

SERVISNÁ ZMLUVA (SLA)

uzatvorená podľa §269 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník 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 iba „Zmluva SLA“)

medzi

1/ Objednávateľom:

Názov: Generálne riaditeľstvo Zboru väzenskej a justičnej stráže
Právna forma: rozpočtová organizácia Ministerstva spravodlivosti SR, zriadená zriaďovacou listinou MS SR č. GRZVJS-177/40-2001 zo dňa 31.01.2001 v znení neskorších dodatkov
Adresa sídla: Šagátova 1, 821 08 Bratislava
Korešpondenčná adresa: Šagátova ul. č. 1, 813 04 Bratislava 1
Zastúpený: gen. Ing. Milan Ivan - generálny riaditeľ Zboru väzenskej a justičnej stráže (ďalej iba „generálny riaditeľ“)
IČO: 00212008
IČ DPH: SK2020801838
DIČ: 2020801838
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
BIC:
IBAN: SK90 8180 0000 0070 0015 7691
Osoby oprávnené:
- rokovať vo veciach zmluvných: Generálny riaditeľ ZVJS
- rokovať vo veciach technických: riaditeľ odboru OIKT
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

2/ Poskytovateľom:

Názov: WIRTUOS, s.r.o.
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 97608/B
Adresa sídla: Ivanská cesta 30/B, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov
Korešpondenčná adresa: Ivanská cesta 30/B, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov
Zastúpený: Miroslav Novák - konateľ
IČO: 47634065
IČ DPH: SK2024051062
DIČ: 2024051062
Bankové spojenie:
BIC:
IBAN:
Osoby oprávnené rokovať vo veciach:
- zmluvných:
- technických:
(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu (SLA) ako výsledok zadávania zákazky s nízkou hodnotou zverejnenej na webovej stránke Zboru väzenskej a justičnej stráže (ďalej len „ZVJS“) na predmet zákazky „Služby podpory prevádzky analytickej platformy Cogniware Insights na dobu od obstarania do 31. 12. 2021“.

Článok 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Zmluva (SLA) slúži na špecifikáciu podmienok a rozsahu poskytovania Servisných služieb pre účely IS PBS postaveného na analytickej platforme Cogniware Insights.
- 1.2 Definície pojmov podľa článku 2 Zmluvy (SLA) slúžia na špecifikáciu záväzkov podľa tejto Zmluvy (SLA).
- 1.3 Ustanovenia Zmluvy (SLA) sa primerane vzťahujú na poskytovanie Servisných služieb podľa tejto Zmluvy (SLA), ak v tejto Zmluve (SLA) nie je ustanovené inak alebo ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak (napr. formou zápisu, emailovej komunikácie a pod.).

