**NÁZOV ORGANIZÁCIE**

**SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT**

**Zmluva o úrovni poskytovaných služieb**

**(napr. dátových služieb/dedikovaného serveru/technickej podpory a údržby informačného systému/...)**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zmluva**“)

**ZMLUVNÉ STRANY**

**Objednávateľ:**

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

V zastúpení:

Zapísaný v:

Bankové spojenie:

IBAN:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

**Poskytovateľ:**

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

V zastúpení:

Zapísaný v:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

(ďalej len **„Poskytovateľ“**)

Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spoločne ako **„Zmluvné strany“** alebo jednotlivo ako **„Zmluvná strana“.**

## **Článok 1 – Úvodné ustanovenia**

1. Poskytovateľ ..........., so sídlom .........., IČO: ..........., DIČ: .......... uzavrel dňa ................ Zmluvu o dielo č. ............................. v znení neskorších dodatkov (ďalej len „ZoD“), predmetom ktorej bolo vytvoriť pre Objednávateľa a dodať Objednávateľovi dielo pozostávajúce z:
2. .........,
3. .........,
4. ........

Na základe predmetnej ZoD uzatvárajú obe Zmluvné strany túto **Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb (SLA)**, ktorá má 7 technických príloh.

1. Poskytovateľ predložil Objednávateľovi svoju ponuku na predmet zákazky „XYZ“. Zákazka bola vyhlásená vo vestníku verejného obstarávania č. XYZ (ďalej len „**verejné obstarávanie**“) a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o verejnom obstarávaní**“). Objednávateľ vyhodnotil Poskytovateľa ako úspešného uchádzača o verejnú zákazku.

