

ZMLUVA

o poskytovaní a prevádzkovaní dátových komunikačných služieb na sieti STATNET uzavretá podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len „zmluva“)

Číslo u objednávateľa: ZML-3-43/2015-500

Číslo u poskytovateľa:

1/Objednávateľ: Štatistický úrad Slovenskej republiky
Sídlo: Miletičova 3, 824 67 Bratislava 26
Zastúpený: PhDr. Ľudmilou Benkovičovou, CSc. – predsedníčkou úradu
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000072444/8180.
IČO: 00166197
DIČ: 2020830218
(ďalej len „objednávateľ“)

2/Poskytovateľ: SWAN, a.s
Sídlo: Borská 6, 841 04 Bratislava
Zastúpený: Ing. Miroslav Strečanský
člen predstavenstva
Ing. Stanislav Verešvársky
člen predstavenstva
Bankové spojenie: Tatra Banka, a.s.,
Hodžovo nám.3, 811 06 Bratislava 1
č. ú.: 2620726338/1100
ČSOB, a.s.
Michalská 18, 815 63 Bratislava
č. ú.: 25717083/7500
VÚB, a.s.
Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava
č. ú.: 3019499554/0200
Prima banka Slovensko, a.s.
Hodžova 11, 010 11 Žilina
č. ú.: 8603889001/5600
IČO: 35 680 202
IČ DPH: SK2020324317
Zapísaný: v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I oddiel
Sa vložka č. 2958/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

Čl. I

PREDMET, MIESTO A TERMÍN PLNENIA

1. Predmetom zmluvy je poskytovanie a prevádzkovanie dátových komunikačných služieb na sieti STATNET, ktoré pozostáva z týchto oblastí:
 - zriadenie a prevádzkovanie komunikačnej VPN siete STATNET,
 - zriadenie a poskytovanie služby pripojenia do siete Internet,
 - poskytovanie konfiguračných služieb na bezpečnostných IT zariadeniach.Podrobná špecifikácia je uvedená v prílohe č. 1 zmluvy - Špecifikácia a technické riešenie plnenia zmluvy.
2. Miestom plnenia sú pracoviská objednávateľa, uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že na pracoviskách v zmysle prílohy č. 2 tejto zmluvy zriadi sieť, implementuje a začne prevádzkovať a poskytovať na nej službu, v rozsahu a kvalite ako je uvedené v prílohe č. 1 pre tieto pracoviská, do 14 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
4. Termín podľa bodu 3 tohto článku zmluvy neplynie, ak na strane objednávateľa existujú prekážky brániace poskytovateľovi v zriadení služby tvoriacej predmet tejto zmluvy a poskytovateľ požiadal objednávateľa o ich odstránenie.
5. Termíny podľa bodu 3 tohto článku zmluvy sa považujú za splnené dňom obojstranne podpísaného protokolu o zriadení služby v zmysle čl. III body 4 a 5 tejto zmluvy. Nasledujúcim dňom po dni podpísania predmetného protokolu poskytovateľ začína poskytovať službu v dohodnutom rozsahu pre relevantné pracoviská objednávateľa.

Čl. II

CENA, POPLATKY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Ceny uvedené v tomto článku sú stanovené dohodou zmluvných strán podľa zákona č.18/1996Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Ceny za jednotlivé súčasti predmetu zmluvy sú uvedené v prílohe č. 6 tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ môže vystaviť faktúru za zriadenie služieb až po obojstranne podpísanom protokole o zriadení služieb v zmysle čl. III body 4 a 5 tejto zmluvy .
4. Poskytovateľ môže vystaviť faktúru za ďalšie pravidelné mesačné poplatky za poskytované služby, po skončení príslušného mesiaca poskytovania služby.
5. Splatnosť jednotlivých faktúr poskytovateľa je 30 dní od ich doručenia objednávateľovi.
6. Vystavená faktúra musí obsahovať údaje požadované pre daňový doklad podľa príslušných platných predpisov. V prípade, že vystavená faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje je objednávateľ oprávnený ju v lehote splatnosti vrátiť poskytovateľovi. Poskytovateľ podľa charakteru nedostatkov faktúru buď opraví alebo vystaví novú. U tejto opravenej (novej) faktúry vyznačí novú lehotu splatnosti v zmysle bodu 5 tohto článku zmluvy.
7. V prípade zmeny výšky DPH počas trvania tejto zmluvy sa fakturácia vykoná tak, že k cene bez DPH sa pripočíta a bude účtovať DPH podľa všeobecne záväzného právneho predpisu účinného ku dňu fakturácie.

