

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

uzatvorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Účastník

obchodné meno	:	Letisko M.R.Štefánika - Airport Bratislava, a.s. (BTS)
sídlo	:	Letisko M.R. Štefánika 823 11 Bratislava 21
IČO	:	35884916
IČ DPH	:	
bankové spojenie	:	
číslo účtu	:	
zapísaná	:	v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sa, vložka č.: 3327/B
v zastúpení	:	Ing. Ivan Trhlík predseda predstavenstva a generálny riaditeľ Ing. Richard Pokorný člen predstavenstva a výkonný riaditeľ rozvoj a správu majetku

(ďalej len ako „Účastník“)

1.2. Podnik

obchodné meno	:	SWAN, a. s.
sídlo	:	Borská 6 841 04 Bratislava
IČO	:	35 680 202
IČ DPH	:	SK 2020324317
bankové spojenie	:	
IBAN	:	
SWIFT	:	
zapísaná	:	v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B
v zastúpení	:	Mgr. Jaroslav Ferianec na základe plnomocenstva zo dňa 21.01.2014

(ďalej len ako „Podnik“)

1.3. Účastník a Podnik týmto v zmysle § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „Zákon“) uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „Zmluva“).

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Na základe Zmluvy sa

- 2.1.1. Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi verejné elektronické komunikačné služby (ďalej len „Služby“) za cenu, spôsobom a za podmienok ďalej uvedených v Zmluve a
- 2.1.2. Účastník sa zaväzuje Služby riadne užívať a platiť za ich užívanie Podniku dohodnutú cenu.

3. SLUŽBY

- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva má charakter rámcovej zmluvy, ktorá upravuje základné podmienky poskytovania Služieb. Jednotlivé Služby budú poskytované na základe jednotlivých objednávok, ktoré budú mať charakter čiastkových zmlúv (ďalej len „Objednávka“).
- 3.2. Každá Objednávka bude obsahovať najmä presnú špecifikáciu Služby, údaje o koncovom bode Služby (ďalej len „Prípojný bod“), technologické parametre, cenu a dobu, na ktorú sa Objednávka ako čiastková zmluva uzatvára (ďalej len „Viazanosť“). Každá Objednávka tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Za platnú Objednávku sa považuje len Objednávka, ktorá je vystavená na štandardnom tlačive Podniku.
- 3.3. Na vzťahy vzniknuté na základe Objednávok a v Objednávkach priamo neupravené sa primerane použijú ustanovenia tejto Zmluvy.
- 3.4. Na platnosť Objednávky sa vyžaduje, aby bola podpísaná štatutárnymi orgánmi zmluvných strán alebo osobami, ktorým to vyplýva z organizačného poriadku alebo iných interných predpisov zmluvných strán alebo ktoré sú na tento účel poverené alebo splnomocnené zmluvnými stranami.

4. ZRIAĐOVANIE SLUŽIEB

- 4.1. Zriaďovanie jednotlivých Služieb v Prípojných bodoch je realizované v súlade s príslušnou Objednávkou. Služba sa v príslušnom Prípojnom bode považuje za zriadenú a funkčnú po protokolárnom prevzatí pripojenia, t.j. po podpise preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami.
- 4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto Zmluvy a jednotlivých Objednávok, sa každá Služba, ktorú má Podnik poskytovať Účastníkovi, vrátane príslušných Prípojných bodov, považuje za prevzatú Účastníkom aj v tom prípade, ak ju Účastník napriek pripravenosti Podniku a jeho výzve na prevzatie neprevezme z dôvodov na jeho strane, a to ani v dodatočnej pätnásť (15) dňovej lehote poskytnutej mu Podnikom.
- 4.3. Podnik sa zaväzuje Službu na príslušnom Prípojnom bode zriadiť najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy bolo jedno vyhotovenie riadne uzatvorenej Objednávky doručené Podniku, ak v príslušnej Objednávke nie je uvedené inak.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Podnik sa zaväzuje dodať Účastníkovi koncové zariadenia (ďalej len „Zariadenie“), ak je to potrebné na účely riadneho poskytovania Služby alebo ak o to Účastník požiada. Účastník sa zaväzuje Zariadenia používať výlučne v súlade s užívateľskou príručkou, resp. návodom (v závislosti od druhu koncového zariadenia) a nie je oprávnený bez súhlasu Podniku meniť výrobcom a/alebo Podnikom predkonfigurované hodnoty, deinštalovať a premiestňovať Zariadenia ani akýmkoľvek iným spôsobom nimi manipulovať. Zariadenia musia byť trvale zapnuté. Zabezpečenie nepretržitého elektrického napájania je vecou Účastníka. Všetky Zariadenia poskytnuté Účastníkovi v rámci Služieb zostávajú vo vlastníctve Podniku (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak v Objednávke).
- 5.2. Podnik v rámci Služby – verejná telefónna služba poskytuje Účastníkovi neobmedzený prístup k službám tiesňového volania. Vzhľadom na charakter Služby sa služba prístupu k lokalizačným údajom neposkytuje.
- 5.3. Podnik je ďalej povinný:
 - 5.3.1. pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
 - 5.3.2. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, resp. Objednávky bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
 - 5.3.3. poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Objednávkami,
 - 5.3.4. dodržiavať zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,
 - 5.3.5. dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovaných Služieb.

