

## Rámcová dohoda o poskytovaní verejných služieb

uzatvorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení  
(ďalej len „Zmluva“)

Číslo zmluvy Účastníka: 2015044202

### 1. ZMLUVNÉ STRANY

#### 1.1. Účastník

Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií SR**  
Sídlo: Štefanovičova 5, P. O. BOX 82, 817 82 Bratislava 1  
Zastúpený: Ing. Jaroslav Mikla, vedúci služobného úradu  
IČO: 00151742  
DIČ: 2020798351  
IČ pre DPH: nie je platiteľom DPH  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava 15  
Číslo účtu: [REDACTED]

(ďalej len ako „Účastník“)

#### 1.2. Podnik

obchodné meno : **SWAN, a. s.**  
sídlo : Borská 6  
841 04 Bratislava  
IČO : 35 680 202  
DIČ : 2020324317  
IČ DPH : SK 2020324317  
bankové spojenie : [REDACTED]  
IBAN : [REDACTED]  
SWIFT : [REDACTED]  
zapísaná : v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I  
oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B  
v zastúpení : Peter Fabo  
na základe plnomocenstva zo dňa 02.01.2009

(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.

### 2. PREDMET ZMLUVY

#### 2.1. Na základe Zmluvy sa

- 2.1.1. Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi verejné elektronické komunikačné služby – služby káblovej televízie (ďalej len „Služby“ alebo „TKR“) 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 dohody, ktorá upravuje základné podmienky poskytovania Služieb. Jednotlivé Služby budú poskytované na základe 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. ZRIADOVANIE 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 päťdňovej 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 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, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
  - 5.4.4.5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na 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 možností, 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 nevyžiadajúcu 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 sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie Služieb.
- 5.8. Preloženie Prípojných bodov a zmeny technických parametrov Služieb pre jednotlivé Prípojné body sú dovolené iba na základe Objednávky Účastníka akceptovanej Podnikom.
- 5.9. Účastník je ďalej povinný:
- 5.9.1. používať Služby v súlade so Zákomom, Zmluvou a Objednávkami,
  - 5.9.2. platiť cenu za poskytnuté Služby podľa Zmluvy a Objednávok,
-

- 5.9.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
- 5.9.4. oznamovať podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
- 5.9.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.

5.10. Účastník má právo:

- 5.10.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služieb, ktoré nezavinil,
- 5.10.2. 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, alebo do troch mesiacov od ukončenia platnosti Zmluvy, ak k obnoveniu poskytovania Služieb už nedošlo.
- 5.10.3. 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.

## 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. Cena za služby a špecifikácia služieb bude uvedená v objednávke.
- 6.2. Finančný limit tejto zmluvy je 1180,80 EUR bez DPH, čo pri 20 % sadzbe DPH tvorí sumu 1416,96 EUR s DPH.
- 6.3. Konkrétna cena za jednotlivé Služby vychádza z ceny podľa bodu 6.1 .6.2 uvedená vždy v príslušnej Objednávke.
- 6.4. Cenu je možné meniť len formou dodatkov k Zmluve alebo Objednávke alebo uzavretím novej Objednávky a to po vzájomnej dohode zmluvných strán v súlade so zákonom č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a tiež na základe zmeny daňových predpisov a/alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny.
- 6.5. Pre cenu je stanovená mena – euro.
- 6.6. Fakturačným obdobím sú 3 (tri) kalendárne mesiace.
- 6.7. Podnik je povinný doručiť faktúru vo výške poplatku za Služby štvrťročne a to do 15. dňa prvého mesiaca daného štvrťroka, v ktorom sa Služby poskytujú.
- 6.8. 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.
- 6.9. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a číslo zmluvy Účastníka. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, alebo číslo zmluvy, 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 30 dňovú lehotu splatnosti. Podnik je povinný vystaviť faktúru v papierovej podobe a doručiť do podateľne účastníka. Podnik nie je oprávnený účtovať za papierové vyhotovenie faktúry akýkoľvek poplatok.
- 6.10. 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.
- 6.11. 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.
- 6.12. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania podľa § 369a) Obchodného zákonníka, sadzbe podľa § 369 ods. 2 obchodného zákonníka, a to v nadväznosti na Nariadenie vlády SR č. 20/2013 Z. z.