## **Článok 2 – Použitá terminológia (upraviť/doplniť podľa potreby a špecifík poskytovanej služby)**

1. **IS/IKT –** Informačné systémy (IS) a informačné komunikačné technológie (IKT), t. j. všetky prvky infraštruktúry zahrnuté do predmetu outsourcingu.
2. **Služba –** súhrn činností a opatrení potrebných na zabezpečenie realizácie požiadavky či odstránenie poruchy daného prvku IS/IKT.
3. **Poskytovateľ –** právnická či fyzická osoba, ktorá poskytne službu alebo dodá zariadenie.
4. **Výrobca –** právnická či fyzická osoba, ktorá zariadenie vyrobila.
5. **Rámcová zmluva –** zmluva, ktorá špecifikuje všeobecné právne a iné rámce pre prenájom zariadení a služieb pre zákazníka.
6. **Zariadenie –** označenie predmetu nájmu, t. j. stroj, prístroj, periférie, zariadenie, aplikačný systém atď.
7. **Štandardná servisná doba –** doba, v ktorej sa realizuje odstraňovanie problémov, ako aj riešenie požiadaviek.
8. **Pohotovosť** – doba, v ktorej sa nevykonáva riešenie požiadaviek.
9. **Operačná doba služby –** čas, v ktorom je služba poskytovaná. Operačná doba služby je súčet štandardnej servisnej doby a pohotovosti.
10. **Komponent služby –** logická, ucelená časť služby. Aktivity súvisiace s komponentmi služby sú:
	1. obstaranie a dodávka prvku infraštruktúry v súlade s parametrami SLA;
	2. aktivity spojené so zabezpečením dodávky prvku infraštruktúry, prípadne jeho časti (hardvérovej i softvérovej), vrátane konfigurácie a administrácie;
	3. prevádzkovanie a servis prvku infraštruktúry a jeho administrácia vrátane odstraňovania poruchy;
	4. diagnostikovanie chybného komponentu prvku infraštruktúry;
	5. Inštalovanie a konfigurácia. Sprevádzkovanie prvku infraštruktúry a nastavenie určených parametrov;
	6. aktivity spojené s ukončením činností daného prvku infraštruktúry a jeho likvidáciou, resp. premiestnením;
	7. realizácia požiadavky v rámci riadenia IT služieb;
	8. riadenie IT outsourcingu;
	9. forma reportingu a prezentácie merateľných parametrov stavu IS/IKT za predchádzajúce obdobie;
	10. zmenové konanie **–** proces schvaľovania zmien, ktoré sú zmluvne vyžadované.
11. **Problém (incident, chyba) –** čiastočné alebo úplné znefunkčnenie niektorého z prvkov infraštruktúry. Úrovne dopadu problému:
	1. Vážny dopad – funkčnosť prvku infraštruktúry je vážne obmedzená, jeho používanie je možné v obmedzenom rozsahu. Problém má podstatný́ vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne má vplyv na IS/IKT podporu vedľajších firemných procesov.
	2. Čiastočný dopad – funkčnosť prvku infraštruktúry je čiastočne obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém má nepodstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne nemá priamy vplyv na IS/ICT podporu firemných procesov.
	3. Žiadny dopad – funkčnosť prvku infraštruktúry nie je obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém nemá žiadny vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne nemá vplyv na IS/IKT podporu firemných procesov.
12. **IS** – Informačný systém, ktorý pozostáva z technických prostriedkov (hardvéru)  a programového vybavenia/softvéru, ktorého komponenty alebo časti boli dodané na základe ZoD.
13. **Dostupnosť prvku infraštruktúry –** je percentuálne vyjadrenie pomeru medzi dobou, kedy je prvok dostupný a funkčný a celkovou dobou prevádzky prvku infraštruktúry v rámci doby, v ktorej sa vykonáva meranie.
14. **Ticket** – elektronický dokument, v ktorom užívateľ nahlasuje incident, prípadne žiadosť a z ktorého je možno vyhodnocovať parametre kvality (reakčné časy, spôsoby riešenia a pod.).
15. **Helpdesk** **–** modul, v ktorom sú poskytované služby zamerané na podporu riešenia užívateľských problémov a požiadaviek.
16. **Projektový manažér Objednávateľa –** je osoba, ktorá je oprávnená v mene Objednávateľa koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť pri plnení tejto SLA, ktorá má nevyhnutné odborné znalosti a aj právomoci v rozsahu stanovenom v tejto SLA, predovšetkým však bude poskytovať profesionálnu a rýchlu komunikáciu s druhou Zmluvnou stranou. Je poverená informovať Objednávateľa o všetkých aspektoch, ktoré majú zásadný vplyv na plnenie predmetu tejto SLA, pripravovať dodatky k SLA pre ich písomné schválenie osobám oprávneným zaväzovať Zmluvné strany (štatutárnym orgánom, resp. ich splnomocneným alebo povereným zástupcom) a vykonávať pri realizácii tejto SLA v mene Objednávateľa ďalšie činnosti, ktoré mu do jeho kompetencie zveruje táto SLA.
17. **Projektový manažér Poskytovateľa** **–** je osoba, ktorá je oprávnená v mene Poskytovateľa koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť pri plnení tejto SLA, ktorá má nevyhnutné odborné znalosti a aj právomoci v rozsahu stanovenom v tejto SLA zaväzovať Poskytovateľa, predovšetkým však bude poskytovať profesionálnu a rýchlu komunikáciu s druhou Zmluvnou stranou, pričom je zároveň poverená informovať Poskytovateľa o všetkých aspektoch, ktoré majú zásadný vplyv na plnenie predmetu tejto SLA, pripravovať dodatky k SLA pre ich písomné schválenie osobám oprávneným zaväzovať Zmluvné strany (štatutárnym orgánom, resp. ich splnomocneným alebo povereným zástupcom)a vykonávať pri realizácii tejto SLA v mene Poskytovateľa ďalšie činnosti, ktoré mu do jeho kompetencie zveruje táto SLA.
18. **Požiadavka** **–** doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti niektorého z prvkov IS/IKT (požiadavka na rozšírenie, rozvoj, premiestnenie, dodávku...). Medzi požiadavky patria nasledovné komponenty služby:
	1. servis prvku infraštruktúry,
	2. inštalovanie, konfigurácia, administrácia, zmena konfigurácie,
	3. odstránenie, premiestnenie,
	4. rozvoj.
19. **Reakčná doba (TReact) –** doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania problému či požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení, príp. náhradnom riešení. Odpočet TReact je iba v rámci operačnej doby služby.
20. **Doba odstránenia incidentu, chyby, problému alebo realizácie požiadavky (TFix)** **–** čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.
21. **Doba definitívneho odstránenia problému či realizácie požiadavky (TFixFinal) –** čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom Helpdesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený bez náhradného riešenia. Pre systémy bez zálohovania, resp. možnosti záložného riešenia je TFixFinal = TFix. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