Čl. III

DODACIE PODMIENKY PREDMETU PLNENIA

1. Objednávateľ umožní poskytovateľovi vstup do priestorov, ktoré sú na pracoviskách objednávateľa určené na montáž a inštaláciu technologického vybavenia, ako aj implementáciu služby. Vstup do objektov a sprístupnenie požadovaných priestorov umožní v pracovnej dobe objednávateľa.
2. Objednávateľ zabezpečí súhlas vlastníkov na zriadenie dátových okruhov v objektoch, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
3. Realizácia technického riešenia predmetu zmluvy počíta s použitím technických prostriedkov objednávateľa, ktoré sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy. Za účelom zabezpečenia poskytovania v zmluve dohodnutej služby objednávateľ toto technologické vybavenie odovzdáva poskytovateľovi do používania dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a do technologickej správy dňom akceptácie plnenia funkčného celku.
4. Poverení zamestnanci poskytovateľa a objednávateľa podpísaním protokolu o zriadení služieb akceptujú technické podmienky a funkčnosť relevantných častí služby v súlade s dohodnutým predmetom plnenia.
5. Protokol o zriadení služieb bude obsahovať aj výsledky kvantitatívnych a kvalitatívnych hodnôt testovaných parametrov, ako aj zhodnotenie priebehu testov na manažment stanicach podľa záznamov počas testu.
6. Objednávateľ sa zaväzuje na vlastné náklady a v súlade s požiadavkami poskytovateľa na prostredie pripraviť vhodné prípojné miesta a:
 - 6.1. poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie záväzkov poskytovateľa,
 - 6.2. používať zariadenia v súlade s ich určením a pokynmi poskytovateľa,
 - 6.3. neposkytnúť zariadenia ani neumožniť prenos informácií pre tretie osoby bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa,
 - 6.4. vykonať všetky potrebné opatrenia na predchádzanie škôd na zariadeniach a využívaní zariadení tretími osobami bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa,
 - 6.5. nepremiestňovať a nemanipulovať so zariadeniami, ani nemeniť poskytovateľom nastavené technické parametre bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa,
 - 6.6. určiť zodpovedných zamestnancov na jednotlivých pracoviskách resp. miestach inštalácie zariadení podľa tejto zmluvy,
 - 6.7. určiť osoby na mieste inštalácie vykonávajúce obsluhu telefónu a elektrickej 220V siete a ich mená a dostupnosť oznámiť poskytovateľovi,
 - 6.8. zabezpečiť, aby zariadenia boli nepretržite zapojené v elektrickej sieti,
 - 6.9. umožniť poskytovateľovi pripojenie zariadenia na zálohový zdroj energie,
 - 6.10. nie byť zodpovednosť za to, že pri využívaní služby postupoval v rozpore s podmienkami tejto zmluvy, porušil platný právny predpis alebo zákazy z neho vyplývajúce a uhradiť poskytovateľovi škodu, ktorá mu z takého konania objednávateľa vznikne,
 - 6.11. pre miesta, kde bude inštalované zariadenie rádiového prepojenia najneskôr do 3 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy odovzdať poskytovateľovi podklady na inžiniersku a projektovú činnosť, a to:
 - 6.11.1. list vlastníctva na nehnuteľnosť, na ktorej bude inštalované zariadenie rádiového prepojenia a to s platnosťou nie staršou ako jeden mesiac,
 - 6.11.2. snímku z katastrálnej mapy ohľadom nehnuteľnosti uvedenej v predchádzajúcom bode s platnosťou nie staršou ako jeden kalendárny mesiac,
 - 6.11.3. súhlas vlastníka nehnuteľnosti na ktorej má byť umiestnené zariadenie rádiového prepojenia, alebo jeho časť, potvrdzujúci, že poskytovateľ môže umiestniť uvedené zariadenie ako stavbu,

6.12. súhlas iného prevádzkovateľa telekomunikačného zariadenia nachádzajúceho sa na tej istej nehnuteľnosti.

7. Za veci prevzaté od poskytovateľa do opatrovania za účelom plnenia podľa tejto zmluvy zodpovedá objednávateľ ako opatrovateľ.
8. Za veci prevzaté od objednávateľa do opatrovania za účelom plnenia podľa tejto zmluvy zodpovedá poskytovateľ ako opatrovateľ.
9. Objednávateľ určí osoby na realizáciu požadovanej spoluúčasti objednávateľa podľa tejto zmluvy a bude sa snažiť minimalizovať zmeny takto určeného personálu.

ČI. IV

ZODPOVEDNODŤ ZA VADY A SERVISNÉ ZABEZPEČENIE

1. Ak sa na poskytovateľom poskytnutom predmete plnenia prejaví počas trvania tejto zmluvy vada alebo porucha funkčnosti, za ktorú objednávateľ nezodpovedá (ďalej len „incident“), poskytovateľ sa zaväzuje incident bezplatne odstrániť. Pre ten účel počas trvania tejto zmluvy zabezpečí servis a vzdialenú podporu.
2. Režim servisu a vzdialenej podpory je nasledovný:
 - 2.1 Ohlásenie incidentu sa vykonáva u poskytovateľa na dohľadovom stredisku poskytovateľa denne na mailovej adrese **helpdesk@swan.sk** alebo na telefónnom čísle **+421 2 35000999**
 - 2.2 Incident je oprávnená ohlásiť objednávateľom určená osoba podľa zmluvne dohodnutého režimu (príloha č. 5 tejto zmluvy).
 - 2.3 Objednávateľ umožní povereným pracovníkom poskytovateľa prístup na miesto servisného úkonu a poskytne im spoluprácu a informácie, potrebné na jeho riadne vykonanie.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za incident, ak bol zapríčinený:
 - a) nedodržaním dohodnutej technickej špecifikácie zariadení pre poskytovanú funkcionálnosť služby zo strany objednávateľa alebo tretej osoby
 - b) zlyhaním ktorejkoľvek položky vybavenia objednávateľa, ktorú poskytovateľ podľa tejto zmluvy nedodal alebo neplnil,
 - c) vyššou mocou, t.j. okolnosťami nepredvídateľnými a zmluvnými stranami neovplyvniteľnými,
 - d) výpadkom elektrického prúdu (v prípade, že dodaná technológia alebo jej časť je pripojená k nezálohovaným elektrickým okruhom, alebo výpadok elektrického prúdu je dlhší, než kapacita záložného zdroja).
4. Do ceny služby podľa čl. II bod 4 zmluvy je počas trvania tejto zmluvy zahrnuté aj servisné zabezpečenie poskytovateľom poskytovanej služby.

