

## Zmluva o poskytovaní verejných služieb

uzatvorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení  
v spojení s ust. 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

### 1. ZMLUVNÉ STRANY

#### 1.1. Účastník

názov : **Úrad pre verejné obstarávanie**  
sídlo : Dunajská č.68, 820 04 Bratislava 24

IČO : 31797903  
bankové spojenie : Štátna pokladnica  
číslo účtu :

v zastúpení : Ing. Zita Táborská

(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 : Tatra Banka, a.s.  
číslo účtu :  
zapísaná : v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I  
oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B

v zastúpení : Ing. Juraj Ondriš, predseda predstavenstva  
Ing. Miroslav Strečanský, člen predstavenstva

(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**“) a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „**Zmluva**“).

### 2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Podniku zriadiť a prevádzkovať pre Účastníka elektronické komunikačné služby: dátová služba a služba prístupu do siete internet (ďalej len „**Služby**“) a záväzok Účastníka Služby riadne užívať a platiť za ich užívanie Podniku dohodnutú cenu.
- 2.2. Služby sú špecifikované v prílohe č. 1 Zmluvy „Špecifikácia Služieb“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.  
Špecifikácia Služieb obsahuje najmä presnú špecifikáciu Služieb, údaje o koncovom bode Služieb (ďalej len „**Prípojný bod**“), technologické parametre a cenu.
- 2.3. Služby poskytované na základe tejto Zmluvy sú poskytované nepretržite (24 x 7).
- 2.4. Služba sa v príslušnom Prípojnom bode považuje za zriadenú a funkčnú po protokolárnom prevzatí pripojenia, t.j. po podpise preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 3.1. Podnik sa zaväzuje dodať Účastníkovi koncové zariadenia (ďalej len „Zariadenie“), ak je to potrebné na účely riadneho poskytovania Služieb 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, deinstalovať 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).
- 3.2. Podnik je ďalej povinný:
- 3.2.1. pri uzatvorení Zmluvy získavať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
  - 3.2.2. 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 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,
  - 3.2.3. poskytovať Službu špecifikovanú a dohodnutú v Zmluve,
  - 3.2.4. dodržiavať zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,
  - 3.2.5. dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovaných služieb.
- 3.3. Podnik má právo:
- 3.3.1. na úhradu za poskytnutú Službu,
  - 3.3.2. na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti Podniku a na Zariadeniach,
  - 3.3.3. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby z dôvodu:
    - 3.3.3.1. jej zneužívania podľa bodu 3.4. Zmluvy, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
    - 3.3.3.2. nezaplatenia splatnej sumy za Službu v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie služieb je Podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie,
    - 3.3.3.3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby je podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
    - 3.3.3.4. narušenia bezpečnosti alebo integrity verejnej siete Podniku, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia, po predchádzajúcom upozornení zo strany Podniku,
    - 3.3.3.5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu po predchádzajúcom upozornení zo strany Podniku. 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.
  - 3.3.4. 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,
  - 3.3.5. na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služby bez predošlého upozornenia:
    - 3.3.5.1. 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,
- 3.3.5.2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
- 3.4. Za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak
- 3.4.1. Účastník použije Službu 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 zlomyselnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
  - 3.4.2. Účastník použije Službu na narušenie verejnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k verejnej sieti Podniku,
  - 3.4.3. Účastník sa pokúsi o preťaženie verejnej siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite verejnej siete Podniku,
  - 3.4.4. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)
  - 3.4.5. Účastník poruší alebo využije Službu 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.
- 3.5. V mieste každého Prípojného bodu Účastník určí 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.
- 3.6. 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 zmluvne dohodnutej Služby.
- 3.7. Účastník sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie služieb.
- 3.8. Preloženie Prípojných bodov a zmeny technických parametrov služieb pre jednotlivé Prípojné body sú dovoľené iba na základe dohody zmluvných strán.
- 3.9. Účastník je ďalej povinný:
- 3.9.1. používať Službu v súlade so Zákonom a Zmluvou,
  - 3.9.2. platiť cenu za poskytnutú Službu podľa Zmluvy,
  - 3.9.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
  - 3.9.4. oznamovať Podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
  - 3.9.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.
- 3.10. Účastník má právo:
- 3.10.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služieb, ktoré nezavinil,
  - 3.10.2. 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.