## **Článok 3 – Predmet Zmluvy**

1. Predmetom tejto Zmluvy SLA je záväzok Poskytovateľa za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve riadne a včas poskytnúť Objednávateľovi služby prevádzky, podpory a aplikačného rozvoja informačného systému (ďalej tiež „**Poskytované služby“**) uvedené v bode 3.2 tohto článku Zmluvy (ďalej len „**služby**“ alebo „**predmet Zmluvy**“) a záväzok Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v súlade s článkom 7 tejto Zmluvy. Detailná špecifikácia poskytovaných Služieb je definovaná v Prílohe č.1 a v Prílohe č. 2 Zmluvy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi predmetné služby v zmysle Prílohy č. 1, Prílohy č. 2, Prílohy č. 3, Prílohy č. 4, Prílohy č. 5, Prílohy č. 6 a Prílohy č. 7 tejto SLA.
3. Ďalej je oboma Zmluvnými stranami dohodnuté:

3.3.1 poskytovanie služieb Poskytovateľom v zmysle tejto SLA a príslušných príloh v  rámci mesačnej paušálnej platby vo výške XYZ eur (ďalej len „**Paušálne platby**“);

3.3.2 poskytovanie služieb Poskytovateľom v zmysle tejto SLA a príslušných príloh aj na základe zvláštnych a osobitných písomných požiadaviek Objednávateľa (ďalej len „**Služby on Demand**“), ktorých obsah bude definovaný na základe dohody Zmluvných strán formou písomných dodatkov Objednávateľa, postupom podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, vychádzajúcich z jednotkových cien uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy (ďalej len „**objednávky**“ alebo samostatne ako „**objednávka**“).

## **Článok 4 – Riadenie Zmluvy**

* 1. Každá zo Zmluvných strán vymenuje oprávnené osoby (Oprávnená osoba pre technické záležitosti, Oprávnená osoba pre zmluvné záležitosti) konajúce vo veciach tejto Zmluvy (ďalej len „Oprávnené osoby“). Oprávnené osoby budú zastupovať Zmluvné strany vo veciach súvisiacich s plnením podľa tejto SLA.
	2. Mená Oprávnených osôb spolu so špecifikáciou ich právomocí sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť Oprávnené osoby, sú však povinné na takúto zmenu druhú Zmluvnú stranu písomne upozorniť do 5 dní od uskutočnenia takejto zmeny.
	3. Pre plnenie Zmluvy budú obe Zmluvné strany využívať služby interných a externých expertov, ktorých zoznam je uvedený v Prílohe č. 6 tejto SLA.
	4. Obe Zmluvné strany deklarujú, že žiadna Oprávnená osoba nemá oprávnenie prijímať také rozhodnutie a zaväzovať Zmluvné strany takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo by mal za následok zmenu služby ako takej, resp. zmenu ceny za služby uvedené v tejto Zmluve a/alebo úhradu nákladov, ktoré neboli dohodnuté v tejto Zmluve, a/alebo vznik nových práv a povinností Zmluvných strán neuvedených v tejto Zmluve.
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že Oprávnené osoby budú realizovať nasledovné aktivity:
1. koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná spolupráca oboch Zmluvných strán,
2. operatívne prijímať rozhodnutia, plánovať činnosti, dohliadať na realizáciu všetkých aktivít, ktoré majú za cieľ predchádzať prípadným problémom v prevádzke predmetu tejto Zmluvy,
3. v prípade výskytu problému/incidentu bude otázky a problémy, pri ktorých je nutná súčinnosť vrcholového manažmentu Zmluvných strán, eskalovať,
4. na týždennej báze prerokovávať plnenie tejto Zmluvy v projektových tímoch Poskytovateľa i Objednávateľa.
	1. Zmluvné strany si osobitne v Prílohe č. 2 dohodli ďalšie práva a povinnosti Oprávnených osôb.

## **Článok 5 – Pravidlá pri nahlasovaní bezpečnostných incidentov**

* 1. Objednávateľ sa zaväzuje ustanoviť zamestnancov so zodpovedajúcou kvalifikáciou v oblasti informačných technológií pre účely hlásenia bezpečnostných incidentov. Títo zamestnanci budú mať ako jediní oprávnenie bezpečnostné incidenty hlásiť prostredníctvom určených komunikačných kanálov.
	2. Každý z nahlásených incidentov musí byť Poskytovateľom spracovaný. V prípade nesprávne určenej úrovne závažnosti incidentu môže Poskytovateľ na základe vlastnej analýzy a vlastných postupov navrhnúť zmenu úrovne závažnosti incidentu. O tejto skutočnosti musí informovať Objednávateľa.
	3. Detailný proces nahlasovania a riešenia identifikovaných incidentov bude upravený samostatným projektovým dokumentom schváleným Objednávateľom a Poskytovateľom v zmysle tejto SLA, zohľadňujúc najmä Prílohu č. 2 a Prílohu č. 3 tejto Zmluvy.

