Príloha č. 2 súťažných podkladov

|  |
| --- |
| **návrh zmluvy (rámcovej dohody)** |

SE-VO1-2022/003713

**Zmluva o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby SOFTVÉROVÝCH KOMPONENTOV ZABEZPEČUJÚCICH PREVÁDZKU IT SYSTÉMOV**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

v znení neskorších predpisov a zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

**OBJEDNÁVATEĽ:**

Názov: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava

Zastúpený:

IČO: 00 151 866

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000180023/8180

IBAN: SK78 8180 0000 0070 0018 0023

(ďalej len **„Objednávateľ“)**

a

**POSKYTOVATEĽ:**

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Štatutárny organ:

Osoba/y podpisujúca/e

zmluvu:

Bankové spojenie:

IBAN:

Zápis:

Kontaktná osoba

v realizačných veciach:

Telefón:

E-mail:

(ďalej len **„Poskytovateľ“)**

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako **„Zmluvné strany“** a každý samostatne ako **„Zmluvná strana“.**

# Úvodné ustanovenia a účel zmluvy

* 1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu v súlade s výsledkom verejnej súťaže, ktorej oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania (ďalej len „Verejné obstarávanie“) bolo uverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. ........../201.... dňa ............. pod značkou .................

* 1. Účelom tejto Zmluvy je v súlade s výsledkom Verejného obstarávania zabezpečiť predmet zákazky podľa článku 3. a Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ktorý bude v súlade s touto Zmluvou zabezpečovať Poskytovateľ pre Objednávateľa.
	2. Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení zmien a doplnkov, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto zmluvu o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty (ďalej len „Zmluva“ alebo skrátene aj „SLA“), za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania pozáručného autorizovaného servisu/podpory, služieb prevádzkovej podpory a údržby a služieb pre úpravy systémov pre softvérové produkty pre vybrané prevádzkované systémy potrebné na zabezpečenie prevádzky informačných systémov objednávateľa
1. **Definície a pojmy**
	1. **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom**: technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje neutralizáciu problému (predovšetkým prípad, keď je problém na strane tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku informačných systémov (IS) a SW komponentov, ktoré sú predmetom Zmluvy, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto SLA.
	2. **Človekodeň**: je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 **pracovných** hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.
	3. **SW komponent:** Ide o samostatnú časť informačného systému podporovaných oblastí uvedených v Prílohe č. 1, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov podľa Prílohy č.1.
	4. **SW modul:** Ide o samostatnú časť SW komponentu, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu**.**
	5. **Doba neutralizácie problému** alebo aj **Doba odstránenia problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie prevádzky IT systémov, resp. obnovenie fungovania základných činností SW komponentov, častí IS alebo SW komponentu IS ako celku, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od typu/priority požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom, čas následného riešenia príčiny problému a čas, keď je problém eskalovaný na výrobcu SW komponentu v rámci výrobcom podmienok pozáručného autorizovaného servisu.
	6. **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo v skratke **systém** **HelpDesk:** elektronický systém pre správu požiadaviek je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ zabezpečuje evidenciu a informácie o Požiadavkách a Problémoch Objednávateľa. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionalita je uvedená v Prílohe č. 5 tejto SLA.
	7. **Funkcia SW modulu** alebo v skratke **funkcia** sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu informačných systémov podporovaných oblastí podľa tejto Zmluvy, uvedených v prílohe č. 1.
	8. **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér.
	9. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka informačných systémov podporovaných oblastí a SW komponentov. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.
	10. **Kritický problém**: požiadavka Objednávateľa, na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS SW komponentov tretích osôb alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
	11. **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov tretích osôb, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí.
	12. **Oprávnené osoby Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 7 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.
	13. **Otázka:** otázka je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.
	14. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
	15. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
	16. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania problému priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 5 tejto SLA. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky, zadaný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk. Reakčná doba závisí od priority problému podľa Prílohy č. 1 tejto SLA.
	17. **SLA** alebo **Zmluva:** táto zmluva o poskytovaní služby štandardnej podpory a údržby SW komponentov a SW modulov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa pre oblasť service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty.
	18. **Služby štandardnej podpory a údržby:** sú predovšetkým služby pozáručného autorizovaného servisu/podpory  SW komponentov v rámci oblasti: service, security, infrastructure management, API management a integračné komponenty, prevádzkovaných Objednávateľom, služby prevádzkových činnosti a technickej podpory, odstraňovanie pozáručných a mimozáručných vád – oprava na základe hlásených incidentov a osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností informačných systémov. Bližšia špecifikácia služieb prevádzkovej podpory a údržby, ktorá je poskytovaná v rámci tejto SLA je uvedená v čl. III bod 1 a Prílohe č. 1 tejto SLA.
	19. **Údržba SW komponentov 3. strán (maintenance):** pod pojmom Údržba SW komponentov 3. strán (maintenance) sa rozumie poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie vád v SW komponentoch tretích osôb a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Zoznam SW komponentov, na ktoré je na základe tejto SLA poskytovaná údržba (maintenance) je uvedený v Prílohe č.1 tejto SLA.
2. **Predmet SLA**
	1. **Predmetom tejto SLA je záväzok Poskytovateľa**  za podmienok uvedených v tejto SLA poskytovať Objednávateľovi riadne a včas nasledovné Služby štandardnej podpory a údržby:
3. Pozáručného autorizovaného servisu, služieb technickej podpory, údržby a prevádzkových činností pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti Service management, Security management, Infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov v priestoroch Objednávateľa a ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Pozáručný autorizovaný servis**“) .
4. Prevádzkových činnosti, ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby prevádzkovej podpory a údržby**“).
5. Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT (ďalej len **„Služby úpravy systémov“**), ktorých zoznam a rozsah je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná (ďalej len „Služby štandardnej podpory a údržby“).
	1. V rámci služieb Pozáručného autorizovaného servisu podľa čl. III bod 3.1 písm. a) tejto SLA sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť autorizovanú technickú podporu SW komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov Objednávateľa v oblasti service management, infrastructure management, security management, API management, project portfolio management a integračné SW komponenty, prevádzkovaných v priestoroch Objednávateľa, ich následnú diagnostiku, opravu, odstraňovanie porúch a uvedenie nefunkčného SW komponentu/modulu do prevádzky, podľa špecifikácií výrobcu konkrétneho SW. Zoznam SW komponentov, pre ktoré Objednávateľ požaduje dodanie Pozáručného autorizovaného servisu/podpory a autorizované zabezpečenie odstránenia porúch vrátane definovanej SLA je uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA.
	2. V rámci poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál podľa čl. III bod 1 písm. b) tejto SLA sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať služby najmä v nasledovných oblastiach:
		1. Oblasť správy incident a problem management
		2. Oblasť systémová podpora a patchovanie
		3. Oblasť Profylaktika

# Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v časti 2 Prílohy č.1 tejto SLA.

* 1. V rámci poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál podľa čl. III bod 1 písm. b) tejto sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať Prevádzkové činnosti najmä v nasledovných oblastiach:
		1. Oblasť implementácie úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT
		2. Oblasť dátové operácie a opravné zásahy
		3. Analýzy, konzultácie a školenia

# Podrobná špecifikácia Služieb prevádzkovej podpory ako aj garantované parametre poskytovania týchto činností sú uvedené v časti 2 Prílohy č. 1 tejto SLA.

* 1. V rámci Služieb úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT podľa čl. III bod 1 písm. c) tejto SLA sa Poskytovateľ zaväzuje Objednávateľovi poskytovať nasledovné služby, ktorých detailná špecifikácia a rozsah poskytovaných služieb je uvedený v časti 2 Prílohy č. 1 tejto SLA

3.5.1. Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

3.6 Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas poskytnuté Služby štandardnej podpory a údržby podľa bodu 3.1 tohto článku Zmluvy zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa článku 5 tejto Zmluvy.

1. **Miesto plnenia a čas plnenia**
	1. Miestom plnenia tejto Zmluvy sú prevádzky Objednávateľa, ak ide o služby, ktoré sú fyzicky poskytované v priestoroch Objednávateľa (napr. servisný zásah na mieste a pod.). Miestom plnenia tejto Zmluvy je sídlo Poskytovateľa, ak ide o služby, ktoré sú poskytované telefonicky, elektronicky, písomne alebo vzdialeným pripojením (vzdialeným prístupom) alebo iné miesto vopred oznámené a určené Objednávateľom.
	2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
	3. Poskytovateľ poskytuje Služby štandardnej podpory a údržby v časoch určených pre každý jednotlivý typ Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle čl. III bod 1 tejto SLA, ktoré sú uvedené a detailne špecifikované v časti 3 Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
	4. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby štandardnej podpory a údržby aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, a jej výkon bude uskutočnený na základe vzájomnej dohody Zmluvných strán.
2. **Cena za Služby štandardnej podpory a údržby a platobné podmienky**
	1. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi odmenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby vo výške určenej podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a príslušnú DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR (ďalej len „**Cena**“).
	2. Cena Služieb štandardnej podpory a údržby je určená podľa rozsahu SW komponentov tvoriacich jednotlivé podporované oblasti prevádzky IT systémov v čase podpisu tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu resp. zmene nasadením nových SW modulov alebo SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, bude dopad na rozsah poskytovania Služieb štandardnej podpory a údržby a ich ceny predmetom vzájomnej dohody Zmluvných strán. Zmenu Zmluvy podľa tohto bodu Zmluvy je možné vykonať len na základe písomného a očíslovaného dodatku k tejto Zmluve.
	3. Objednávateľ je povinný uhrádzať Poskytovateľovi Cenu za poskytované Služby štandardnej podpory a údržby nasledovne:
		1. **Cena za Pozáručný autorizovaný servis**
			1. Zmluvné strany sa dohodli, že Cenu za poskytovanie Pozáručného autorizovaného servisu bude Objednávateľ uhrádzať Poskytovateľovi vopred na celý rok (12 mesiacov) vo forme ročnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
			2. Faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do dvoch týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Pre vylúčenie pochybností, v prípade doručenia faktúry po termíne dohodnutom v prvej vete tohto bodu Zmluvy, zostáva zachovaná tridsaťdňová splatnosť faktúry.
			3. Pre vylúčenie pochybností akúkoľvek ďalšiu faktúru za služby Pozáručného autorizovaného servisu bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do posledného dňa predplateného 12-mesačného obdobia, predchádzajúcemu obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Pozáručný autorizovaný servis. Lehota splatnosti faktúry/faktúr podľa tohto bodu Zmluvy je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