ČI. V

VYŠŠIA MOC

1. Ani jedna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nedodržanie záväzkov, ak toto nedodržanie vzniklo za okolností, ktoré nemohli byť nimi ovplyvnené, t.j. v prípadoch vyššej moci.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si začiatok a koniec trvania vyššej moci a to hodnoverným spôsobom.
3. Ak poskytovanie služby alebo iného plnenia zmluvy mešká z dôvodov vyššej moci a zmluvná strana svoje právo riadne a včas uplatnila, potom sa príslušný naplánovaný termín poskytnutia príslušnej časti služby alebo plnenia odloží o dobu primeranú k takému omeškaniu.
4. Na riešenie ďalších okolností vylučujúcich zodpovednosť sa primerane použijú ustanovenia §374 Obchodného zákonníka.

ČI. VI

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

1. Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak poskytovateľ ani po predchádzajúcom vyzvaní nezačal poskytovať niektorú z funkcionalít služby tvoriacu predmet zmluvy do 5 pracovných dní od predchádzajúceho vyzvania.
2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak bez existencie prekážok na jeho strane poskytovateľ ani po vyzvaní zo strany objednávateľa neposkytuje niektorú z funkcionalít služby tvoriacu predmet zmluvy po dobu dlhšiu ako 5 pracovných dní.
3. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť alebo obmedziť rozsah a znížiť kvalitu poskytovaných funkcionalít služby, po predchádzajúcom písomnom upozornení, ak objednávateľ je v omeškaní so zaplatením splatnej časti ceny alebo poplatku za poskytovateľom poskytnuté plnenie o viac ako 30 dní. Ak objednávateľ nesplní svoju zmluvnú povinnosť do 30 pracovných dní odo dňa zaslania vyššie uvedeného písomného upozornenia, je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu.
4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ bude pri realizácii tejto zmluvy postupovať v rozpore s čl. VII bod 4 tejto zmluvy.
5. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
6. Vo zvyšku neupravených vzťahov sa zodpovednosť z odstúpenia od zmluvy a nároky na náhradu škody riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

ČI. VII

OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Objednávateľ na požiadanie poskytne poskytovateľovi také technické informácie, ktoré sú mu potrebné na realizáciu zmluvných povinností.
2. Objednávateľ a poskytovateľ sa zaväzujú, že informácie, ktoré im boli odovzdané zmluvným partnerom ako nezverejniteľné, nesprístupnia tretím osobám bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ani tieto informácie nepoužijú pre iné účely, ako pre plnenie podmienok zmluvy. Zmluvné strany sa tiež zaväzujú neposkytovať ani nezverejňovať tretím osobám informácie, ktoré získali v súvislosti s realizáciou zmluvy a ktoré by mohli poškodiť vzájomné vzťahy alebo jednu zo zmluvných strán. Týmto nie sú dotknuté príslušné ustanovenia osobitných zákonov.
3. Objednávateľ požaduje od poskytovateľa pri práci v informačných systémoch dodržiavať bezpečnostné smernice a bezpečnostný projekt, ktoré platia pre informačné systémy objednávateľa. Poučenie o bezpečnostných smerniciach vykoná poverený zamestnanec objednávateľa bez zbytočného odkladu po podpise tejto zmluvy, o čom bude vyhotovený zápis podpísaný poučenými pracovníkmi poskytovateľa, ktorý bude uložený u povereného zamestnanca objednávateľa. Poučení pracovníci poskytovateľa sa zaväzujú v zmysle tohto bodu poučiť všetkých ďalších pracovníkov poskytovateľa vykonávajúcich predmet tejto zmluvy.
4. Zmluvná strana je povinná bez meškania písomne informovať druhú zmluvnú stranu o skutočnostiach, ktoré by podstatným spôsobom mohli vplývať na neplnenie zmluvy.
5. Poskytovateľ zodpovedá za:
 - 5.1. aktuálnosť poskytovateľom dodaného SW a za funkčnosť poskytovateľom dodaného HW,
 - 5.2. funkčnosť len tých bezpečnostných pravidiel z bezpečnostnej politiky poskytovateľa a v takom rozsahu, o realizáciu ktorých objednávateľ požiadal poskytovateľa písomnou formou a ktoré poskytovateľ po dohode s objednávateľom (podmienky a spôsob) aj realizoval v súlade s touto zmluvou,
 - 5.3. funkčnosť len tých funkcionalít zo systému DWDM (príloha č. 1 tejto zmluvy) v takom rozsahu, o realizáciu ktorých objednávateľ poskytovateľa požiadal písomnou formou a ktoré poskytovateľ po dohode s objednávateľom (podmienky a spôsob) aj realizoval v súlade s touto zmluvou.

-
6. Poskytovateľ nezodpovedá za:
 - 6.1. funkčnosť bezpečnostných pravidiel, ktorých realizácia závisí od druhej, resp. tretej strany,
 - 6.2. škody spôsobené zneužitím nastavených bezpečnostných pravidiel, alebo zásahom druhej, resp. tretej strany,
 - 6.3. funkčnosť HW/SW alebo služieb dodaných druhou, resp. treťou stranou.
 7. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi právo na používanie SW, ktorý slúži na poskytovanie služby podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Všetky autorské práva (na programy, dokumentáciu atď.) prináležia označeným držiteľom licencie. Rozširovanie takéhoto SW zo strany objednávateľa je podľa autorského zákona a v zmysle Licenčných podmienok držiteľa licencie zakázané. Objednávateľ nenadobúda žiadne ďalšie práva okrem používateľského práva v zmysle Licenčných podmienok priložených k danému komponentu pre poskytovanie služby.