## **Článok 6 – Informačná bezpečnosť (uviesť relevantné predpisy a legislatívu v oblasti informačnej/kybernetickej bezpečnosti podľa typu poskytovanej služby)**

Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je v rámci poskytovania služby povinný vykonávať poskytované služby v zmysle (uveďte relevantné predpisy/legislatívu). Ďalej je povinný dodržiavať bezpečnostné požiadavky medzinárodnej normy ISO/IEC radu 27000, najmä však ISO/IEC 27001, ako aj bezpečnostné požiadavky v rámci platnej legislatívy v oblasti kybernetickej bezpečnosti [zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a príslušných vyhlášok NBÚ (Národný bezpečnostný úrad)].

## **Článok 7 – Cena (uviesť požadovaný text týkajúci sa cenovej politiky)**

Všetky uvedené ceny sú bez DPH.

**Cenník jednotkových výkonov realizovaných Poskytovateľom**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Názov roly/pozície | Základná sadzba za 1 človekohodinu v čase od 8.00 do 17.00 | Základná sadzba za 1 človekohodinu v čase od 17.00 do 23.59 | Základná sadzba za 1 človekohodinu cez sviatky a dni pracovného pokoja |
| Programátor |  |  |  |
| Analytik |  |  |  |
| Konzultant |  |  |  |
| Oprávnená osoba |  |  |  |
| Projektový manažér |  |  |  |

**Cenník servisných úkonov realizovaných Poskytovateľom**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Názov služby | Typ nacenenia  | Jedn.  | Cena za jednotku | Celková cena |
| Helpdesk a centrum podpory |  |  |  |  |
| Profylaxia IS/aplikácií/platformy |  |  |  |  |
| Riešenie havarijných stavov IS/aplikácií/platformy |  |  |  |  |
| Aktualizácia IS/aplikácií/platformy |  |  |  |  |
| Servisná podpora a rozvoj IS/aplikácií/platformy |  |  |  |  |

## **Článok 8 – Autorské práva (uviesť požadovaný text týkajúci sa autorských práv a licencií v kontexte rozsahu poskytovaných služieb)**

## **Článok 9 – Zodpovednosť za chyby a škodu**

* 1. **Zodpovednosť za chyby**
		1. Poskytovateľ nesie zodpovednosť za služby poskytované Objednávateľovi tak, ako sú definované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy a zaručuje, že služby údržby a podpory budú vykonávané patričným profesionálnym a odborným spôsobom.
		2. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za chyby spôsobené treťou stranou (iným dodávateľom Objednávateľa) či dodávkou tretej strany alebo spôsobenú nesprávnym používaním aplikácie zo strany Objednávateľa. Zoznam subdodávateľov (tretích strán) je uvedený v Prílohe č. 5.
		3. Za chybu sa považuje len nesúlad poskytnutého plnenia voči špecifikácii poskytovaných služieb v Prílohe č. 2 tejto SLA. Za chybu IS/aplikácie/platformy, ktorá spadá pod služby poskytované touto Zmluvou, sa považuje iba nesúlad v správaní IS/aplikácie/platformy voči funkcionalite opísanej v dokumentácii k danej IS/aplikácii/platforme.
		4. Chybou nie je najmä takéto správanie plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá chyby, ak je nevyhovujúce správanie plnenie spôsobené:
* nevhodným používaním plnenia alebo jeho využívaním na iné účely než bolo určené;
* prevádzkovaním IS/aplikácie na inej HW a SW platforme ako bolo definované Poskytovateľom;
* neautorizovanou modifikáciou alebo inými neoprávnenými zásahmi do IS/aplikácie/platformy;
* nesprávnym alebo nevhodným prevádzkovaním či údržbou plnenia alebo IS/aplikácie/platformy;
* administráciou prostredia, do ktorého je IS/aplikácia/platformy nasadená, alebo administráciou HW a SW samotnej platformy Objednávateľom alebo treťou osobou;
* dátami, ktoré neprodukuje IS/aplikácia/platforma;
* používaním IS/aplikácie/platformy za iných podmienok, než bolo stanovené, alebo ak IS/aplikácia/platforma bola používaná v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľom, resp. obsiahnutými v priloženej dokumentácii;
* softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím nekompatibilným s IS/aplikáciou/platformou. Za nekompatibilné sa považujú najmä softvérové aplikácie neschválené zo strany Poskytovateľa;
* zlyhaním funkčnosti IS/aplikácie/platformy Objednávateľa alebo niektorej jej časti;
* udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť;
* zmenou prostredia, do ktorého Poskytovateľ IS/aplikáciu/platformu nasadil;
* výpadkom elektrickej energie, poruchou na HW, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb;
* vyššou mocou.
	1. **Zodpovednosť za škodu**