		2. **Cena za Služby prevádzkovej podpory a údržby – mesačný paušál**
			1. Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby bude Objednávateľ uhrádzať mesačne vo forme mesačnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
			2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory poskytované a prevzaté oprávnenou osobou Objednávateľa. Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
		3. **Služby prevádzkovej podpory a údržby – štvrťročný paušál**
			1. Cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a údržby bude Objednávateľ uhrádzať vo forme štvrťročnej paušálnej platby vo výške určenej v Prílohe č. 2 tejto SLA vrátane príslušnej DPH podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
			2. Maximálne počty človekodní poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a údržby určené v Prílohe č. 2 tejto SLA možno pri ich nevyužití v danom štvrťroku použiť na plnenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby v nasledujúcich štvrťrokoch a to maximálne do konca daného kalendárneho roka. Pri ich nevyužití v danom kalendárnom roku sa tieto počty človekodní do ďalšieho roka nepresúvajú.
			3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb  prevádzkovej podpory a údržby podľa tohto článku Zmluvy vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho štvrťroka, v ktorom boli Služby prevádzkovej podpory a údržby poskytované a prevzaté oprávnenou osobou Objednávateľa. Lehota splatnosti faktúry podľa tohto bodu Zmluvy je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
		4. **Služby** **úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT**
			1. Cena za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT bude určená na základe samostatnej požiadavky Objednávateľa, ktorá bude zvlášť posúdená a nacenená. Na určenie ceny bude použitá jednotková sadzba ceny za 1 človekodeň, tak ako je uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy.
			2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za poskytovanie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT iba nazáklade samostatnej písomnej objednávky a po riadnom prevzatí a akceptácií zrealizovaných služieb zodpovednou osobou Objednávateľa.
			3. Objednávateľ bude uhrádzať vystavenú faktúru vrátane príslušnej DPH, podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
		5. **Spoločné ustanovenia o platobných podmienkach**
			1. Cena za Služby štandardnej podpory a údržby je  stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
			2. Cena za Služby štandardnej podpory a údržby zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu dohodnutých Služieb štandardnej podpory a údržby podľa tejto SLA do miesta plnenia, vrátane dopravy do miesta plnenia.
			3. Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
			4. Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu SLA v súlade s touto SLA, ak táto SLA neustanovuje inak. Prílohou faktúry s výnimkou faktúr vystavovaných v súlade s bodom 5.3.1 tejto SLA budú podpísané Pracovné výkazy o vykonaných službách, resp. iné potvrdenia o akceptovaní plnenia podľa tejto SLA.
			5. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 kalendárnych dní a začne plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom odpísania fakturovanej sumy vrátane DPH z účtu Objednávateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
			6. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
			7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa preruší pôvodná lehota splatnosti a nová 30-dňová lehota splatnosti faktúry začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej  faktúry Objednávateľovi.
3. **Postup pri riešení Problémov a Požiadaviek**
	1. Oprávnená osoba resp. poverený pracovník Objednávateľa nahlási Problém/Požiadavku:
* telefonicky prostredníctvom call centra na t.č. .................
* v  systéme HelpDesk na adrese .................... alebo
* e-mailom na adresu: ...............podľa Prílohy č. 5 tejto SLA.