## 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 uvedením 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 reklamácií.
  - 7.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady má odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. prerušuje sa plynutie lehoty splatnosti faktúry.
  - 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 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 najneskôr 2 pracovné dni vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.
- 8.5. Na účely bodu 5.11.2. Zmluvy sa do celkového času neposkytovania Služby nezapočítava:
  - 8.5.1. doba ohlásených plánovaných odstávok,
  - 8.5.2. doba ohlásených neplánovaných odstávok,
  - 8.5.3. doba merania,
  - 8.5.4. doba dočasného prerušenia poskytovania Služby na žiadosť Účastníka,
  - 8.5.5. 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.
  - 8.5.6. doba prerušenia poskytovania Služby spôsobená Účastníkom alebo z dôvodov na strane Účastníka, čím sa rozumie najmä ale nie len prerušenie:
    - 8.5.6.1. spôsobené nevhodným používaním zariadení Podniku zo strany Účastníka alebo ich odpojením,
    - 8.5.6.2. spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
  - 8.5.7. doba počas, ktorej nebol umožnený prístup technických pracovníkov Podniku do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo Prípojný bod Účastníka
  - 8.5.8. doba neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka pri poruche,

- 
- 8.5.9. doba prerušenia zapríčinená nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
  - 8.5.10. doba prerušenia z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (Vis Major)
  - 8.6. Miesto ohlasovania porúch (24x7x365 vrátane sviatkov) je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo [REDACTED])
  - 8.7. Pokrytie Služby 24x7, t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov.
  - 8.8. Podnik zabezpečuje odstraňovanie porúch buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom.
  - 8.9. Okrem odstraňovania porúch Podnik prostredníctvom oddelenia dohľadového centra poskytuje Účastníkovi aj nasledovné servisné a podporné služby:
    - 8.9.1. riešenie reklamácií,
    - 8.9.2. technická podpora,
    - 8.9.3. proaktívny monitoring Zariadení umiestnených v priestoroch Účastníka, ktoré sú v správe Podniku,
    - 8.9.4. riešenie požiadaviek Účastníka,
    - 8.9.5. informovanie o plánovaných prácach.

## 9. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 9.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a v Objednávke. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 9.2. Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Objednávky za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia Podniku, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči Podniku do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 9.3. Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia.
- 9.4. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb ako priameho dôsledku Účastníkovi oznámenej plánovanej údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej siete Podniku alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej častí alebo ako dôsledok prekročenia kapacity verejnej siete Podniku alebo kapacity siete iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.
- 9.5. 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..
- 9.6. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené vo verejnej sieti Podniku, ktoré poskytujú tretie strany, pokiaľ tieto nekonajú za alebo v mene Podniku.
- 9.7. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 9.8. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 9.9. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. Účastníkových dát, t.j. neručí za to, že Účastníkové dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.
- 9.10. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Služby.
- 9.11. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

## 10. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY A OBJEDNÁVOK

- 10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti, alebo do vyčerpania finančného limitu podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 10.2. Platnosť Zmluvy je možné ukončiť:
  - 10.2.1. písomnou dohodou zmluvných strán,
  - 10.2.2. písomnou výpoveďou s jednomesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné vypovedať aj počas doby Viazanosti Objednávky, t.j. v čase, ak je v platnosti čo i len jedna Objednávka, ktorej ešte neuplynula doba Viazanosti.