5.4. Podnik má právo:

- 5.4.1. na úhradu za poskytnuté Služby,
- 5.4.2. na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti Podniku a na Zariadeniach,
- 5.4.3. odmietnuť uzavretie Objednávky, ak:
 - 5.4.3.1. poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - 5.4.3.2. Účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu a Objednávku preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - 5.4.3.3. Účastník nesúhlasí s podmienkami Objednávky.
- 5.4.4. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb z dôvodu:
 - 5.4.4.1. jej zneužívania podľa bodu 5.5. Zmluvy, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 - 5.4.4.2. nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy alebo Objednávky; dočasne prerušiť poskytovanie Služby je Podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie alebo
 - 5.4.4.3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby je podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
 - 5.4.4.4. narušenia bezpečnosti alebo integrity verejnej siete Podniku Účastníkom, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia Účastníkom,
 - 5.4.4.5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to má nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí verejnej siete Podniku. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí verejnej siete Podniku a trendy rastu zaťaženia verejnej siete Podniku.
- 5.4.5. zaviesť dodatočné spôsoby ochrany verejnej siete Podniku, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
- 5.4.6. na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
 - 5.4.6.1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky,
 - 5.4.6.2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.

5.5. Za zneužívanie Služby sa považuje najmä, ak

- 5.5.1. Účastník použije Služby na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
- 5.5.2. Účastník použije Služby na narušenie verejnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k verejnej sieti Podniku,

- 5.5.3. Účastník sa pokúsi o preťaženie verejnej siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite verejnej siete Podniku,
 - 5.5.4. Účastník, ktorý nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona, sprostredkuje Služby tretím osobám bez písomnej dohody s Podnikom, ktorá môže byť uvedená aj v Objednávke,
 - 5.5.5. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)
 - 5.5.6. Účastník poruší alebo využije Služby na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a pod.) Podniku alebo tretích osôb.
- 5.6. V mieste každého Prípojného bodu Účastník určí v Objednávke povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Podnik. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní Podniku, resp. jeho zamestnancom a subdodávateľom za účelom odstraňovania porúch, vykonávania plánovanej údržby, inštalácie a odstraňovania Zariadení a vykonávania iných potrebných prác a výkonov súvisiacich s poskytovaním Služieb, najmä vstup do objektu Prípojného bodu, prístup k technológii a pod. a to na nevyhnutne potrebný čas.
 - 5.7. Účastník súhlasí s umiestnením rádiovkej technológie (ak sa ako technológia pripojenia použije rádiová technológia) na streche objektu Prípojného bodu v prípade, že je vlastníkom objektu. V opačnom prípade zabezpečí tento súhlas od vlastníka objektu. Účastník berie na vedomie, že takýto súhlas je nevyhnutný pre riadne a včasné poskytnutie dohodnutého zmluvného plnenia.
 - 5.8. Účastník sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie Služieb.
 - 5.9. Preloženie Prípojných bodov a zmeny technických parametrov Služieb pre jednotlivé Prípojné body sú dovoľené iba na základe Objednávky Účastníka akceptovanej Podnikom.
 - 5.10. Účastník je ďalej povinný:
 - 5.10.1. používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a Objednávkami,
 - 5.10.2. platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy a Objednávok,
 - 5.10.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
 - 5.10.4. oznamovať podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
 - 5.10.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.
 - 5.11. Účastník má právo:
 - 5.11.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služieb, ktoré nezavinil,
 - 5.11.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb zavineného Podnikom; toto právo musí uplatniť v Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služieb, alebo do troch mesiacov od ukončenia platnosti Zmluvy, ak k obnoveniu poskytovania Služieb už nedošlo.
 - 5.11.3. ak nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku, ktorý môže byť uvedený aj v Objednávke.
 - 5.12. Ak je predmetom Objednávky aj verejná telefónna služba, tak Účastník má právo:
 - 5.12.1. zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu podľa § 50 ods. 2 písm. c) Zákona a na sprístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; rozsah údajov, ktoré Účastník požaduje zverejniť budú uvedené v Objednávke,
 - 5.12.2. na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach,
 - 5.12.3. bezplatne volať na čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Cena za Služby je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 6.2. Cena za jednotlivé Služby je uvedená vždy v príslušnej Objednávke.
- 6.3. Cenu je možné meniť len formou dodatkov k Zmluve alebo Objednávke alebo uzavretím novej Objednávky a to po vzájomnej dohode zmluvných strán, a tiež na základe zmeny daňových predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny.
- 6.4. Pre cenu je stanovená mena – euro.
- 6.5. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac, ak v Objednávke nie je uvedené inak.
- 6.6. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou zriaďovací (jednorazový) poplatok za Služby ku dňu zriadenia Služby v zmysle článku 4. Zmluvy.
- 6.7. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za Služby k prvému dňu mesiaca, v ktorom sa Služby poskytujú.
- 6.8. V prípade, že predmetom Objednávky bude aj verejná telefónna služba, Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za hovorné (za prevolané minúty) k prvému dňu mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom sa verejná telefónna služba poskytla. Rovnako je Podnik oprávnený fakturovať cenu Služby, pri ktorej sa cena účtuje podľa odpočtu poskytnutých Služieb.
- 6.9. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Účastníkovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu Podniku. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov, ako deň splnenia peňažného záväzku bude Podnikom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
- 6.10. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti Účastník faktúru Podniku, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry Podnik vyznačí novú lehotu splatnosti.
- 6.11. Bankové poplatky Účastníka znáša Účastník, bankové poplatky Podniku znáša Podnik. V prípade porušenia zmluvnej podmienky súvisiacej s úhradou znáša všetky bankové poplatky tá zmluvná strana, ktorá porušenie zavinila.
- 6.12. Podnik upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 6.13. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 6.14. V prípade, že po dočasnom prerušení alebo obmedzení poskytovania Služieb podľa bodu 5.4.4. Zmluvy Podnik Účastníkovi poskytovanie Služieb obnoví, Podnik je oprávnený Účastníkovi vyfakturovať poplatok za znovu pripojenie Služieb vo výške 100,- EUR vrátane DPH a to buď samostatnou faktúrou alebo faktúrou, ktorou Podnik vyúčtuje Účastníkovi mesačný poplatok za najbližšie nasledujúce fakturačné obdobie.

7. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 7.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
 - 7.1.1. na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že Podnik nevystavil faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Objednávkou,
 - 7.1.2. týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 7.2. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené podľa Zákona.
- 7.3. Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu služieb, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť Podniku v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 7.4. V reklamácií je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s

- úvedením evidenčného čísla Objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 7.5. Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu Podniku, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie Podnik aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamacii.
- 7.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania Služby.
- 7.7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.
- 7.8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 7.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 7.6. Zmluvy, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 7.10. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a Podniku vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je Podnik oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.
- ## 8. SERVIS A GARANCIE
- 8.1. Podnik sa zaväzuje začať s odstraňovaním prípadných porúch Služieb a Zariadení dodaných a inštalovaných Podnikom, ktoré boli zistené dohľadovým centrom Podniku alebo oznámené Účastníkom a overené dohľadovým centrom Podniku bez zbytočného odkladu od nahlásenia poruchy.
- 8.2. Poruchu ohlasuje Účastník alebo kontaktná osoba Účastníka telefonicky do dohľadového centra Podniku. Telefonické ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj evidenčné číslo Objednávky kvôli identifikácii Služby, meno a telefónne číslo osoby, ktorá poruchu nahlásila, prípadne ďalšie informácie požadované Podnikom pri ohlásení poruchy, ktoré sú bezprostredne potrebné k začatiu odstraňovania poruchy, ako napr. prístupové meno a pod. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne Služby. Odstránenie poruchy Podnik oznámi Účastníkovi telefonicky.
- 8.3. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.
- 8.4. Plánovanú údržbu je Podnik povinný oznámiť poverenej osobe uvedenej Účastníkom v Objednávke prostredníctvom e-mailu, alebo faxom najneskôr 1 pracovný deň vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.
- 8.5. Na účely bodu 5.11.2. Zmluvy sa do celkového času neposkytovania Služby nezapočítava:

- živeľných pohr6m, v6padky elektrickej energie, kr6zov6 situ6cie, teroristick6 6toky, epid6mie, brann6 pohotovosť ťt6tu a pod..
- 9.6. Podnik nezodpoved6 za zn6izenie kvality alebo v6padky SluŹby sp6soben6 treťou stranou a tieŹ nezodpoved6 za sluŹby sprístupnen6 vo verejnej sieti Podniku, ktor6 poskytuj6 tretie strany.
 - 9.7. Podnik nezodpoved6 za ťkodu vzniknut6 6časníkovi, ak bola sp6soben6 nevhodn6m nastaven6m SluŹieb alebo Zariaden6a zo strany 6časníka.
 - 9.8. Podnik nezodpoved6 za obsah inform6ci6 a 6dajov pren6šan6ch prostredn6ctvom SluŹieb a ani za ťkodu, ktor6 ich obsah m6Źe sp6sobiť.
 - 9.9. Podnik a ani jeho licen6n6 partneri nenes6 zodpovednosť za poruťenie pr6vnych predpisov upravuj6cich duťevn6 vlastn6ctvo, ktor6 vznikne tretej osobe v d6sledku vyuŹivania SluŹby a jej s6visiacimi produktmi 6časníkom.
 - 9.10. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpe6nosť pr6stupu resp. 6časn6kov6ch d6t, t.j. neru66 za to, Źe 6časn6kove d6ta pri prenose v sieti Internet nebud6 zneuŹit6 tret6mi stranami.
 - 9.11. 6časník zodpoved6 za zneuŹitie pr6stupov6ch k6dov zveren6ch mu v s6vislosti s pouŹivan6m SluŹby.
 - 9.12. Na ostatn6 pr6pady zodpovednosti za ťkodu sa primerane vzťahuj6 ustanoven6a slovensk6ho pr6vneho poriadku.

10. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY A OBJEDN6VOK

- 10.1. Zmluva sa uzatv6ra na dobu neur6it6.
- 10.2. Platnosť Zmluvy je moŹn6 ukon666:
 - 10.2.1. p6sommou dohodou zmluvn6ch str6n,
 - 10.2.2. p6sommou v6poved6u s jednomesa6nou v6povednou lehotou, ktor6 za6ne plyn6ť prv6m dňom mesiaca nasleduj6ceho po mesiaci, v ktorom bola v6poveď doru6en6 druhej zmluvnej strane. Zmluvn6 strany sa vťak dohodli, Źe Zmluvu nie je moŹn6 vypovedať po6as doby V6zanosťi Objedn6vky, t.j. v 6ase, ak je v platnosti 6o i len jedna Objedn6vka, ktorej eťte neuplynula doba V6zanosťi.
 - 10.2.3. odst6pen6m od Zmluvy zo strany 6časníka z d6vodov uveden6ch v bode 10.5. Zmluvy a za podmienok uveden6ch v bode 10.6. Zmluvy,
 - 10.2.4. odst6pen6m od Zmluvy zo strany Podniku z d6vodov uveden6ch v bode 10.7. Zmluvy.
- 10.3. Doba V6zanosťi Objedn6vok ako 6iastkov6ch zml6v bude uveden6 vŹdy pre kaŹd6 Objedn6vku osobitne v danej Objedn6vke. Doba V6zanosťi Objedn6vky za6ne plyn6ť vŹdy zriaden6m SluŹby, ktor6 je predmetom pr6sluťnej Objedn6vky, v zmysle 6l6nku 4. Zmluvy.
- 10.4. Platnosť Objedn6vky ako 6iastkovej zmluvy je moŹn6 ukon666:
 - 10.4.1. dohodou zmluvn6ch str6n v p6somnej forme,
 - 10.4.2. uplynut6m doby V6zanosťi, na ktor6 bola Objedn6vka uzatvoren6, ale to len za predpokladu, Źe niektor6 zo zmluvn6ch str6n vykon6 6kon uveden6 v nasleduj6cej vete. Ak Źiadna zmluvn6 strana pred ukon66en6m V6zanosťi Objedn6vky p6somne nepotvrd6 druhej zmluvnej strane ukon66enie Objedn6vky, doba platnosti Objedn6vky sa zmen6 na dobu neur6it6 bez potreby uzatv6rať o tom dodatok k Objedn6vke.
 - 10.4.3. odst6pen6m od Objedn6vky zo strany 6časníka z d6vodov uveden6ch v bode 10.5. Zmluvy,
 - 10.4.4. odst6pen6m od Objedn6vky zo strany Podniku z d6vodov uveden6ch v bode 10.7. Zmluvy,
 - 10.4.5. zaplaten6m odst6pn6ho zo strany 6časníka podľ6 bodu 10.8. Zmluvy,
 - 10.4.6. p6sommou v6poved6u s jednomesa6nou v6povednou lehotou, ktor6 za6ne plyn6ť prv6m dňom mesiaca nasleduj6ceho po mesiaci, v ktorom bola v6poveď doru6en6 druhej zmluvnej strane a to iba v pr6pade, Źe Objedn6vka bola uzavret6 na dobu neur6it6 alebo po uplynut6 V6zanosťi Objedn6vky doťlo k zmene doby platnosti Objedn6vky na dobu neur6it6 v zmysle bodu 10.4.2. Zmluvy,
 - 10.4.7. odst6pen6m od Zmluvy ktoroukol'vek zo zmluvn6ch str6n podľ6 bodu 10.2.3. Zmluvy, resp. 10.2.4. Zmluvy.
- 10.5. 6časník m6Źe odst6piť od Zmluvy alebo jednotlivej Objedn6vky bez sankci6, ak:

- 10.5.1. neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivkej Objednávky do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivkej Objednávky podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
- 10.5.2. Podnik ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Službu podľa Zmluvy a Objednávky alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivkej Objednávky do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
- 10.5.3. Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivkej Objednávky do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
- 10.6. Ak sa na základe Objednávky poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Objednávky z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy len vo vzťahu k tej Službe alebo časti Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka. Ak je na základe Zmluvy uzatvorených viacero Objednávok, Účastník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy len v tom prípade, ak sa dôvod odstúpenia týka všetkých na základe Zmluvy uzavretých Objednávok.
- 10.7. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivkej Objednávky, ak Účastník:
- 10.7.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- 10.7.2. nezaplatil cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- 10.7.3. pripojí na verejnú sieť podnikové zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
- 10.7.4. opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jej používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,
- 10.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Objednávky.
- 10.8. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Objednávky pred uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola uzatvorená, aj zaplatením odstupného Podniku vo výške určenej nasledujúcim spôsobom: suma pravidelného mesačného poplatku za Služby poskytované na základe predmetnej Objednávky vynásobená počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávka uzatvorená. Platnosť Objednávky sa ukončí posledným dňom mesiaca, v ktorom Účastník Podniku uhradil odstupné.
- 10.9. Účastník sa zaväzuje, že okrem spôsobu uvedeného v bode 10.8. Zmluvy, nepožiadá počas doby Viazanosti o ukončenie Objednávky, ani sa nedopustí takého konania ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Podniku vzniklo právo pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby alebo odstúpiť od Objednávky z dôvodov uvedených v bode 10.7. Zmluvy. Za žiadosť o ukončenie Objednávky sa považuje najmä výpoveď Objednávky zo strany Účastníka, odstúpenie Účastníka od Objednávky z iného dôvodu, ako je uvedený v bode 10.5. Zmluvy. V prípade, ak Účastník bez zavinenia Podniku nedodrží dobu Viazanosti Objednávky spôsobom uvedeným v tomto bode 10.9. Zmluvy alebo v prípade, ak Podnik odstúpi od Objednávky z dôvodov uvedených v bode 10.7. Zmluvy, má Podnik nárok na zaplatenie poplatku vo výške, ktorá sa určuje rovnakým spôsobom ako výška odstupného v bode 10.8. Zmluvy.
- 10.10. Podnik môže vypovedať Objednávku, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho

poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Objednávku z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa uzavretej Objednávky, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

11. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 11.1. Účastník môže v súlade s § 75 Zákona predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

12. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 12.1. Dôvernými informáciami, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tohto článku Zmluvy, sú akékoľvek informácie poskytnuté za účelom realizácie predmetu Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré niektorá zmluvná strana označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými (ďalej len „**dôverné informácie**“).
- 12.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie,
- 12.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto dohody prijímateľom, alebo
 - 12.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto dohody známe prijímateľovi bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo
 - 12.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
- 12.3. Zmluvné strany sú oprávnené dôverné informácie sprístupniť iba:
- 12.3.1. ak to požaduje zákon alebo iný právny predpis;
 - 12.3.2. ak boli vyžiadané súdmi, orgánmi prokuratúry alebo iným vecne príslušným správnym orgánom na základe zákona;
 - 12.3.3. v rozsahu výslovne povolenom Zmluvou.
- 12.4. Každá zo zmluvných strán sa týmto zaväzuje, že:
- 12.4.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou zmluvnou stranou,
 - 12.4.2. bude chrániť dôverné informácie poskytnuté poskytovateľom dôverných informácií aspoň v takom rozsahu, ako dôverné informácie vlastné, a za tým účelom bude prijímať potrebné opatrenia na ich ochranu,
 - 12.4.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
 - 12.4.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
 - 12.4.5. poskytne dôverné informácie svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom, právnym zástupcom, účtovníkom, konzultantom a iným zástupcom, pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané mlčanlivosťou za podmienok podľa tohto článku Zmluvy, alebo obdobnou dohodou,
 - 12.4.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu Zmluvy,
 - 12.4.7. vráti poskytovateľovi dôverných informácií na jeho požiadanie všetky dokumenty obsahujúce dôverné informácie,
 - 12.4.8. oznámi poskytovateľovi dôverných informácií neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie dôverných informácií, a to ihneď po tomto zistení a bude spolupracovať pri znovuoobnovení ochrany dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
- 12.5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytovateľa dôverných informácií trvá aj po skončení platnosti Zmluvy.
- 12.6. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej Republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov. Pre prípady právnych sporov medzi zmluvnými stranami, ktoré by sa týkali záväzkových vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy, sa zmluvné strany dohodli, že na prejednanie a rozhodnutie takýchto sporov sú príslušné súdne orgány Slovenskej republiky.
- 13.2. Ak táto Zmluva neustanovuje inak, tak akékoľvek oznámenie, žiadosť, požiadavka, vzdanie sa práva, súhlas, schválenie alebo akákoľvek iná komunikácia, ktorá sa vyžaduje alebo je povolená podľa tejto Zmluvy (ďalej len "Oznámenie"), bude urobená v písomnej forme v slovenskom jazyku a bude sa považovať za doručení, ak bude doručená osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou a poštovým vopred uhradeným príslušným odosielateľom na adresu danej zmluvnej strany uvedenú v článku 1. tejto Zmluvy alebo na takú inú adresu, ktorá bude v súlade s týmto bodom Zmluvy oznámená zmluvnej strane písomne najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred. V prípade neúspešného doručenia Oznámenia doporučenou listovou zásielkou sa 3. (tretí) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Akékoľvek Oznámenie podľa tejto Zmluvy bude považované za riadne doručené aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
- 13.3. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami. Rovnako akékoľvek zmeny Objednávok je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami alebo uzavretím novej Objednávky.
- 13.4. Každé ustanovenie tejto Zmluvy, pokiaľ je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevykonaliteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vykonaliteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevykonaliteľnosti alebo neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevykonaliteľnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.
- 13.5. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jej podpise dva rovnopisy.
- 13.6. Táto Zmluva je uzavretá dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a právne účinky nadobúda v zmysle ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník, v zmysle neskorších predpisov a súvisiacich platných právnych predpisov nasledujúci deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 13.7. Zmluvné strany svojimi podpismi na Zmluve potvrdzujú, že sa so všetkými ustanoveniami Zmluvy riadne oboznámili, tieto sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a vážnu vôľu upraviť vzájomné vzťahy dohodnutým spôsobom zbavenú akýchkoľvek omylov, zmluvná vôľnosť zmluvných strán nie je žiadnym spôsobom obmedzená a Zmluva nie je uzavretá v tiesni a ani za nápadne nevýhodných podmienok.

za Účastníka:

za Podnik:

podpis :
meno : Ing. Ivan Trhлік
funkcia : predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ

podpis :
meno : Ing. Richard Pokorný
funkcia : člen predstavenstva
a výkonný riaditeľ pre rozvoj a správu majetku

dátum : v Bratislave, dňa 2.12.2014

podpis :
meno : Mgr. Jarošlav Ferianec
funkcia : na základe plnomocenstva
zo dňa 21.01.2014

dátum : v Bratislave, dňa

PRÍLOHA Č. 1 K ZMLUVE O PRIPOJENÍ

DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANIA SLUŽIEB (PRÍSTUPOVÁ SIETĚ)

- I. Predmet prílohy
- II. Definície a výklad použitých pojmov
- III. Úrovně poskytovania SLA a určenie základných parametrov SLA
- IV. Výpočet dostupnosti služby
- V. Meranie a vyhodnocovanie
- VI. Postup pre poruchové stavy - Účastník
- VII. Postup pre poruchové stavy - Spoločnosť SWAN
- VIII. Postup pre plánované odstávky
- IX. Cena za poskytovanie SLA
- X. Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA
- XI. Záverečné ustanovenia

Článok 1.