Uskutočniť takéto hlásenie, t.j. Problém/Požiadavku môže výlučne Oprávnená osoba, resp. ňou poverený pracovník Objednávateľa v súlade s touto SLA. V prípade hlásenia e-mailom, alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme HelpDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky/Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky/Problému.

* 1. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí Požiadavku/Problém a začne v Reakčnej dobe podľa Prílohy č. 1, resp. v lehotách vyplývajúcich z tejto SLA ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa a na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému, tak aby Poskytovateľ danú Požiadavku alebo Problém vyriešil v Dobe neutralizácie problému podľa jednotlivých typov poskytovaných služieb, pokiaľ sa na danú Požiadavku/Problém vzťahuje Doba neutralizácie problému.
	2. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
	3. Po vykonaní Služieb štandardnej podpory a údržby (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 3), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme HelpDesk.

* 1. Všetky vyriešené Požiadavky resp. Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (Príloha č. 4), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme HelpDesk. Splnenie každej Požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky/Problému najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa ich vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme HelpDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote je povinný uviesť svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 3 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému HelpDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie Požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované. Ustanovením tohto bodu resp. článku nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za vady poskytnutých služieb resp. ich časti, ktoré vyjdú najavo po akceptácii riešenia Požiadavky/Problému a to aj v prípade, ak tieto vady existovali už v čase akceptácie.
1. **Uzatváranie Požiadaviek a Problémov**
	1. Obidve strany považujú Problém v zmysle tejto SLA za uzavretý za týchto okolností:
		1. ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme HelpDesk,
		2. ak Poskytoval na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že
2. problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
3. problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom,
4. problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím zo systému z vonku,
5. problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácií IS,
6. riešenie problému nie je predmetom tejto SLA.
7. **Práva a povinnosti Poskytovateľa**
	1. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že Služby štandardnej podpory a údržby podľa tejto Zmluvy bude poskytovať v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej Prílohách. Zároveň je povinný neodkladne informovať Objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb štandardnej podpory a údržby.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že každá Služba štandardnej podpory a údržby resp. akákoľvek ich časť bude dodaná spôsobom, v termínoch, podľa špecifikácie v tejto Zmluve a jej Prílohách, s primeranou dôslednosťou a obvyklou odbornou starostlivosťou.
	3. Poskytovateľ pre potreby opráv jednotlivých SW komponentov/modulov použije postup, ktorý je pre tento účel odporučený, resp. certifikovaný výrobcom predmetného SW.
	4. Poskytovateľ má právo prerušiť plnenie Zmluvy v prípadoch neplnenia záväzkov Objednávateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, a to minimálne po dobu pokiaľ je Objednávateľ v omeškaní so splnením si svojej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy. Poskytovateľ nie je viazaný termínmi prijatými pre poskytovanie Služieb štandardnej podpory a údržby v prípade, ak Objednávateľ nevytvorí ani po písomnom upozornení Poskytovateľa podmienky potrebné na poskytovane Služieb štandardnej podpory a údržby v zmysle tejto Zmluvy. V takom prípade nedodržanie termínu (najmä Reakčnej doby a Doby neutralizácie problému) nie je považované za omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Služieb štandardnej podpory a údržby.
	5. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – HelpDesk, t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému HelpDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
	6. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi za poskytnuté služby v rámci bodu 3.4 tejto Zmluvy štvrťročne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
	7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia Požiadaviek a Problémov nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionalitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
	8. Poskytovateľ je oprávnený zadať plnenie podľa tejto SLA alebo jeho časť ďalším čiastkovým poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“), a to iba na základe predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
	9. Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto SLA subdodávateľov, o ktorých má vedomosť v čase podpisu tejto SLA, tvorí ich zoznam Prílohu č. 8 tejto SLA. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 8 tejto SLA, a to bezodkladne.
	10. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
	11. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom Poskytovateľa v zmysle zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“).