Článok 2 Definície pojmov

- 2.1 **Servisné služby** zahŕňajú Služby servisnej podpory prevádzky (ďalej len „**Služby podpory prevádzky**“) tak ako sú bližšie špecifikované v Prílohe č.1 bod 1.1 k Zmluve (SLA).
- 2.2 **Požiadavka**: každá Požiadavka Objednávateľa na poskytnutie Služieb podpory prevádzky v rozsahu tejto Zmluvy (SLA) (zahŕňa najmä nahlásenie Chyby, požiadavku na Konzultáciu, požiadavku na Dotaz).
- 2.3 **Chyba**: Objednávateľom hlásený akýkoľvek nesúlad medzi skutočnou a zdokumentovanou funkčnosťou riešenia, najmä stav, ktorý znemožňuje alebo zhoršuje používanie riešenia alebo jeho časti, alebo je obmedzením funkčnosti riešenia alebo rozporom fungovania riešenia oproti dodanej dokumentácii. Kategorizáciu Chyby na Kritickú Chybu, Hlavnú Chybu a Drobnú Chybu určuje pri jeho nahlásení Objednávateľ podľa kritérií uvedených v kategóriách jednotlivých druhov Chýb podľa Prílohy č. 1 bod 1.1.1. k Zmluve (SLA).
- 2.4 **Konzultácia**: Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť Poskytovateľa na základe Požiadavky.
- 2.5 **Dotaz**: Požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaná Chyba.
- 2.6 **Reakčná doba**: časový úsek začínajúci oznámením Objednávateľa o existencii Chyby až do potvrdenia Poskytovateľa o prijatí hlásenia Chyby. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný zahájiť prešetrenie nahlásenej Chyby. Dĺžka Reakčnej doby závisí od typu Chyby a je uvedená v Prílohe č. 1 bod 1.1.1. Tab. 1 k tejto Zmluve (SLA).
- 2.7 **Doba neutralizácie Chyby**: časový úsek začínajúci prijatím hlásenia Objednávateľa o existencii Chyby a končiaci Neutralizáciou Chyby, počas ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu Chyby. Dĺžka Doby neutralizácie Chyby závisí od typu Chyby a je uvedená v Prílohe č. 1 bod 1.1.1. Tab. 1 k tejto Zmluve (SLA).
- 2.8 **Neutralizácia Chyby**: obnovenie fungovania systému a súčasne odstránenie príčiny Chyby. Neutralizácia je možná aj náhradným postupom (workaround-om), ak úplné odstránenie príčiny Chyby nie je objektívne možné do uplynutia Doby neutralizácie Chyby; na tomto sa musia vopred písomne alebo emailom dohodnúť projektoví manažéri Zmluvných strán. Použitie workaround-u nezbavuje Poskytovateľa povinnosti bezodkladne, najneskôr do 20 pracovných dní od

Neutralizácie Chyby vykonať odstránenie príčiny Chyby, inak sa Poskytovateľ dostane do omeškania. Poskytovateľ je povinný vykonať Neutralizáciu Chyby v Dobe neutralizácie Chyby.

- 2.9 **Systém pre poskytovanie Servisných služieb alebo SPS:** informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o Požiadavkách.
- 2.10 **IS PBS** – informačný systém odboru Preventívno-bezpečnostnej služby ZVJS postavený na analytickej platforme Cogniware Insights.
- 2.11 **Hot-line** - je telefonické kontaktné centrum Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého môže Objednávateľ nahlásiť vzniknutý problém v prípade výpadku SPS a nemožnosti ohlásenia chyby prostredníctvom SPS.

Článok 3 **Predmet Zmluvy (SLA)**

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas za podmienok uvedených v tejto Zmluve (SLA) k poskytovaniu Služieb podpory prevádzky podľa článku 2 bod 2.1 tejto Zmluvy (SLA) a Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnutie Služieb podpory prevádzky uhradiť Poskytovateľovi cenu špecifikovanú v článku 4 tejto Zmluvy (SLA).
- 3.2 Služby podpory prevádzky budú Poskytovateľom poskytované k implementovanej funkcionalite riešenia IS PBS postavenej na analytickej platforme Cogniware Insights v zmysle Prílohy č. 1 k tejto Zmluve (SLA).

Článok 4 **Ceny a platobné podmienky**

- 4.1 Spôsob výpočtu ceny bol určený dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom 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. Celková cena za poskytnuté Služby podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy (SLA) je Zmluvnými stranami dohodnutá vo výške 59.760,00 EUR bez DPH, t. j. 71.712,00 EUR s DPH (slovom: sedemdesiatjedentisíc sedemstodvanásť EUR) ročne.
- 4.2 Objednávateľ bude cenu za Služby podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy (SLA) platiť mesačne ako paušálny mesačný poplatok vo výške 4.980,00 EUR bez DPH, t. j. 5.976,00 EUR s DPH (slovom: päťtisícdeväťstosedemdesiatšesť EUR) mesačne. Právo Poskytovateľa vystaviť faktúru na úhradu paušálneho mesačného poplatku vzniká uplynutím kalendárneho mesiaca, za ktorý sa vystavuje.
- 4.3 Splatnosť vystavených faktúr je zmluvnými stranami dohodnutá na 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
- 4.4 Každá faktúra musí obsahovať podstatné náležitosti daňového dokladu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať podstatné náležitosti alebo bude neúplná či nesprávna, Objednávateľ má právo faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie, a to do 5 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením novej opravenej faktúry Objednávateľovi.