Predmet Prílohy

Predmetom prílohy je definícia prevádzkových parametrov elektronickej komunikačnej služby pre oblasť prístupovej siete (konektivity), ktoré sa spoločnosť SWAN zaväzuje dodržiavať. Spoločnosť SWAN sa týmto dodatkom zaväzuje poskytovať dohodnutú úroveň SLA.

Článok 2.

Definície a výklad použitých pojmov

- a) „**Akceptácia Objednávky**“ je schválenie zriadenia a poskytovania Služby uvedenej v Objednávke interným procesom spoločnosti SWAN.
- b) „**Doba akceptácie**“ je doba, od prijatia Objednávky na zriadenie Služby na obchodnom mieste spoločnosti SWAN, po akceptáciu Objednávky.
- c) „**Doba zriadenia**“ je garantovaná doba, od akceptácie Objednávky na zriadenie Služby, po prevzatie Služby.
- d) „**Minimálny čas testovania**“ je najkratšia doba stanovená na testovanie všetkých technických prostriedkov a prenosového prostredia na riadne poskytovanie Služby z hľadiska technologických a technických parametrov spoločnosťou SWAN.
- e) „**Obdobie**“ je doba, počas ktorej spoločnosť SWAN zodpovedá za dodržiavanie dohodnutých parametrov Služby. Obdobie je vždy jeden kalendárny mesiac.
- f) „**Incident**“ je taký stav Služby, ktorý znemožňuje Účastníkovi riadne používanie Služby v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach, alebo keď jeden prípadne viac technických parametrov nedosahuje úroveň uvedenú v Zmluve, resp. v jej prílohách, alebo úroveň podľa odporúčaní ITU-T, ktorý bol nahlásený na Dohľadové centrum spoločnosti SWAN prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov a formy.
- g) „**Doba vyriešenia**“ (ďalej len DV) je doba odstránenia Incidentu vyjadrená v minútach a počíta sa, ako doba medzi nahlásením Incidentu Účastníkom na Dohľadové centrum spoločnosti SWAN a okamihom obnovenia prevádzky, potvrdeným Účastníkom.
- h) „**Dostupnosť služby**“ (ďalej len DS) pomer času, kedy môže Účastník službu využívať k celkovému možnému času prevádzky služby za dohodnuté obdobie, ktorým je v zmysle tejto zmluvy jeden kalendárny mesiac. Výsledná hodnota DS je vyjadrená v percentách a zaokrúhľená na jedno desatinné miesto smerom nahor.
- i) „**Doba odozvy**“ je maximálna doba od telefonického nahlásenia Incidentu Účastníkom, po telefonické potvrdenie odôvodnenosti resp. neodôvodnenosti hlásenia Incidentu zo strany spoločnosti SWAN. V prípade odôvodnenosti informuje spoločnosť SWAN Účastníka o predpokladanej príčine Incidentu, predpokladanom čase jeho odstránenia a požiadavkách na prípadné poskytnutie súčinnosti pri lokalizácii a odstraňovaní Incidentu.



- j) „Dohľadové centrum“ je kontaktné miesto spoločnosti SWAN pre nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení.
- k) „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná / vypočítaná v informačných systémoch spoločnosti SWAN
- l) „SLA“ (Service Level Agreement) Dohoda o úrovni spoločnosťou SWAN poskytovaných služieb Účastníkovi. Obsahuje špecifikáciu parametrov poskytovaných služieb, ktoré bližšie určujú rozsah aj kvalitu služieb.
- m) „Chrbticová sieť“ je Sieť zabezpečujúca prenos IP paketov, pozostávajúca výlučne z vybraných uzlov siete v ktorých má SWAN nainštalované zariadenia na meranie parametrov siete. Súčasťou chrbticovej siete sú aj prepojenia medzi týmito uzlami.
- n) „Výpadok siete“ je situácia v ktorej uzol cez ktorý je Účastník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej poslať pakety po dobu nepretržitých 5 minút.
- o) „Odstávka“ je čas vopred nahlásenej plánovanej alebo neplánovanej nedostupnosti služby z dôvodu údržby technológie alebo zariadení
- p) „Servicedesk“ je elektronický systém (softvér) pre evidenciu, správu a riešenie Incidentov a Odstávok.
- q) „Ticket“ je záznam v systéme Servicedesk

Článok 3.

Úroveň poskytovania SLA a určenie základných parametrov SLA

- a) Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli na nasledovných parametroch:

SLA parameter	Hodnota
Doba akceptácie objednávky	do 5 pracovných dní
Doba zriadenia	do 30 pracovných dní
Minimálny čas testovania	1 hodina

- b) Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkovi parametre a hodnoty pre poskytovanie SLA podľa nasledovnej špecifikácie:

Prístupová sieť – Optická trasa, RR spoj, FWA26, Digitálny okruh

	Doba odozvy	Doba vyriešenia	Dostupnosť
SLA I *	30 minút	4 hodiny	99.9 %

- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.

Prístupová sieť – WIMAX

	Doba odozvy	Doba vyriešenia	Dostupnosť
SLA I *	30 minút	4 hodiny	99.5 %

- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.

Článok 4.