	12. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora.
	13. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne Vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený vykonávať fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA.
	14. V prípade ak Poskytovateľ opakovane porušuje svoje povinnosti v zmysle tejto SLA alebo ak Poskytovateľ závažnejším spôsobom poruší povinnosti podľa tejto SLA, je Objednávateľ oprávnený vyzvať Poskytovateľa na preukázanie splnenia podmienok účasti kladených na konkrétnych expertov podľa § 34 ods. 1 písm. g) Zákona o verejnom obstarávaní uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch.
8. **Práva a povinnosti Objednávateľa**
	1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky Požiadavky/Problémy postupom podľa tejto SLA. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení Problému a poskytovať mu všetku potrebnú a požadovanú súčinnosť.
	2. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
	3. primeraného pracovného prostredia,
	4. prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služby štandardného servisu a údržby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
	5. poskytnutie prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa.
	6. Objednávateľ je povinný poskytovať resp. zabezpečiť poskytovanie technických informácií a dokumentov, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.
	7. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 6 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.
9. **Sankcie**
	1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením služieb podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania od uplynutia Doby neutralizácie
		1. zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku bez DPH, ak ide o služby hradené paušálnym mesačným poplatkom, maximálne však do výšky mesačného paušálneho poplatku ;
		2. zmluvnú pokutu 0,05% z Ceny Služieb štandardnej podpory a údržby, ak ide o služby hradené štvrťročným alebo ročným paušálnym poplatkom bez DPH,.
	2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
	3. Zaplatením zmluvnej pokuty/zmluvných pokút Poskytovateľom Objednávateľovi nie je dotknutný nárok Objednávateľa na náhradu škody, ktorá prevyšuje výšku zmluvnej pokuty/zmluvných pokút a vznikla v priamej príčinnej súvislosti s porušovanou zmluvnou povinnosťou, za ktorú sa ukladá zmluvná pokuta.
10. **Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu**
	1. Poskytovateľ zodpovedá počas celej doby trvania tejto Zmluvy za to, že Služby štandardnej podpory a údržby budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby spĺňali podmienky dohodnuté v tejto SLA alebo uvedené v požiadavke, hlásení alebo zadaní Objednávateľa. Služby štandardnej podpory a údržby majú vady v prípade, ak nespĺňajú podmienku uvedenú v predchádzajúcej vete.
	2. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb štandardnej podpory a údržby, najmä ak predmetné služby boli poskytnuté odlišne od dohodnutých parametrov SLA a podmienok uvedených v tejto Zmluve. Pri výskyte vady poskytnutých Služieb štandardnej podpory a údržby Objednávateľ na ňu upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a v termíne stanovenom Zmluvou, inak v termíne vopred dohodnutom s Objednávateľom odstráni. Ak Zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia vád poskytnutých služieb, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín odstránenia vád s ohľadom na závažnosť vzniknutej vady služieb.
	3. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni akúkoľvek vadu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený:
	4. odstrániť vady svojpomocne respektíve prostredníctvom tretej osoby, pričom náklady na takéto odstránenie budú uplatnene voči Poskytovateľovi, ktorý sa ich zaväzuje bez zbytočného odkladu uhradiť; alebo
	5. požadovať primeranú zľavu z ceny za poskytnuté služby; alebo
	6. odstúpiť od zmluvy za podmienok ďalej uvedených v tejto SLA
	7. Poskytovateľ nezodpovedá za vady poskytovaných služieb podľa tejto SLA, ktoré boli spôsobené použitím podkladov alebo pokynov prevzatých od Objednávateľa pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť alebo na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použití výslovne trval.
	8. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady poskytovaných služieb podľa tejto SLA v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.
	9. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
	10. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi porušením svojich povinnosti vyplývajúcich z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom Poskytovateľ bude povinný nahradiť Objednávateľovi skutočnú škodu.
11. **Užívacie, vlastnícke a autorské práva**
	1. Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v platnom znení (ďalej len „Autorský zákon“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi výhradný, teritoriálne a časovo neobmedzený súhlas (licenciu) na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté Poskytovateľovi počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe zákona. Licencia podľa tohto bodu Zmluvy sa udeľuje bezodplatne.
	2. Objednávateľ je oprávnený autorské dielo majúce povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v § 87 až § 89 Autorského zákona. Udelenie takéhoto súhlasu na použitie autorského diela (licencie) je bezodplatné.