- 
- 10.2.3. odstúpením od Zmluvy zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy a za podmienok uvedených v bode 10.6. Zmluvy,
- 10.2.4. odstúpením od Zmluvy zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 10.7. Zmluvy.
- 10.3. Doba Viazanosti Objednávok ako čiastkových zmlúv bude uvedená vždy pre každú Objednávku osobitne v danej Objednávke. Doba Viazanosti Objednávky začne plynúť vždy zriadením Služby, ktorá je predmetom príslušnej Objednávky, v zmysle článku 4. Zmluvy.
- 10.4. Platnosť Objednávky ako čiastkovej zmluvy je možné ukončiť:
- 10.4.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
- 10.4.2. uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávka uzatvorená,
- 10.4.3. odstúpením od Objednávky zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy,
- 10.4.4. odstúpením od Objednávky zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 10.7. Zmluvy,
- 10.4.5. zaplatením odstupného zo strany Účastníka podľa bodu 10.8. Zmluvy,
- 10.4.6. písomnou výpoveďou s jednomesačnou výpoveďnou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane,
- 10.4.7. odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán podľa bodu 10.2.3. Zmluvy, resp. 10.2.4. Zmluvy.
- 10.5. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivé Objednávky bez sankcií, 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 jednotlivé 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 jednotlivé 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 reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy a Objednávky alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy alebo jednotlivé 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 jednotlivé 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 jednotlivé Objednávky, ak Účastník:
- 10.7.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- 10.7.2. nezaplatil cenu za Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- 10.7.3. 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,
- 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 Služby 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 spôsobov uvedených v bodoch 10.8. a 10.4. Zmluvy, nepožiadá počas doby Viazanosti o ukončenie Objednávky, ani sa nedopusti 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 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 bližšej 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 správny 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 znovuobnovení 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 doručenie, 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 nevyožiteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymožitelnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevyožiteľnosti alebo neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevyožiteľnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.
- 13.5. Zmluva je vyhotovená v 3 rovnopisoch, pričom Podnik obdrží po jej podpise jeden rovnopis a Účastník dva rovnopisy.
- 13.6. Zmluva nadobúda platnosť aj účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a zverejnením zmluvy.
- 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:

podpis : .....  
meno : Ing. Jaroslav Mikla  
vedúci služobného úradu

dátum : v Bratislave, dňa ...

za Podnik:

podpis :  
meno : Peter Fabo  
na základe plnomocenstva  
zo dňa 02.01.2009

dátum : v Trenčíne, dňa ...



PREDAJ, INŠTALÁCIA A ZAPOŽIČANIE ZARIADENÍ	Počet	Jednorazový popl. bez DPH	Jednorazový popl. s DPH
Aktivačný poplatok (štandardná cena 60,00 €)	1	0,00 €	0,00 €

V cene inštalácie je zahrnuté: 1x prierez (diera) z chodby spoloč. priestorov do bytu užívateľa a 1x v rámci bytu, natiiahnutie 15m káblu, 1ks dát. zásuvka, 3m prepojavací FTP kábel s koncovkami RJ45 ku každému inštalov. zariadeniu (set-top box, telefón, router), vypísanie inštalačného protokolu. V rámci platených služieb navyše je možné si objednať služby podľa cenníka SWAN Multimedia (kábel navyše, olištovanie káblov, dátová zásuvka navyše, konektor RJ45, prierez navyše).

**Poznámka:**

Na základe verejného obstarávania zmena zmluvy z Optosat/2014003202.

**Spôsob platby:**     mesačne     štvrťročne     polročne     ročne

CENA SPOLU (POPLATOK)	Jednorazový bez DPH	Jednorazový s DPH	Mesačný bez DPH	Mesačný s DPH
	0,00 €	0,00 €	49,20 €	59,04 €

Dňa	Dňa 26.3.2015	Dňa 26.3.2015
Ministerstvo Financíí SR	Denisa Hrnčárová	Ján Mrva
podpis a pečiatka účastníka	podpis obchodného zástupcu	podpis a pečiatka prevádzkovateľa