Výpočet dostupnosti služby

- a) Dostupnosť služby (DS) je vyjadrená v % a vypočíta sa podľa vzorca:

$$DS = \frac{(T_S - T_N)}{(T_S)} \times 100\%$$

kde T_S – dohodnutý čas prevádzky služby v mesiaci v minútach

T_N – súčet všetkých výpadkov služby v mesiaci v minútach

- b) do T_N sa nezapočítava:
- o doba ohlásených plánovaných odstávok
 - o doba ohlásených neplánovaných odstávok
 - o doba merania
 - o doba dočasného prerušenia poskytovania služby na žiadosť Účastníka
 - o doba dočasného prerušenia poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), z dôvodu prekládky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
 - o doba prerušenia spôsobená Účastníkom alebo dôvodom na strane Účastníka je najmä ale nie len prerušenie:
 - spôsobené nevhodným používaním zariadení spoločnosti SWAN zo strany objednávateľa alebo ich odpojením, v prípade poškodenia zariadení sa spoločnosť SWAN zaväzuje do 72 hodín od nahlásenia. Účastníkom zariadenie opraviť/vymeniť na náklady Účastníka. Čas nad 72h sa do T_N započítava.
 - spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
 - o doba počas, ktorej nebol umožnený prístup technických pracovníkov spoločnosti SWAN do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Účastníka
 - o doba neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka pri Incidente
 - o doba prerušenia zapríčinená nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
 - o doba prerušenia z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major)

Článok 5.

Meranie a vyhodnocovanie

Merania a garancie parametrov uvedených v čl. 3 tejto prílohy sa vzťahujú iba na sieť spoločnosti SWAN (chrbticová sieť a prístupový okruh) a nezahŕňajú iné siete do, alebo cez ktoré môže byť Účastník pripojený/prepojený. Meranie Dostupnosti služby – Spoločnosť SWAN vykonáva pravidelné merania a vyhodnocovanie Dostupnosti služby za Obdobie na základe výstupov elektronického systému pre evidenciu, správu a riešenie nahlásených Incidentov (ServiceDesk). Účastník má taktiež právo na meranie Dostupnosti služby. V prípade nezhody vo výsledkoch merania vykoná Spoločnosť SWAN a Účastník porovnanie nameraných hodnôt, prešetří všetky zaznamenané hodnoty (odpočíta hodnoty uvedené v čl. 4 b)) a opätovne vykoná výpočet Dostupnosti služby.

Článok 6.

Postup pre poruchové stavy - Účastník

- a) Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných službách je Dohľadové centrum spoločnosti SWAN:

Zodpovedné pracovisko: Dohľadové centrum spoločnosti SWAN

Vedúci:

Zodpovedný pracovník:

Telefónne číslo:

Faxové číslo:

Mobil:

E-mail:

Nadriadený pracovník:

b) Nahlásenie Incidentu

Telefonické nahlásenie Incidentu do Dohľadového centra spoločnosti SWAN musí obsahovať:

- Obchodné meno
- meno a funkciu osoby nahlasujúcej Incident
- kontaktné telefónne číslo
- kontaktnú e-mail adresu
- evidenčné číslo objednávky služby, resp. označenie služby podľa protokolu o odovzdaní
- čas vzniku Incidentu
- podrobný technický popis Incidentu

Článok 7.

Postup pre poruchové stavy - Spoločnosť SWAN

a) Ohlasovanie Incidentu

Pri nahlásení Incidentu je pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN povinný vytvoriť elektronický záznam (Ticket) v informačnom systéme spoločnosti (ServiceDesk), vykonať klasifikáciu, prideliť Incidentu evidenčné číslo a informovať o ňom zodpovedného pracovníka Účastníka alebo Kontaktnú osobu, ktorá Incident nahlasuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s daným Incidentom a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o Incidente. Po nahlásení Incidentu pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN potvrdí vytvorenie Ticketu poslaním e-mailu s informáciou o evidenčnom čísle, popise nahláseného incidentu a čase zaznamenania.

b) Odstraňovanie Incidentu

1. Zodpovedný pracovník Účastníka alebo Kontaktná osoba má právo priebežne sa telefonicky informovať o priebehu odstraňovania Incidentu na Dohľadovom centre spoločnosti SWAN.

2. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje:
- Z začať činnosti potrebné na odstránenie Incidentu (Doba odozvy) do 30 minút od nahlásenia Incidentu.
 - Počas diagnostikovania Incidentu vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie jeho vplyvu za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby až do jeho úplného obnovenia.

c) Odstránenie Incidentu

Po odstránení Incidentu pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN oznámi telefonicky a následne potvrdí formou e-mailu jeho odstránenie zodpovednému pracovníkovi Účastníka alebo Kontaktnéj osobe Účastníka.

d) Reklamácia porúch

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia Incidentu operátorovi dohľadového centra spoločnosti SWAN v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v systéme ServiceDesk spoločnosti SWAN.

Článok 8.

Postup pre plánované odstávky

- a) V prípade plánovaného prerušenia služby alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je spoločnosť SWAN povinná písomne/emailom, resp. telefonicky oznámiť vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 2 (dva) pracovné dni vopred.
- b) Účastník je povinný príjem informácie obratom potvrdiť faxom na č +421 2 35 000 919, resp. emailom na adresu helpdesk@swan.sk, prípadne počas telefonického oznámenia, pričom hovor je zaznamenávaný. Nepotvrdenie príjmu informácie Účastníkom nebráni plánovanému prerušeniu služby v zmysle písm. a) tohto článku alebo vykonávaniu činností, ktoré môžu viesť k prerušeniu služieb.
- c) Účastník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej odstávky, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej odstávky na poskytované služby a spoločnosť SWAN sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jej možnostiach.
- d) Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej odstávky.
- e) Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej odstávky bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.
- f) V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov je spoločnosť SWAN povinná túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú odstávku, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná odstávka vyžadovať.