* 1. Pre softvér majúci povahu cudzieho autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania služieb budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv s ktorými je takýto SW šírený.
1. **Ochrana osobných údajov**
	1. Zmluvne strany berú na vedomie, že poskytovaním služieb Poskytovateľom podľa tejto zmluvy môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb.
	2. Objednávateľ vyhlasuje, že osobne údaje spracúvane v rámci SW komponentov a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).
	3. Poskytovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravene Zákonom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
	4. Poskytovateľ je povinný chrániť osobne údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Poskytovateľ povinný osobne údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platne právne predpisy neustanovujú inak.
	5. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý člen personálu Poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto Zmluvy.
	6. Poskytovateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v Zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom, podľa tohto článku Zmluvy.
2. **Spôsoby ukončenia SLA**
	1. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak:
3. Poskytovateľ koná v rozpore so Zmluvou, všeobecne záväznými právnymi predpismi a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni;
4. Poskytovateľ opakovane dodá Objednávateľovi Služby štandardnej podpory a údržby s vadami; pričom za opakované dodanie sa považuje dodanie tri krát.
	1. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak:

a) proti Poskytovateľovi začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,

b) Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,

c) Poskytovateľ nebol v čase jej uzavretia zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo bol z tohto registra vymazaný,

d) v čase jej uzavretia existoval dôvod na vylúčenie predávajúceho pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) Zákona o verejnom obstarávaní,

e) došlo k splneniu zákonných dôvodov na odstúpenie od Dohody (najmä § 19 Zákona o verejnom obstarávaní).

* 1. Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Objednávateľa, ktorým sa rozumie prípad, ak je Objednávateľ v omeškaní s uhradením faktúry o viac ako tridsať (30) kalendárnych dní a dlžnú čiastku Objednávateľ neuhradí ani v primeranej dodatočnej lehote, nie kratšej ako tridsať (30) kalendárnych dní, poskytnutej mu Poskytovateľom v písomnej výzve.
	2. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu, musí sa v ňom uviesť dôvod odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane v súlade so Zmluvou.
	3. Túto Zmluvu môže každá zo Zmluvných strán písomne vypovedať bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
	4. Odstúpenie od SLA sa nedotýka právnych vzťahov vzniknutých do okamihu odstúpenia od Zmluvy. Pri odstúpení od Zmluvy Zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou Zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenia poskytnuté Objednávateľovi pred odstúpením nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté a Objednávateľ je povinný ich uspokojiť.
	5. Túto Zmluvu môžu Zmluvné strany ukončiť aj na základe písomnej Dohody, v ktorej uvedú deň skončenia Zmluvy a spôsob vysporiadania záväzkov zo Zmluvy.
1. **Záverečné ustanovenia**
	1. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 15.2 tohto článku SLA.
	2. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
	3. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
	4. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
	5. Táto SLA je vyhotovená v 4 (štyroch) rovnopisoch s platnosťou originálu v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
	6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
2. Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky,
3. Príloha č. 2: Štruktúrovaný rozpočet
4. Príloha č. 3: Formulár o poskytnutí služieb,
5. Príloha č. 4: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
6. Príloha č. 5: Systém HelpDesk,
7. Príloha č. 6: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
8. Príloha č. 7: Oprávnené osoby Zmluvných strán,
9. Príloha č. 8: Zoznam subdodávateľov.
	1. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

Za Objednávateľa: Za Poskytovateľa:

V ................., dňa................ V ................., dňa................

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