ČI. VIII

ZMLUVNÁ POKUTA

1. Ak je poskytovateľ v omeškaní s termínom plnenia predmetu zmluvy podľa čl. I bod 3 zmluvy, zaplatí objednávateľovi za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- EUR.
2. V prípade, že koncovému bodu služby nie je poskytovaná služba v rozsahu a kvalite ako je stanovené v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ak vyššie uvedený stav prekročil/nedosiahol limitnú hodnotu SLA, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty. Zmluvná pokuta pre základné pracoviská je vo výške 100,- EUR za každý deň až do obnovenia poskytovanej služby v rozsahu a kvalite ako je stanovené v prílohe č. 1 a pre ostatné pracoviská je vo výške 5,- EUR za každý deň až do obnovenia poskytovanej služby v rozsahu a kvalite ako je stanovené v prílohe č. 1.
3. Ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou riadne vystavenej faktúry je poskytovateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej ceny za každý deň omeškania.

ČI. IX

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Vzájomné vzťahy zmluvných strán v otázkach, ktoré nie sú priamo v zmluve upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike vo vzťahu na predmet a obsah tejto zmluvy.
2. Pokiaľ jedna alebo viacej častí zmluvy by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, prípadne nevykonateľnými, neovplyvní táto skutočnosť platnosť ostatných častí zmluvy. Namiesto neúčinných, neplatných alebo nevykonateľných častí zmluvy použijú zmluvné strany úpravu a ustanovenia, ktoré sú najbližšie tomu, čo zmluvné strany pôvodnými ustanoveniami chceli vyjadriť podľa zmyslu a účelu zmluvy.
3. Všetky spory, ktoré prípadne vzniknú zo zmluvy, alebo v súvislosti s ňou, zmluvné strany sa pokúsia riešiť dohodou. Pokiaľ k dohode nedôjde, uplatnia svoje práva a nároky podľa všeobecne platných právnych predpisov pred príslušným súdom Slovenskej republiky.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú určiť oprávnené osoby pre realizáciu tejto zmluvy do....dní od podpisu tejto zmluvy.
5. Zmluva sa stáva platnou dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnou nasledujúcim dňom po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
6. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 6 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
7. Zmluva zaniká:
 - 7.1. dohodou zmluvných strán,
 - 7.2. odstúpením od zmluvy podľa ustanovení tejto zmluvy,
 - 7.3. dodatočnou nemožnosťou ktorejkoľvek zmluvnej strany splniť záväzky podľa tejto zmluvy.

- 7.4. výpoveďou zo strany objednávateľa aj bez udania dôvodu písomne oznámenou poskytovateľovi, pričom výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bola výpoveď doručená poskytovateľovi.
8. Zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť len na základe písomnej dohody zmluvných strán formou osobitných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
9. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú jej prílohy:
- Príloha č.1: Špecifikácia a technické riešenie plnenia zmluvy ,
 - Príloha č.2: Pracoviská objednávateľa,
 - Príloha č.3: Zoznam zariadení vo vlastníctve objednávateľa
 - Príloha č.4: Vzor protokolu o odovzdaní plnenia podľa čl. I bod 1 zmluvy ,
 - Príloha č.5: Nahlasovanie incidentov, prevádzkových problémov a ich riešenie spolu s reakčnou dobou odstránenia incidentu ,
 - Príloha č. 6: Cenová kalkulácia
10. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch rovnakej platnosti, z ktorých každá zmluvná strana prevezme dve vyhotovenia.

V 21. 12. 2015, dňa:

Bratislava

[Handwritten signature]

za objednávateľa
PhDr. Ľudmila Benkovičová, CSc.
predsedníčka



V, dňa:

za poskytovateľa
Ing. Miroslav Strečanský
člen predstavenstva

[Handwritten signature]
Ing. Stanislav Verešvársky
člen predstavenstva

[Faint stamp and text]
-10-
16.10.15 09:22:324317

[Handwritten mark]