#### 4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Cena za Službu v zmysle článku 2. Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení a je uvedená v prílohe č. 1 Zmluvy. Hodnota poskytnutých služieb na základe tejto Zmluvy nesmie prekročiť celkovú sumu 20.000,-EUR bez DPH
- 4.2. Cenu je možné meniť len formou dodatkov k Zmluve 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.
- 4.3. Pre cenu je stanovená mena – euro.
- 4.4. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac.
- 4.5. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za Službu k poslednému dňu mesiaca, v ktorom sa Služba poskytuje.
- 4.6. Lehota splatnosti faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Účastníkovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov, ako deň splnenia peňažného záväzku bude veriteľom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
- 4.7. 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.
- 4.8. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

#### 5. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 5.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
  - 5.1.1. na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že Podnik nevystavil faktúru za Službu v súlade so Zmluvou,
  - 5.1.2. týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.
- 5.2. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých služieb spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka.
- 5.3. 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.
- 5.4. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením evidenčného čísla Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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 služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia častí sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania služieb počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania

- 
- telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatať časť sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služieb za celé obdobie využívania služieb.
- 5.7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutých služieb ani cenu za ich poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služieb za celé obdobie využívania služieb.
- 5.8. 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.
- 5.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 5.6. Zmluvy, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.
- 5.10. 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.

## 6. SERVIS A GARANCIE

- 6.1. 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 v súlade s prílohou č. 2 Zmluvy – Dohoda o úrovni poskytovania Služieb (Prístupová sieť).
- 6.2. 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 Zmluvy 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.
- 6.3. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne Služby. Odstránenie poruchy Podnik oznámi Účastníkovi telefonicky.
- 6.4. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.
- 6.5. Plánovanú údržbu je Podnik povinný oznámiť poverenej osobe uvedenej Účastníkom v prílohe č. 1 Zmluvy prostredníctvom e-mailu, alebo faxom najneskôr 1 pracovný deň vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.
- 6.6. Na účely bodu 3.10.2. Zmluvy sa do celkového času neposkytovania Služby nezapočítava:
- 6.6.1. doba ohlásených plánovaných odstávok v zmysle článku 8. prílohy č. 2 Zmluvy. Podnik sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej odstávky bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované Služby (t.j. pokiaľ možno v nočných hodinách a na čo najkratší čas),
  - 6.6.2. doba ohlásených neplánovaných odstávok,
  - 6.6.3. doba merania,
  - 6.6.4. doba dočasného prerušenia poskytovania Služby na žiadosť Účastníka,
  - 6.6.5. doba dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), ako aj z dôvodu prekládky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
  - 6.6.6. doba prerušenia poskytovania Služby spôsobená Účastníkom alebo z dôvodov na strane Účastníka, čím sa rozumie najmä ale nie len prerušenie:
    - 6.6.6.1. spôsobené nevhodným používaním zariadení Podniku zo strany Účastníka alebo ich odpojením,

6.6.6.2. spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka

- 6.6.7. doba počas, ktorej nebol umožnený prístup technických pracovníkov Podniku do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo Prípojný bod Účastníka
  - 6.6.8. doba neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka pri poruche,
  - 6.6.9. doba prerušenia zapríčinená nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
  - 6.6.10. doba prerušenia z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (Vis Major)
- 6.7. Miesto ohlasovania porúch (24x7x365 vrátane sviatkov) je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo 02 – 35 000 999 a 0908 706 819, mail: helpdesk@swan.sk).
- 6.8. Pokrytie Služby 24x7, t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov.
- 6.9. Podnik zabezpečuje odstraňovanie porúch buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom.
- 6.10. Okrem odstraňovania porúch Podnik prostredníctvom oddelenia dohľadového centra poskytuje Účastníkovi aj nasledovné servisné a podporné služby:
- 6.10.1. riešenie reklamácií,
  - 6.10.2. technická podpora v nadväznosti na poskytované služby Podnikom,
  - 6.10.3. proaktívny monitoring Zariadení umiestnených v priestoroch Účastníka, ktoré sú v správe Podniku,
  - 6.10.4. informovanie o plánovaných prácach.

## **7. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY**

- 7.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone a Zmluve. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 7.2. Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím služieb alebo iným spôsobom, maximálne však do výšky celkovej ceny za Služby podľa Zmluvy.
- 7.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia.
- 7.4. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb ako priameho dôsledku Užívateľovi oznámenej plánovanej údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej siete Podniku alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti.
- 7.5. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky; ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a pod..
- 7.6. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky služieb spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené vo verejnej sieti Podniku, ktoré poskytujú tretie strany.
- 7.7. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 7.8. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 7.9. Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania služieb Účastníkom.
- 7.10. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. Účastníkových dát, t.j. neručí za to, že Účastníkove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.
- 7.11. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s využívaním služieb.
- 7.12. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