Článok 5

**Postup pri riešení Požiadaviek
v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky**

- 5.1 Poverená odborná osoba Objednávateľa oznámi Požiadavku zaevidovaním v SPS. V prípade nefunkčnosti SPS kontaktuje Poskytovateľa telefonicky na tel. č. . SPS vygeneruje identifikačné číslo Požiadavky. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Požiadavky.
- 5.2 Službukonajúca osoba Poskytovateľa preverí Požiadavku, nahlásenie Požiadavky potvrdí cez SPS a začne jej vybavenie (Reakčná doba). Podľa potreby kontaktuje poverenú osobu Objednávateľa. Komunikácia službukonajúcej osoby Poskytovateľa prebieha priamo s poverenou osobou Objednávateľa. Službukonajúca osoba Poskytovateľa oznámi cez SPS alebo telefonicky výsledok vybavenia Požiadavky. Ak bola Objednávateľom nahlásená Chyba, proces jej Neutralizácie je bližšie popísaný v bode 5.3 tohto článku.
- 5.3 Proces Neutralizácie Chyby od jeho nahlásenia pozostáva najmä z nasledujúcich činností:
- a) Identifikácia Chyby – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu danej Chyby. Ak príčina Chyby spočíva v hardvéri Objednávateľa alebo softvérovej infraštruktúre priamo nezahrňujúcej riešenie IS PBS (Corniware Insights), Poskytovateľ bezodkladne kontaktuje Objednávateľa.
 - b) Analýza, riešenie a odstraňovanie Chyby – podpora poskytnutá Poskytovateľom Objednávateľovi pri odstránení, t. j. neutralizácii identifikovanej Chyby. Poskytovateľ je povinný poskytnúť profylaktickú podporu a odporúčania na prevenciu pred Chybami na prevádzkové účely riešenia. Pri riešení Chyby je Poskytovateľ povinný vyjadriť sa, či sa jedná o Chybu riešenia alebo zmenovú požiadavku. Ak Objednávateľ nesúhlasí s vyjadrením Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety, je oprávnený samostatne podľa vlastného uváženia posúdiť identifikáciu Chyby prostredníctvom svojho projektového manažéra.
 - c) Poskytovanie informácií o stave riešenia Chýb Poskytovateľom Objednávateľovi sa uskutočňuje najmä prostredníctvom on-line prístupu do SPS, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
 - d) Ak je Chyba Poskytovateľom vyriešená, Poskytovateľ nasadí riešenie na odstránenie Chyby do prevádzky u Objednávateľa a následne Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom otestuje riešenie Chyby. Ak Objednávateľ overí vyriešenie Chyby a vyriešenie akceptuje, týmto okamihom bude zo strany Poskytovateľa splnená povinnosť Neutralizácie Chyby a ukončená Doba neutralizácie Chyby. Ak riešenie Chyby neakceptuje, oznámi túto skutočnosť Poskytovateľovi, ktorý pokračuje v ďalšom riešení podľa písm. e) tohto bodu Zmluvy (SLA).
 - e) Ak je vyriešenie Chyby problematické, Poskytovateľ o tejto skutočnosti informuje Objednávateľa a Zmluvné strany sa dohodnú na ďalšom individuálnom postupe.
- 5.4 Služby podpory prevádzky sa poskytujú v pracovné dni (t. j. pondelok až piatok okrem dní pracovného pokoja) v pracovných hodinách od 8.00 do 16.00 hod. (SEČ). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie Chyby nezapočítava. Reakčné doby a Doby neutralizácie Chyby sú uvedené v Prílohe č. 1 bod 1.1.1. Tab. 1 k tejto Zmluve (SLA).
Na poskytovanie Konzultácií a vybavovanie Dotazov sa vzťahuje Reakčná doba ako pri Hlavnej Chybe.
- 5.5 Všetky vyriešené Požiadavky Objednávateľa musia byť potvrdené Objednávateľom v systéme SPS. Splnenie každej Požiadavky bude potvrdené v rozsahu jej riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej Požiadavky najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Ak

Objednávateľ riešenie Požiadavky neakceptuje, v lehote podľa predchádzajúcej vety zašle svoje pripomienky a výhrady prostredníctvom SPS Poskytovateľovi, pričom Poskytovateľ je povinný uvedené pripomienky a návrhy v ďalšom riešení Požiadavky zohľadniť. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie Požiadavky a ani nevznesie pripomienky k riešeniu Požiadavky do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia, považuje sa riešenie Požiadavky za akceptované.