Článok 9.

Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

- Spoločnosť SWAN zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov tejto SLA. Ak nesplní túto povinnosť podľa tejto Prílohy, je povinná formou dohodnutou v tejto Prílohe poskytnúť Účastníkovi zľavu z ceny. Ustanovenia tejto prílohy majú prednosť pred ustanovením bodu 5.11.2. Zmluvy o poskytovaní verejných služieb.
- Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov tejto SLA, podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušnú Službu podľa Objednávky, na ktorý sa vzťahuje a za sledované Obdobie. Pre výpočet sa za základ výpočtu stanovuje cena príslušnej služby s príplatkom za túto SLA.
- Spoločnosť SWAN na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny za Obdobie.
- V prípade, ak bude súčet zliav väčší ako 100%, má Účastník právo len na zľavu 100%. Vypočítaná zľava nad 100% sa neprenáša do nasledovných fakturačných období.

Zľavy z ceny el. komunikačnej služby za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA:

SLA I	Optická trasa, RR spoj, FWA26, Digitálny okruh	WIMAX	Zľava z mesačného poplatku
	Hodnota	Hodnota	
	Doba vyriešenia ≤ 4 hodiny	Doba vyriešenia ≤ 4 hodiny	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 4 hodiny	Doba vyriešenia > 4 hodiny	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.90%	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.50%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	99.40 % ≤ DS < 99.90%	99.00 % ≤ DS < 99.50%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.90% ≤ DS < 99.40%	98.50% ≤ DS < 99.00%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.90% ≤ DS < 98.90%	97.50% ≤ DS < 98.50%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.90 %	DS < 97.50 %	10% zľava z mesačného poplatku

Článok 10.

Záverečné ustanovenia

- Táto Príloha SLA sa vzťahuje len na tie Služby spoločnosti SWAN, v špecifikáciách ktorých je záväzok spoločnosti SWAN vyplývajúci z SLA výslovne uvedený.
- Spoločnosť SWAN je povinná plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce zo SLA len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach Účastníkom.
- Účastník nie je oprávnený požadovať od spoločnosti SWAN plnenie záväzkov vyplývajúcich zo SLA v prípade:
 - porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkovi;
 - neoprávneného zásahu do zariadenia spoločnosti SWAN alebo do siete spoločnosti SWAN, ktorý nebol vykonaný na základe písomnej požiadavky spoločnosti SWAN;
 - udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle spoločnosti SWAN a bráni spoločnosti SWAN v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by spoločnosť SWAN túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal;
 - neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Incidentu
- Ak sa preukáže, že Incident nahlásený Účastníkom nevznikol, alebo že vznikol ako dôsledok skutočností uvedených v čl. 11 bod c) tejto Prílohy, má spoločnosť SWAN právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa Tarify platnej v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bol Incident spôsobený len čiastočným zavinením Účastníka, bude výška odplaty za servisný zásah pomerne znížená.
- Kontaktné informácie Účastníka:

Kontaktná osoba Účastníka pre nahlasovanie porúch:

Zodpovedné pracovisko (obchodné meno): IT(ITS) BTS

Presná adresa: Letisko M. R. Štefánika, 823 11 Bratislava 21

Identifikátor služby:

Zodpovedný pracovník:

Telefónne číslo:

Mobilné tel. číslo:

e-mail:

Nadriadený pracovník:

Telefónne číslo:

Faxové číslo:

Účastník je povinný poskytnúť Účastníkovi aktuálnosť (písomne oznámiť spoločnosti SWAN ich zmenu).

- f) V súlade s čl. 11, bod c) 4. tejto Prílohy, ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Incidentu, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov spoločnosti SWAN alebo poverených pracovníkov spoločnosti SWAN k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, nebude sa čas od príchodu pracovníkov spoločnosti SWAN po umožnenie prístupu k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám počítať do času Nedostupnosti služby T_N.
- g) V prípade, ak Incident spôsobila len čiastočnú nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu odstránenia Incidentu alebo merania, do času nedostupnosti sa započítava až čas od momentu úplného prerušenia Služby.
- h) Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti SWAN pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo SLA IP primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný:
 - 1) oboznámiť svojho zodpovedného pracovníka s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;
 - 2) umožniť prístup servisných pracovníkov spoločnosti SWAN k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
 - 3) zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
 - 4) oznámiť spoločnosti SWAN údržbu alebo výpadok z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekom. zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.
- i) Príloha nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- j) Príloha sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.
- k) Akákoľvek zmena tejto prílohy sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.

za Účastníka:

za Podnik:

podpis :
 meno : Ing. Ivan Trhlík
 funkcia : predseda predstavenstva
 a generálny riaditeľ

podpis :
 meno : Mgr. Jaroslav Ferianec
 funkcia : na základe plnomocenstva
 zo dňa 21.01.2014

podpis :
 meno : Ing. Richard Pokorný
 funkcia : člen predstavenstva
 a výkonný riaditeľ pre rozvoj a správu majetku

dátum : v Bratislave, dňa 3.12.2014

dátum : v Bratislave, dňa

a. s. (BTS)

mácie a pravidiel s ich narábaním podliehajú Obchodnému zákonníku a Zákonu o ochrane autorských práv. Akékoľvek poskytnutie tretej strane tohto dokumentu alebo jeho častí nie je možné bez súhlasu spoločnosti SWAN, a.s.