Príloha č.1: Špecifikácia technického riešenie plnenia zmluvy

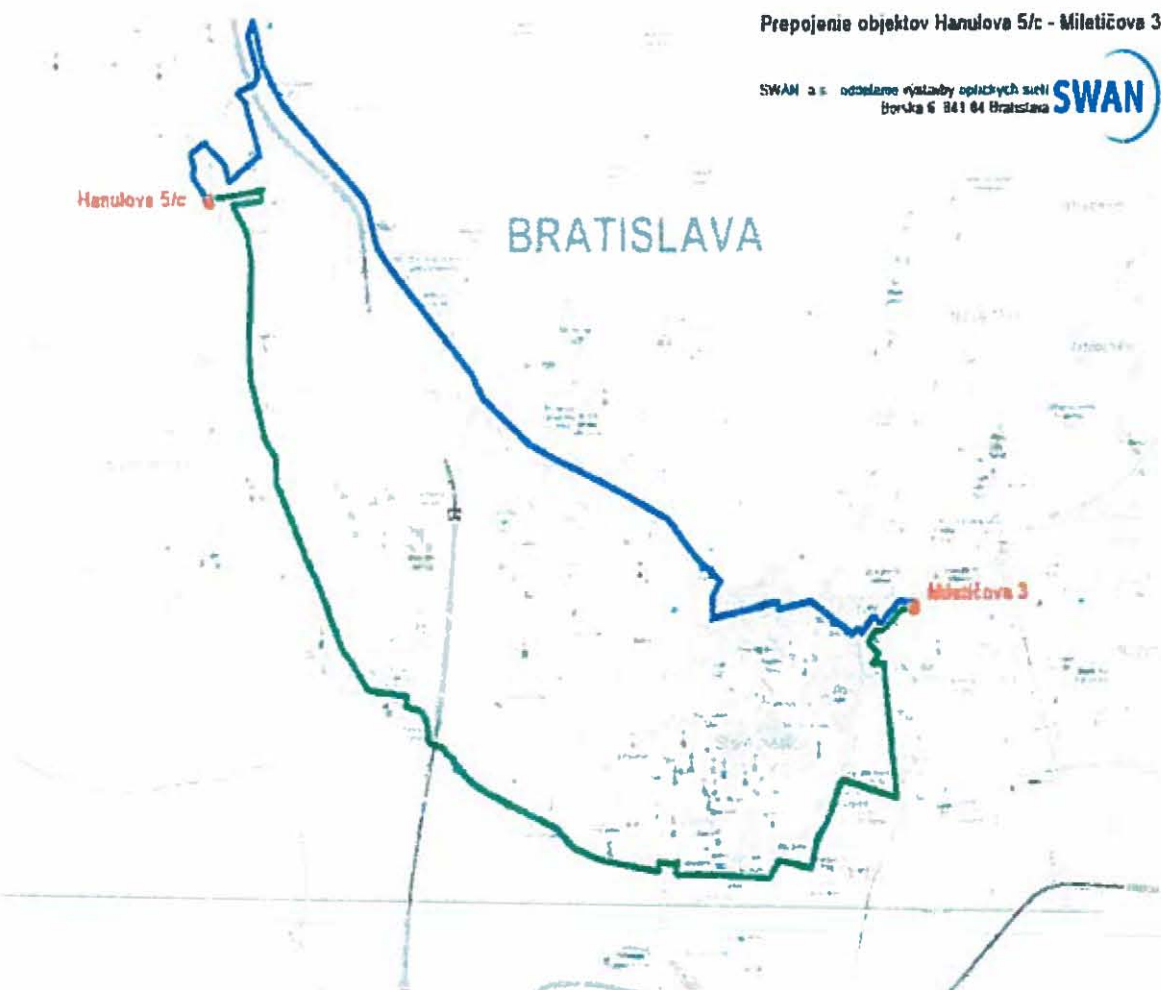
Predmetom Zmluvy je poskytovanie a prevádzkovanie dátových komunikačných služieb na sieti STATNET, ktoré pozostáva z týchto oblastí:

- zriadenie a prevádzkovanie komunikačnej VPN siete STATNET,
- zriadenie a poskytovanie služby pripojenia do siete Internet,
- poskytovanie konfiguračných služieb na bezpečnostných IT zariadeniach.

1 Zariadenia a prevádzkovanie komunikačnej VPN siete STATNET.

1.1 Redundantné prepojenie výpočtových centier v lokalitách: Miletičova 3, Bratislava - miestnosť sály výpočtového centra (ďalej len „VC2“), Hanulova ulica č. 5/c, Bratislava - miestnosť sály nového výpočtového centra (ďalej len „VC1“) s použitím nezávislých optických trás s kapacitou minimálne 2 vlákna na jedno prepojenie, spolu dva optické páry, pričom sa jednotlivé páry nesmú krížovať a nesmú mať súbeh, tzn. žiadna časť trasy optických párov v priestore mimo objektov VC1 a VC2 nesmie byť spoločná.

1.1.1. Dĺžka jednotlivých optických trás bude maximálne 15 km, od hraníc budov lokalít VC1 a VC2. Optické trasy budú vedené po celej dĺžke ako podzemné vedenia.



Minimálne technické parametre (technická špecifikácia) optických trás:

Parameter	Špecifikácia
Attenuationcoefficient	
@ 1310 nm	Max. 0.36 dB/km
@ 1550 nm	Max. 0.23 db/km
Cut-offwavelength (Fiber)	Min. 1150 nm
Cut-offwavelength (Cabled)	Max. 1270 nm
Zero-dispersionwavelength	1300~1322 nm
Zero-dispersionlope	Max. 0092 ps/nm ² km
Chromaticdispersion	
@ 1285 ~ 1330 nm	Max 3.5 ps/nm.km
@ 1550 nm	Max. 18.0 ps/nm.km
Modelfield diameter, @ 1310nm	9.3 um ± 0.5 um
Cladding diameter	125 ± 2 um
Claddingnon-circularity	Max. 2 %
Corenon-circularity	Max. 6 %
Core-CladdingConcentricityError	Max. 1.0 um
Cladding-CoatingConcentricityError	Max. 12 um
Coating diameter	245 ± 10 um
Proof test level	100 Kpsi
CoatingStrippability	1~5 N
Macrobending Test	Max. 0.1 dB
PMD	Max. 0.5ps/sqrt (km)

Dátové centrá VC1 a VC2 budú prepojené prostredníctvom DWDM technológie, ktorá je vo vlastníctve ŠÚ SR. Služba prenosu údajov je zabezpečená týmito funkcionalitami a v tomto rozsahu:

- DWDM Systém 1 (nachádzajúce sa vo VC1):
 - 2 x Gigabit ethernet prenos
 - 1 x 4 GigabitFiber Channel
- DWDM Systém 2 (nachádzajúce sa vo VC2):
 - 2 x Gigabit ethernet prenos
 - 1 x 4 GigabitFiber Channel