Článok 6

Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 6.1 Poskytovateľ zabezpečí informovanie o stave riešenia požiadaviek kontaktné osoby Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do SPS, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 6.2 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 5 pracovných dní od účinnosti Zmluvy (SLA) vytvoriť a po celú dobu trvania Zmluvy (SLA) udržiavať plne funkčný SPS ako súčasť Nástroja riadenia.

Článok 7

Práva a povinnosti Objednávateľa

- 7.1 Objednávateľ je povinný spolupracovať s Poskytovateľom na neutralizácii Chyby a poskytnúť požadovanú súčinnosť poverenou odbornou osobou Objednávateľa.
- 7.2 Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) požadovaného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia Služieb podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy (SLA),
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy pre pracovisko Poskytovateľa s dosahom na dátové centrá Objednávateľa prostredníctvom zabezpečeného sieťového pripojenia (VPN) v súlade s podmienkami určenými Objednávateľom,
 - d) písomného definovania poverenej odbornej osoby Objednávateľa pre účely plnenia Zmluvy (SLA).
- 7.3 Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa Požiadaviek na Služby podpory prevádzky podľa tejto Zmluvy (SLA) a sú na poskytnutie takejto služby nevyhnutné a požaduje ich Poskytovateľ.

Článok 8

Dôvernosť informácií

- 8.1 Poskytovateľ sa voči Objednávateľovi zaväzuje, že:
 - 8.1.1 všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópií dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, v elektronickej alebo v akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe jemu odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom ním získané od Objednávateľa (ďalej len „Dôverné informácie“), bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenie Zmluvy (SLA), nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to počas ani po ukončení Zmluvy (SLA);

- 8.1.2 zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov a to aj po ukončení Zmluvy (SLA). Poskytovateľ je povinný na základe požiadavky Objednávateľa predložiť bezodkladne Objednávateľovi podpísané vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety, ktoré budú mať prístup k Dôverným informáciám;
- 8.1.3 v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení urobených alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku Zmluvy nahradí Objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
- 8.2 Všetky podklady poskytnuté Poskytovateľovi a evidované údaje, vrátane Dôverných informácií musia byť po ukončení Zmluvy (SLA) bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
- 8.3 Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 8.4 Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení tejto Zmluvy (SLA) Poskytovateľom môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia 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“) ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „Nariadenie GDPR“). Zmluvné strany do 10 (desať) pracovných dní odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy (SLA) uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.

Článok 9

Sankcie

- 9.1 Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytnutím Služieb podpory prevádzky podľa Prílohy č. 1 bod 1.1.1 Tab. 1 k tejto Zmluve (SLA), je Objednávateľ oprávnený za každé jednotlivé porušenie požadovať za každú aj začatú hodinu omeškania s poskytnutím týchto služieb (najmä nedodržanie Reakčnej doby a Doby neutralizácie Chyby) zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % z paušálnej čiastky bez DPH za kalendárny mesiac poskytovania Služieb podpory prevádzky určenej podľa bodu 4.2 tejto Zmluvy (SLA) až do jej plnej výšky s DPH.
- 9.2 Ak Poskytovateľ nedodrží niektorú zo svojich povinností vyplývajúcich z Prílohy č. 1 bod 1.1 k tejto Zmluve (SLA) okrem bodov Identifikácia a analýza typu chyby a miesta výskytu chyby a Odstraňovanie chýb na ktoré sa vzťahuje bod 9.1 tejto Zmluvy (SLA), je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každé jedno porušenie povinností osobitne a za každý, aj začatý deň omeškania.
- 9.3 Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry pre Poskytovateľa, Poskytovateľ je oprávnený požadovať úrok z omeškania výške 0,10% z neuhradenej fakturovanej čiastky za každý, aj začatý deň omeškania.
- 9.4 Uplatnením nárokov Objednávateľa na zmluvnú pokutu nie sú dotknuté jeho nároky na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu. Poskytovateľ je povinný uplatnenú zmluvnú pokutu Objednávateľovi bezodkladne uhradiť.

