorené polia:

- Titul (ak nie je známy, doplníme ho neskôr)
- Telefón (ak nie je známy, doplníme ho neskôr)
- Poznámka – interná, nemení sa

Dôležité komentáre k systémovým poliam

Používateľské meno:

Tvar meno.priezvisko bez diakritiky a bez medzier

Meno môže obsahovať aj čísla, ak je to nevyhnutné

Mail:

Ak je známy, zapíšte ho prosím malými písmenami bez diakritiky. Stáva sa, že ho diktujú aj s diakritikou, no je nepovolená.