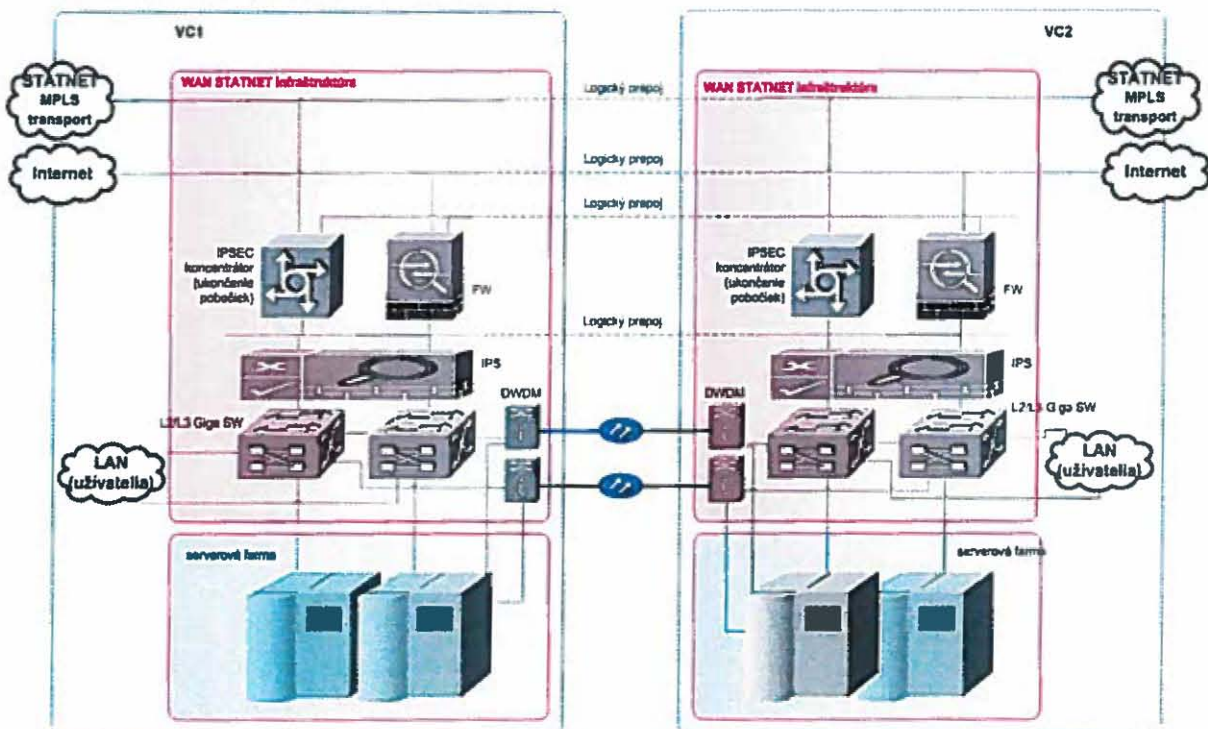
Logika prepínania pri nedostupnosti jednej trasy je riešená pomocou STP protokolu.

1.2 L2/L3 funkcionálna pracovísk

Pripojenie LAN infraštruktúr VC1 a VC2 na STATNET, ako aj pripojenie pracovísk bude riešené routovaným, tzv. L3 prepojením na tretej vrstve referenčného modelu ISO OSI. L3 funkcionálna bude zabezpečovaná redundantným zapojením L2/L3 prepínačov so schopnosťou aj routovania (smerovania IP paketov).

Na poskytovanie L2/L3 funkcionality budú využité súčasné HW zariadenia objednávateľa.

Obrázok č. 1: Schéma dátového prepojenia VC1 a VC2



1.3 Pripojenie do siete STATNET

Pripojenie 8 pracovísk, 1x školiace stredisko v Klátovej Novej Vsi a 27 kontaktných miest ŠÚ SR do siete STATNET technológiou MPLS s riešením dostupnosti na obidve výpočtové centrá. Záložné pripojenie pracovísk do siete STATNET.

Minimálne garantované parametre primárneho symetrického pripojenia pre základné pracoviská sú tieto:

Základné pracoviská	Kapacita	Dostupnosť	Komunikačný profil	Obnovenie neplánovane prerušenej služby
8x Krajské prac. ŠÚ SR stredisko	100Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 3 hodín
Školiace stredisko	10Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 3 hodín
1x VC1	1000Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 1 hodiny
1x VC2	1000Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 1 hodiny

Minimálne garantované parametre pripojenia pre 27 kontaktných miest a záložné pripojenie krajských pracovísk je 3,5Mbps/512kbps.

Pracoviská a kontaktné miesta ŠÚ SR budú pripojené do siete STATNET šifrované s týmito parametrami:

IPSEC prístupový server pozostávajúci z dvoch VPN koncentrátorov, každý umiestnený v inom VC. Prepínanie medzi službami VPN koncentrátora na VC1 a VC2 bude zabezpečené na úrovni L2 pomocou STP protokolu na switchoch. Oba VPN koncentrátory budú zdieľať verejnú virtuálnu IP adresu, ktorá bude použitá, ako IP adresa pre ukončenie šifrovaného tunelu z pracovísk objednávateľa. Dvojica VPN koncentrátorov bude v konfigurácii Active/Backup a pri nedostupnosti jedného VC, budú šifrované dátové toky automaticky presmerované a funkčné na druhom VPN koncentrátore v druhom VC. Šifrovacie HW zariadenia umiestnené na pracoviskách a kontaktných miestach objednávateľa mimo VC1 a VC2 budú súčasťou dodávanej služby pripojenia do siete STATNET.

Na poskytovanie IPSEC funkcionality vo VC1 a VC2 budú využité súčasné HW zariadenia objednávateľa.