Článok 10

Ukončenie zmluvného vzťahu

- 10.1 Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou (SLA) možno ukončiť aj písomnou dohodou zmluvných strán, a to dňom uvedeným v takejto dohode. V dohode o ukončení sa upravujú aj nároky zmluvných strán vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou (SLA).
- 10.2 Ak sa porušenie zmluvnej povinnosti zmluvnou stranou považuje v zmysle ustanovení tejto Zmluvy (SLA) alebo podľa § 345 Obchodného zákonníka za podstatné porušenie zmluvy, môže oprávnená strana od Zmluvy (SLA), pokiaľ to oznámi písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o porušení dozvedela. Za podstatné porušenie povinnosti podľa tejto Zmluvy (SLA) sa rozumie porušenie povinnosti, kedy môže zmluvná strana okamžite odstúpiť od tejto Zmluvy (SLA).
- 10.3 Ak oprávnená strana oznámi druhej zmluvnej strane, že na splnení zmluvných povinností naďalej trvá alebo nevyužije právo od Zmluvy (SLA) odstúpiť, môže odstúpiť od Zmluvy (SLA) len spôsobom pre nepodstatné porušenie zmluvy v zmysle § 346 Obchodného zákonníka.
- 10.4 Podstatným porušením Zmluvy (SLA) sa rozumie porušenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z článku 3.1, 8.1.1, 8.1.2 .
- 10.5 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy (SLA) v prípade, ak objednávatel' neuhradí faktúru ani v dodatočnej lehote (určenej Poskytovateľom) po uplynutí lehoty uvedenej v článku 4 tejto Zmluvy (SLA).
- 10.6 Odstúpením od Zmluvy (SLA) Zmluva (SLA) zaniká dňom doručenia prejavu vôle odstupujúcej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou.
- 10.7 V prípade, že dôjde k zániku Zmluvy (SLA) pred uplynutím doby jej platnosti a účinnosti podľa čl. 11 bod 11.1 tejto Zmluvy (SLA), sú zmluvné strany povinné ku dňu zániku zmluvného vzťahu vzájomne si vysporiadať všetky pohľadávky a záväzky.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

- 11.1 Táto Zmluva (SLA) sa uzatvára na dobu určitú, t. j. odo dňa nadobudnutia jej účinnosti do 31. 12. 2021.
- 11.2 Právne vzťahy, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve (SLA), sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 11.3 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia Objednávatel'om v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 11.4 Túto Zmluvu (SLA) je možné meniť iba postupne očíslovanými písomnými dodatkami, podpísanými štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 11.5 Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom Poskytovateľ obdrží 2 rovnopisy a Objednávatel' 2 rovnopisy.
- 11.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky prípadné spory vyplývajúce z tejto Zmluvy (SLA) budú riešiť prednostne rokovaním o nožnej dohode, inak na miestne a vecne príslušnom všeobecnom súde.
- 11.6 Zmluvné strany si Zmluvu (SLA) prečítali, jej obsahu porozumeli a prehlasujú, že ich prejavy vôle sú slobodné, vážne, určité a zrozumiteľné, čo svojimi podpismi potvrdzujú.

11.7 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (SLA) tvoria jej prílohy:

- Príloha č. 1 k Zmluve (SLA) – Opis predmetu Zmluvy (SLA),

-Príloha č. 2 k Zmluve (SLA) – Rozsah funkcionality IS PBS postavenom na analytickej platforme Cogniware Insights.

11.8 Táto Zmluva (SLA) je u objednávateľa evidovaná pod číslom GRZVJS-165/35-2020.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....

gen. Ing. Milan Ivan

generálny riaditeľ

.....

Miroslav Novák

konateľ