## 8. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY

- 8.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do vyčerpania finančného limitu definovaného v bode 4.1. tejto Zmluvy
- 8.2. Platnosť Zmluvy je možné ukončiť:
- 8.2.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
  - 8.2.2. uplynutím doby podľa bodu 8.1. Zmluvy,
  - 8.2.3. odstúpením od Zmluvy zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 8.3. Zmluvy,
  - 8.2.4. odstúpením od Zmluvy zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 8.5. Zmluvy,
  - 8.2.5. písomnou výpoveďou ktoroukoľvek zo zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpoveďná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená písomná výpoveď druhej zmluvnej strane.
- 8.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:
- 8.3.1. 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 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 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,
  - 8.3.2. Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ho neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
  - 8.3.3. Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
- 8.4. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 8.3. Zmluvy len vo vzťahu k tomu plneniu alebo časti Službu, ktoré je priamo dotknuté dôvodom odstúpenia alebo ktorého poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Službu, ktorého sa dôvod odstúpenia priamo týka.
- 8.5. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- 8.5.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - 8.5.2. nezaplatil cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - 8.5.3. pripojí na verejnú sieť Podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
  - 8.5.4. opakovane používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jeho používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,
  - 8.5.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy.
- 8.6. Podnik môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa Zmluvy, je povinný s výpoveďou

---

doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

## 9. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 9.1. Účastník môže predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 9.2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
  - 9.2.1. meno, priezvisko/obchodné meno a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
  - 9.2.2. názov a sídlo Podniku,
  - 9.2.3. predmet sporu,
  - 9.2.4. odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
  - 9.2.5. návrh riešenia sporu.
- 9.3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 9.4. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doslužba, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 9.5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

## 10. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 10.1. 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**“).
- 10.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie,
  - 10.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto dohody prijímateľom, alebo
  - 10.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto dohody známe prijímateľovi bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo
  - 10.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
- 10.3. Zmluvné strany sú oprávnené dôverné informácie sprístupniť iba:
  - 10.3.1. ak to požaduje zákon alebo iný právny predpis;
  - 10.3.2. ak boli vyžiadané súdmi, orgánmi prokuratúry alebo iným vecne príslušným správnym orgánom na základe zákona;
  - 10.3.3. v rozsahu výslovne povolenom Zmluvou.
- 10.4. Každá zo zmluvných strán sa týmto zaväzuje, že:
  - 10.4.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou zmluvnou stranou,
  - 10.4.2. 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,
  - 10.4.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
  - 10.4.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
  - 10.4.5. 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,
- 10.4.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu Zmluvy,
- 10.4.7. vráti poskytovateľovi dôverných informácií na jeho požiadanie všetky dokumenty obsahujúce dôverné informácie,
- 10.4.8. 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.
- 10.5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytovateľa dôverných informácií trvá aj po skončení platnosti Zmluvy.
- 10.6. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.
- 11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**
- 11.1. 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.
- 11.2. 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 doručенú, ak bude doručенá 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 doručенé aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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 nevykonateľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevykonateľnosti alebo neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevykonateľnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.
- 11.5. Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jej podpise jeden rovnopis.
- 11.6. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 11.7. 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 voľnosť zmluvných strán nie je žiadnym spôsobom obmedzená a Zmluva nie je uzavretá v tiesni a ani za nápadne nevýhodných podmienok.

---

11.8. Prílohy:

11.8.1. Príloha č. 1 – Špecifikácia Služieb

11.8.2. Príloha č. 2 – Dohoda o úrovni poskytovania Služieb (Prístupová sieť)

**za Účastníka:**

podpis : .....  
meno : Ing. Zita Tábořská  
funkcia : predsedníčka úradu  
dátum : v Bratislave, dňa 29. 01. 2015

**za Podnik:**

podpis : .....  
meno : Ing. Juraj Ondříš  
funkcia : predseda predstavenstva  
SWAN, a.s.  
dátum : v Bratislave, dňa 29. 01. 2015

podpis : .....  
meno : Ing. Miroslav Strečanský  
funkcia : člen predstavenstva  
SWAN, a.s.  
dátum : v Bratislave, dňa 29. 01. 2015



# Príloha č. 1

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb  
Dátové služby

Kontaktná osoba pre veci technické za účastníka (priezvisko, meno titul):			Prac. pozícia:
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:

<b>DÁTOVÁ SLUŽBA</b>	Označenie služby účastníkom:						
Služba:	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Ipsec VPN	<input type="checkbox"/> Dig. Okruh	<input type="checkbox"/> Back-up:	<input type="checkbox"/> iné:		
	<input type="checkbox"/> VPN Basic (best-effort)	<input checked="" type="checkbox"/> VPN Business (real time)	<input type="checkbox"/> VPN Premium (voice)				
	<input type="checkbox"/> ADSL SLA štandard <small>(ponstón)</small>	<input type="checkbox"/> ADSL SLA medium <small>(ponstón)</small>	<input type="checkbox"/> ADSL SLA high <small>(ponstón)</small>	Identifikátor linky:			
Technológia:	<input type="checkbox"/> Wimax 3,5GHz	<input type="checkbox"/> FWA 26GHz	<input checked="" type="checkbox"/> Opt. Vláknó	<input type="checkbox"/> RR spoj	<input type="checkbox"/> Dig. Okruh	<input type="checkbox"/> ADSL	<input type="checkbox"/> iné:

<b>Prístupová rýchlosť resp. rýchlosť rádiovkej linky (VPN, DO)</b>				
1 Gb	kbit/s			
<b>Internet Access (šírka prenosového pásma):</b>				
Mbit/s	kbit/s			
IP adresy:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> iné:
Viac ako 1 IP adresu je potrebné zdôvodniť podľa dokumentu RIPE (european IP space request form)				

<b>Poznámka:</b>	
<b>Datové prepojenie budov UVO</b> Dunajská 68 – Grosslingova 44, Bratislava Mesačný poplatok je vrátane SLA III. definovaného v Prílohe č2 Zmluvy	

<b>CENA SPOLU bez DPH (s DPH)</b>	€	Zriaďovací poplatok: 0	Mesačný poplatok: 870 (1040)	Ročný poplatok:
<b>Elektronická faktúra:</b>		<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie	e-mailová adresa pre zasielanie el. faktúry:	

<b>Údaje o koncovom bode A (v mieste pripojenia)</b>					
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul): <b>Úrad pre verejné obstarávanie</b>					
Ulica: <b>Dunajská</b>		Orient. č.: <b>68</b>	Obec (sídlo): <b>Bratislava</b>		PSČ: <b>82004</b>
Poschodie:	Zodpovedná osoba v objekte:			Tel.:	Mobil:
<b>Pripojené koncové</b>	Prenájom <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/>	Špecifi.(výrobca, typ, model):			Fax:
Požadované rozhranie:	<input checked="" type="checkbox"/> Ethernet	<input type="checkbox"/> iné:			

<b>Údaje o koncovom bode B (iba v prípade dig. okruhu, LAN-LAN)</b>					
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul): <b>Úrad pre verejné obstarávanie</b>					
Ulica: <b>Grosslingova</b>		Orient. č.: <b>44</b>	Obec (sídlo): <b>Bratislava</b>		PSČ: <b>820 04</b>
Poschodie:	Zodpovedná osoba v objekte:			Tel.:	Mobil: :
Pripojené koncové zariadenie (výrobca, typ, model): 2 ks switch C2960-48PST-L a 1 ks switch C2960-24TC-L					
Požadované rozhranie:	<input checked="" type="checkbox"/> Ethernet	<input type="checkbox"/> iné:			



## PRÍLOHA Č. 2 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) „**Doba zriadenia**“ je garantovaná doba, od prijatia Objednávky na zriadenie Služby na obchodnom mieste spoločnosti SWAN, po odovzdanie Služby a potvrdenie Odovzdávacieho protokolu Účastníkom.
- b) „**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.
- c) „**Obdobie**“ je doba, počas ktorej spoločnosť SWAN zodpovedá za dodržiavanie dohodnutých parametrov Služby. Obdobie je vždy jeden kalendárny mesiac.
- d) „**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.
- e) „**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.
- f) „**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.
- g) „**Doba odzvy**“ 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.
- h) „**Dohľadové centrum**“ je kontaktné miesto spoločnosti SWAN pre nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení.



- i) „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná / vypočítaná v informačných systémoch spoločnosti SWAN
- j) „SLA“ (Service Level Agreement) Dohoda o úrovni spoločnosťou SWAN poskytovaných služieb Účastníkovi. Obsahuje špecifikáciu parametrov poskytovaných služieb, ktoré bližšie určujú rozsah aj kvalitu služieb.
- k) „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.
- l) „Výpadok siete“ je situácia v ktorej uzol cez ktorý je Účastník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej posielat' pakety po dobu nepretržitých 5 minút.
- m) „Odstávka“ je čas vopred nahlásenej plánovanej alebo neplánovanej nedostupnosti služby z dôvodu údržby technológie alebo zariadení
- n) „Servicedesk“ je elektronický systém (softvér) pre evidenciu, správu a riešenie Incidentov a Odstávok.
- o) „Ticket“ je záznam v systéme Servicedesk