Komunikačný profil pre symetrické pripojenie základných pracovísk je definovaný týmito minimálnymi parametrami:

- „delay“ je definovaný pomocou „round trip delay“ (v skratke „RTD“), čo predstavuje oneskorenie paketu na ceste medzi bodmi A-B a späť (B-A). Pri veľkosti paketu 512 bajtov je definovaný RTD pre jednotlivé prístupové rýchlosti s garanciou:

Prenosová rýchlosť	≥ 256 kbit/s	≥ 2 Mbit/s	≥ 4 Mbit/s	≥ 10 Mbit/s	≥ 100 Mbit/s
RTD	< 80 ms	< 49 ms	< 35 ms	< 20 ms s	< 3 ms s

Celkové RTD medzi dvoma koncovými bodmi predstavuje súčet jednotlivých RTD podľa prístupových rýchlostí koncových bodov.

„packet loss“ s garanciou: ≤1% strata paketov pri veľkosti paketu 512 bajtov.

Komunikačný profil pre asymetrické pripojenie je definovaný týmito minimálnymi parametrami:

Tento komunikačný profil nemá garantovaný žiadny parameter, avšak má štandardné riešenie, tzv. „best-effort“ typ prepínanie IP datagramov.

2 Zriadenie a poskytovanie služby pripojenia do siete Internet.

Minimálne garantované parametre pripojenia do siete INTERNET sú tieto:

Pracovisko	Kapacita	Dostupnosť	Komunikačný profil	Obnovenie neplánovane prerušenej služby
VC1	120 Mbps	99,9%	100% kapacita garantovaná	do 1 hodiny
VC2	30 Mbps	99,9%	100% kapacita garantovaná	do 1 hodiny

- 2.1 Pri nedostupnosti pripojenia na jednu z lokalít VC1 alebo VC2, bude dostupná služba pripojenia do siete INTERNET na druhom z týchto pracovísk. V prípade výpadku VC1 bude dostupná služba v rovnakom rozsahu vo VC2.
- 2.2 V cene služby pripojenia do INTERNET-u budú zahrnuté aj doplnkové služby, najmä:
- pridelenie verejných IP adries v rozsahu minimálne 1xC rozsah verejných IP adries),
 - správa doménových záznamov v minimálnom počte 30 domén
 - správa záložných DNS a MAIL služieb.

Súčasťou poskytovania komunikačnej VPN siete STATNET a služby pripojenia do siete Internet. je:

- zabezpečenie servisu a vzdialenej podpory pracovísk objednávateľa na technológii poskytovateľa v rozsahu 24x7x356(366),
- zabezpečenie monitoring stavu riešenia nahlásených incidentov a prevádzkových problémov, mesačné výkazy o dostupnosti, o výpadkoch a prijatých hláseniach,
- pre technický personál objednávateľa bude umožnený minimálne on-line monitoring stavu siete ohľadne využívaných kapacít, mesačné výkazy o využívaní kapacít.

3 Konfiguračné služby na bezpečnostných IT zariadeniach.

- Poskytovateľ bude poskytovať službu správy vyhradenej časti infraštruktúry. Ide o správu zariadení FW (Firewall), IPS (systém prevencie proti sieťovým útokom), IPSEC prístupových serverov, L2/L3 infraštruktúry pre WAN a súvisiacej sieťovej vrstvy, ktoré predstavujú pripojenie privátnej siete objednávateľa do verejného internetu, vytváranie prístupových kont (VPN), pravidelnú údržbu a rekonfiguráciu týchto zariadení v prípade potreby.

Popis bezpečnostného HW objednávateľa:

Firewall funkcionality

Externé dátové prístupy do VC1 a VC2 a prístupy a komunikácia v rámci dátových centier sú chránené firewallovými (FW) službami. Na tento účel bude využívaná súčasná infraštruktúra (FW, podporné LAN prepínače pre FW služby – L2/L3 Giga SW) objednávateľa.

IPS funkcionality

Externé dátové prístupy z verejného Internetu do VC1 a VC2 sú chránené systémom prevencie sieťových útokov (IPS). Na tento účel bude využívaná súčasná infraštruktúra (IPS, podporné LAN prepínače pre IPS služby – L2/L3 Giga SW) objednávateľa.