**(Uviesť požadovaný text v kontexte poskytovaných služieb s dôrazom na potenciálnu škodu, ktorá by mohla vzniknúť od okamihu výskytu bezpečnostného incidentu do okamihu jeho vyriešenia – je vhodné deklarovať, že pri súčasnom výskyte viacerých incidentov sa čiastky za spôsobenú škodu nekumulujú.)**

**Článok 10 – Práva a povinnosti Zmluvných strán z pohľadu bezpečnosti**

1. Poskytovateľ bude pri plnení predmetu tejto Zmluvy brať ohľad na prevádzkové potreby a požiadavky Objednávateľa. Objednávateľ musí o svojich prevádzkových potrebách informovať Poskytovateľa písomne s dostatočným predstihom, minimálne x pracovných dní pred plánovaným termínom poskytnutia služby. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy, ak majú prevádzkové potreby Objednávateľa vplyv na lehoty plnenia Služieb zo strany Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je oprávnený poveriť plnením tejto Zmluvy alebo jej časti tretiu stranu. V takom prípade zodpovedá Poskytovateľ za plnenie poskytnuté treťou stranou, ako keby príslušné plnenia poskytol sám.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať interné predpisy Objednávateľa, s ktorými bol Objednávateľom v dostatočnom predstihu písomne oboznámený.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje všetky požiadavky Objednávateľa evidovať v module Helpdesk (IS XYZ). Do systému Helpdesku je požiadavku povinný zadať Objednávateľ.
5. V prípade, že požiadavky Objednávateľa nie sú nahlásené v súlade s ustanoveniami definovanými v tejto SLA a jej prílohách, má Poskytovateľ právo takúto požiadavku zamietnuť s uvedením dôvodu zamietnutia. Doba na začatie riešenia začína pre Poskytovateľa potom plynúť až vtedy, keď je požiadavka korektne a úplne Objednávateľom nahlásená a potvrdená Poskytovateľom.
6. Požiadavka môže byť Poskytovateľom zamietnutá aj v prípade, keď sa po jej zhodnotení zo strany Poskytovateľa zistí, že nepatrí do žiadnej zo Služieb poskytovaných podľa tejto SLA.
7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť, prípadne zaistiť dodržiavanie svojich povinností definovaných v tejto Zmluve, najmä poskytnúť potrebnú súčinnosť tak, aby mohol Poskytovateľ riadne plniť svoje povinnosti ustanovené v tejto Zmluve a aby nebol narušený postup plnenia predmetu tejto Zmluvy.
8. Objednávateľ je povinný odovzdať Poskytovateľovi potrebné existujúce a dostupné podklady a informácie súvisiace s riešením predmetu plnenia najneskôr do x pracovných dní po ich vyžiadaní Poskytovateľom, pokiaľ nebude dohodnuté inak. V prípade podkladov, ktoré v čase ich vyžiadania nie sú objektívne k dispozícii, je Objednávateľ povinný do x pracovných dní od ich vyžiadania podať Poskytovateľovi informáciu o termíne ich zaistenia a odovzdania.
9. Objednávateľ oboznámi Poskytovateľa so všetkými okolnosťami, ktoré by mohli ovplyvniť spôsob plnenia predmetu tejto Zmluvy, resp. so skutočnosťami, ktoré by mohli brániť riadnemu plneniu predmetu tejto Zmluvy Poskytovateľom.
10. Objednávateľ vybaví pracovníkov Poskytovateľa príslušnými oprávneniami potrebnými na plnenie predmetu tejto Zmluvy. V prípade potreby zaistí sprievod pracovníkom Poskytovateľa do priestorov, kam podľa príslušných predpisov títo nemajú sami prístup.
11. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi na vyžiadanie, najneskôr do XXXXX, prístup k poskytovanej službe (IS/aplikácii/platforme) s cieľom plnenia tejto Zmluvy.
12. Objednávateľ je povinný informovať bezodkladne Poskytovateľa o zistených chybách v poskytovanej službe (IS/aplikácii/platforme) spôsobom stanoveným v tejto Zmluve.
13. Objednávateľ je povinný nevykonávať žiadne úpravy poskytovanej služby (IS/aplikácie/platformy) bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.
14. Objednávateľ je povinný vopred s Poskytovateľom prediskutovať všetky zmeny hardvérového vybavenia, ktoré je nevyhnutné pre funkčnosť poskytovanej služby; v prípade zmeny tohto hardvérového vybavenia bez súhlasu Poskytovateľa nie je Poskytovateľ zodpovedný za prípadné chyby poskytovanej služby.
15. Objednávateľ sa zaväzuje odovzdať Poskytovateľovi v závislosti od typu a charakteru vzniknutého problému, chyby alebo incidentu, minimálne však pri nahlasovaní incidentu, postup krokov, ktoré viedli k výskytu incidentu; ďalej snímky obrazoviek, chybové hlásenie, kódy a ďalšie podobné informácie, ktoré môžu viesť k identifikácii a riešeniu hláseného incidentu.
16. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť definovanú v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
17. Všetky požiadavky musia byť Objednávateľom zadávané do systému (modulu) Helpdesk. Incidenty kategórie A (podľa kategórií uvedených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy) je možné zadať aj telefonicky, Objednávateľ je však povinný zadať taký incident do systému (modulu) Helpdesk spätne, najneskôr do 8 pracovných hodín od telefonického nahlásenia incidentu kategórie A. Všetky lehoty na reakciu, zahájenie riešenia a vyriešenie sa počítajú až od okamihu zadania incidentu do systému (modulu) Helpdesk.
18. Nezabezpečenie súčinnosti Objednávateľom je podstatným porušením tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa, ak sú splnené súčasne všetky tieto podmienky:
* nezabezpečenie súčinnosti Objednávateľom preukázateľne závažným spôsobom bráni riadnemu splneniu záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
* zabezpečenie poskytnutia súčinnosti možno od Objednávateľa spravodlivo požadovať a zabezpečenie poskytnutia takejto súčinnosti je pritom v možnostiach Objednávateľa,
* ide o opakované nezabezpečenie poskytnutí tej istej súčinnosti zo strany Objednávateľa, pričom o poskytnutí takejto súčinnosti bol Objednávateľ Poskytovateľom požiadaný aj písomne a v tejto písomnej žiadosti o súčinnosť bola požadovaná súčinnosť Poskytovateľom riadne špecifikovaná a
* Objednávateľ nezabezpečil poskytnutie požadovanej súčinnosti ani v lehote primeranej povahe požadovanej súčinnosti, ktorú mu Poskytovateľ na tento účel poskytol v písomnej výzve, ktorá nasledovala po písomnej žiadosti podľa predchádzajúceho odseku.
1. Po dobu omeškania Objednávateľa so zaistením poskytnutia súčinnosti v dostatočnom rozsahu a primeranej miere nie je Poskytovateľ v omeškaní.