### Článok 3.

#### Úrovně poskytovania SLA a určenie základných parametrov SLA

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

SLA parameter	Hodnota
Doba potvrdenia 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 II	30 minút	6 hodín	99,5 %
SLA III	30 minút	24 hodín	99,0 %

- \* 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 II	30 minút	8 hodín	97,0 %
SLA III	30 minút	24 hodín	95,0 %

- \* 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:

- doba ohlásených plánovaných odstávok
- doba ohlásených neplánovaných odstávok
- doba merania
- dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- dočasné prerušenie 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.
- prerušenie spôsobené 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
- neumožnenie prístupu technických pracovníkov spoločnosti SWAN do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Účastníka
- neposkytnutie súčinnosti zo strany Účastníka pri Incidente
- zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
- prerušenie 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 nehody vo výsledkoch merania vykoná Spoločnosť SWAN a Účastník porovnanie nameraných hodnôt, prešetrí 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:** Vedúci dohľadového centra

**Zodpovedný pracovník:** Pracovník podľa smeny

**Telefónne číslo:**

**Faxové číslo:**

**Mobil:**

**E-mail:**

**Nadriadený pracovník:** Riaditeľ Centra služieb zákazníkom

- 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:

- 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 Kontaktnej 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

- 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.
- 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.
- 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.
- Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej odstávky.
- Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej odstávky bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.
- 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.

### Cena za poskytovanie SLA

Ceny za poskytovanie dohodnutej úrovne SLA je :

Úroveň služby	Príplatok k mesačnému poplatku
SLA I	30%
SLA II	15%
<b>SLA III</b>	<b>5%</b>

\*Typ dohodnutej úrovne SLA je vyznačený tučným písmom a podčiarknutý.

## Článok 10.

### 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 nespĺní túto povinnosť podľa tejto Prílohy, je povinná dohodnutou formou poskytnúť Účastníkovi zľavu z ceny, pokiaľ nie je v *Zmluve o pripojení* dohodnuté inak.
- 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	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
	Doba vyriešenia ≤ 4 hodiny	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 4 hodiny	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.90%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	99.40 % ≤ DS < 99.90%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.90% ≤ DS < 99.40%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.90% ≤ DS < 98.90%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.90 %	10% zľava z mesačného poplatku

SLA II	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
	Doba vyriešenia ≤ 6 hodín	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 6 hodín	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.50%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	99.00 % ≤ DS < 99.50%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.50% ≤ DS < 99.00%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.50% ≤ DS < 98.50%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.50 %	10% zľava z mesačného poplatku

SLA III	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
	Doba vyriešenia ≤ 24 hodín	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 24 hodín	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.00%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	98,50 % ≤ DS < 99.00%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.00% ≤ DS < 98.50%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.00% ≤ DS < 98.00%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.00 %	10% zľava z mesačného poplatku

**Článok 11.****Záverečné ustanovenia**

- a) Táto Príloha SLA sa vzťahuje len na tie Služby spoločnosti SWAN, v špecifikáciách ktorých je záväzok spoločnosti SWAN vyplývajúci z SLA výslovne uvedený.
- b) Spoločnosť SWAN je povinná plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce zo SLA len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach Účastníkom.
- c) Účastník nie je oprávnený požadovať od spoločnosti SWAN plnenie záväzkov vyplývajúcich zo SLA v prípade:
  - 1) porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkov;
  - 2) neoprávneného zásahu do zariadenia spoločnosti SWAN alebo do siete spoločnosti SWAN, ktorý nebol vykonaný na základe písomnej požiadavky spoločnosti SWAN;
  - 3) 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;
  - 4) neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Incidentu
- d) 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.
- e) Kontaktné informácie Účastníka:

**Kontaktná osoba Účastníka pre nahlasovanie porúch:****Zodpovedné pracovisko (obchodné meno):** Úrad pre verejné obstarávanie**Presná adresa:** Dunajská 68, 824 04 Bratislava**Identifikátor služby:** datové prepojenie 1 Gb ( optika )**Zodpovedný pracovník:****Telefónne číslo:****Faxové číslo:****e-mail:****Nadriadený pracovník:****Telefónne číslo:****Faxové číslo:**

Účastník je povinný poskytnúť zoznam kontaktov a udržiavať jeho 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<sub>n</sub>.
- 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.

V Bratislave, dňa 19.01.2015

V BA, dňa 19.01.2015

.....  
za spoločnosť SWAN, a.s.

.....  
za Účastníka