Príloha č.2: Pracoviská objednávateľa,

- 1.1 Ústredie objednávateľa v Bratislave, Miletičova 3, Bratislava (Výpočtové centrum 1 – ďalej len „VC2“)
- 1.2 Pracovisko objednávateľa v Bratislave, Hanulova 5/C, Bratislava (Výpočtové centrum 1 – ďalej len „VC1“)
- 1.3 Krajské pracoviská objednávateľa v:
 - 1.3.1 Bratislave, Hanulova 5/c
 - 1.3.2 Trnave, Osvaldova 2,
 - 1.3.3 Trenčíne, Kniežat'a Pribinu 28,
 - 1.3.4 Nitre, Rázusova 9,
 - 1.3.5 Banskej Bystrici, Trieda SNP 75,
 - 1.3.6 Žiline, Framborská 23,
 - 1.3.7 Košiciach, Werferova 3,
 - 1.3.8 Prešove, Plzenská 2
- 1.4 Školiace stredisko ŠÚ SR v Klátovej Novej Vsi č. 177,
- 1.5 Kontaktné miesta ŠÚ SR v:
 - 1.5.1 Galante, Mierové nám. 4
 - 1.5.2 Senici, Hviezdoslavova 480
 - 1.5.3 Dunajskej Strede, Korzo Bélu Bartóka 3
 - 1.5.4 Prievidzi, Nová 2
 - 1.5.5 Považskej Bystrici, Slovenských partizánov 1130/50
 - 1.5.6 Komárne, Župná 18
 - 1.5.7 Nových Zámkoch, Svätoplukova 1
 - 1.5.8 Leviciach, Dopravná ul. 14
 - 1.5.9 Topoľčanoch, Nám. L. Štúra 1738
 - 1.5.10 Martine, Mudroňova 45
 - 1.5.11 Čadci, Moyzesova 1770
 - 1.5.12 Dolnom Kubíne, Pelhřimovská 2055/7
 - 1.5.13 Liptovskom Mikuláši, Kollárova 1090/2
 - 1.5.14 Lučenci, Mierová 20
 - 1.5.15 Rimavskej Sobote, Hostinského 4
 - 1.5.16 Veľkom Krtíši, Banícka 14
 - 1.5.17 Žiari nad Hronom, ul. SNP 124
 - 1.5.18 Bardejove, Hviezdoslavova 9
 - 1.5.19 Svidníku, Stropkovská 3
 - 1.5.20 Humennom, ul. Kukorelliho 1
 - 1.5.21 Poprade, ul. 1. Mája 220/109
 - 1.5.22 Starej Ľubovni, Nám Generála Štefánika 1
 - 1.5.23 Vranove nad Topľou, nám. Slobody 5
 - 1.5.24 Michalovciach, nám. Slobody 13
 - 1.5.25 Rožňave, Špitálska 3
 - 1.5.26 Spišskej Novej Vsi, Štefánikovo nám. 3
 - 1.5.27 Trebišove, Komenského 73

Príloha č.3: Zoznam zariadení vo vlastníctve objednávateľa

Produktový kód	Popis	VC1 (BA- Haniulova5/c)	VC2 (BA- Miletičova 3)
Bezpečnostné služby - FIREWALL			
ASA5540-BUN-K9	ASA 5540 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	1
WS-C2948G-24TC-L	Catalyst 2948 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image	1	1
Bezpečnostné služby - IPS			
IPS-4248-4GE-BP-K9	4248 Bundle with 4-Port Cu NIC	1	1
IPSEC prístupový server			
ASA5520-BUN-K9	ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	1
L2/L3 infraštruktúra pre WAN služby			
WS-C3750G-12S-E	Catalyst 3750 12 SFP + IPS Image	2	2
DWDM			
DWDM ADVA FSP 3000R7	DWDM ADVA FSP 3000R7	2	2

Príloha č.5: Nahlasovanie incidentov, prevádzkových problémov a ich riešenie spolu s reakčnou dobou odstránenia incidentu

- I. Predmet prílohy
- II. Definície a výklad použitých pojmov
- III. Úrovne 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 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.

- h) „Dohľadové centrum“ je kontaktné miesto spoločnosti SWAN pre nahlásovanie 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 Účastníkov. 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 poslať 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 2 pracovných dní
Doba zriadenia	do 10 pracovných dní
Minimálny čas testovania	1 hodina

- 6. 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	3 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.

Prenajaté vlákna – Darkfiber

	Doba odozvy	Doba vyriešenia	Dostupnosť
SLA I *	30 minút	1 hodina	99,9 %

Článok 4.

Výpočet dostupnosti služby

1. 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

2. do T_N sa nezapočítava:

- 6.1. doba ohlásených plánovaných odstávok
- 6.2. doba ohlásených neplánovaných odstávok
- 6.3. doba merania
- 6.4. dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- 6.5. 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.

- 6.6. prerušenie spôsobené Účastníkom alebo dôvodom na strane Účastníka je najmä ale nie len prerušenie:
 - 6.6.1. 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.
 - 6.6.2. spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
- 6.7. neumožnenie prístupu technických pracovníkov spoločnosti SWAN do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Účastníka
- 6.8. neposkytnutie súčinnosti zo strany Účastníka pri Incidente
- 6.9. zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
- 6.10. 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, 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: Vedúci dohľadového centra

Zodpovedný pracovník: Pracovník podľa smeny

Telefónne číslo: +421 2 35 000 999

Faxové číslo: +421 2 35 000 919

Mobil: +421 908 706 819

E-mail: helpdesk@swan.sk

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 nahlásujúcej 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

5. 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 nahlásuje. 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.

6. Odstraňovanie Incidentu

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

6.1.1.2. 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.

7. 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.

8. 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	V cene plnenia

*Zmluvné strany sa dohodli na úrovni SLA I.

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:

	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
SLA I	Doba vyriešenia ≤ 3 hodiny	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 3 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

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.

Príloha č.6: Cenová kalkulácia

Názov položky	Merná jednotka	Jednotková cena služby v EUR bez DPH	Počet mes.	Platba za celé obdobie poskytovania služby v EUR bez DPH	DPH 20% v EUR	Cena celkom v EUR s DPH
Zriadenie komunikačnej VPN siete STATNET	ks	0 €	1	0 €	0 €	0 €
Poskytovanie komunikačnej VPN siete STATNET	mesiac	10 000 €	6	60 000 €	12 000 €	72 000 €
Zriadenie služby pripojenia do siete Internet	ks	0 €	1	0 €	0 €	0 €
Poskytovanie služby pripojenia do siete Internet	mesiac	1 500 €	6	9 000 €	1 800 €	10 800 €
Poskytovanie konfiguračných služieb na bezpečnostných IT zariadeniach	mesiac	7 000 €	6	42 000 €	8 400 €	50 400 €

Cena celkom bez DPH za celé obdobie poskytovania služby	111 000 €
DPH 20% v EUR	22 200 €
Cena celkom s DPH za celé obdobie poskytovania služby	133 200 €