## **Článok 11 – Jazyk Zmluvy, súčinnosť a vzájomná komunikácia (uviesť požadovaný text v kontexte poskytovanej služby)**

## **Článok 12 – Platnosť, účinnosť a ukončenie Zmluvy (uviesť požadovaný text v kontexte poskytovanej služby)**

1. Podmienky a procedúry týkajúce sa ukončenia poskytovania služby sú definované v **Prílohe č. 7** tejto SLA. Uvedený je spôsob a procesy, akými bude Zmluva (SLA) ukončená z pohľadu potrebných podkladov, povinností oboch Zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít. V prílohe sú tiež definované požadované podklady a súvisiace materiály.

## **Článok 13 – Urovnanie sporov a sankcie (uviesť požadovaný text riešenia sporov a sankcií v kontexte poskytovanej služby vrátane úroku za obojstranné omeškanie)**

## **Článok 14 – Ochrana osobných údajov a bezpečnosť (uviesť požadovaný text v kontexte požiadaviek GDPR)**

## **Článok 15 – Záverečné ustanovenia (uviesť požadovaný text v kontexte poskytovanej služby)**

## **Článok 16 – Prílohy Zmluvy**

Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Popis informačného systému (IS)/aplikácie/platformy

Príloha č. 2: Definovanie poskytovaných služieb

Príloha č. 3: Definovanie podmienok poskytovania služby

Príloha č. 4: Zmenové konanie

Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 6: Zoznam externých a interných expertov

Príloha č. 7: Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby

Za Objednávateľa: Za Poskytovateľa: