

# Špecifikácia Služby voice:LINK č.: VCL210605137713

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN14082713611 (ďalej len „Špecifikácia“)

Táto Špecifikácia v plnom rozsahu nahrádza Špecifikáciu č. VCL180405136613 podpísanú medzi Zmluvnými stranami.

## I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby **voice:LINK** Slovanetom Účastníkovi.
- 1.2 Službou **voice:LINK** sa rozumie poskytnutie a prevádzkovanie zariadení umožňujúcich využívanie hlasových služieb na technológii VoIP s príslušným počtom voľných portov pre pripojenie VoIP, alebo bežných analógových telefónnych prístrojov a poskytovanie dátových služieb v závislosti na poskytovanom produkte, (ďalej ako „Služba“).
- 1.3 Účastník berie na vedomie, že za uskutočnenie všetkých volaní alebo ich prijatie zodpovedá výlučne Účastník, ktorý je zároveň povinný na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť a prijať primerané opatrenia na predchádzanie škodám vzniknutým zneužitím poskytovanej Služby.

## II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby 17 mesiacov odo dňa zriadenia Služby podľa čl. VII. tejto Špecifikácie (ďalej ako „Doba viazanosti“). Ak sa strany nedohodnú inak, po uplynutí Doby viazanosti je Služba poskytovaná bez Doby viazanosti.

## III. Miesto poskytovania Služby

| MENO / OBCHODNÉ MENO                             | ULICA          | OBEC  | PSČ    | BLOK | PODLAŽIE | MIESTNOSŤ |
|--------------------------------------------------|----------------|-------|--------|------|----------|-----------|
| Špecializovaná nemocnica sv. Svorada Zobor, n.o. | Kláštorská 134 | Nitra | 948 88 |      |          |           |

## IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Služba **voice:LINK** zahŕňa pripojenie zákazníkov do IP siete Slovanet a poskytovanie hlasových služieb na základe technológie Voice over Internet Protocol (VoIP).
- 4.2 Parametre poskytovaných hlasových služieb

| ROZHRANIE | PRIDELENIE TEL. ČÍSEL OD SLOVANETU | TYP POŽADOVANÉHO ČÍSLA | POČET TEL. ČÍSEL | TYP TEL. ČÍSEL | NDC         | POČET HLASOVÝCH KANÁLOV |
|-----------|------------------------------------|------------------------|------------------|----------------|-------------|-------------------------|
| SIP trunk | nie                                |                        | 1                | DDI 1000       | 037 6941xxx | 60                      |

### 4.3 Prenos telefónneho čísla:

#### 4.4.1 Termín prenesenia telefónneho čísla : ..

#### 4.4.2 Zaujemca vyjadruje súhlas, aby prenesenie čísla bolo ukončené neskôr ako na 4. pracovný deň odo dňa podpísania tejto zmluvy, avšak najneskôr do 2 mesiacov.

#### 4.4.3 Odovzdávajúci podnik: Tcom

#### 4.4.4 Prenášané telefónne čísla individuálne :

#### 4.4.5 Prenášané telefónne čísla skupinové :



- 4.4 Práva a povinnosti súvisiace s procesom prenesenia čísla sú upravené Všeobecnými podmienkami vydanými Slovanetom, ktoré sú prílohou Zmluvy č. GEN14082713611
- 4.5 Účastník si je vedomý, že prenesením čísla nie sú dotknuté jeho záväzky voči odovzdávajúcemu podniku.

## V. Zverejňovanie telefónnych čísiel v telefónnom zozname a informačných službách

- 5.1. Účastník súhlasí so zverejnením telefónnych čísiel pridelených Slovanetom podľa Zmluvy v telefónnom zozname a informačných službách: áno.
- 5.2. Udelením súhlasu so zverejnením Účastník vyslovuje svoj súhlas, aby Slovanet v prípade, že prideliť telefónne čísla účastníkom, na požiadanie iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, im poskytol relevantné údaje o Účastníkovi, ktorými sú obchodné meno a sídlo(miesto podnikania) Účastníka.

## VI. Cena Služby a platobné podmienky

### 6.1 Zriaďovacie poplatky Služby

| NÁZOV PRODUKTU                           | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| voice:LINK - zriaďovací poplatok         | 0,00 €                 | 0,00 €               |
| <b>ZRIAĎOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU</b> | <b>0,00 €</b>          | <b>0,00 €</b>        |

Zriaďovací poplatok nezahŕňa konfiguráciu iných zariadení, ako sú zariadenia v článku VIII. tejto Špecifikácie.

### 6.2 Pravidelné poplatky za Službu

| NÁZOV PRODUKTU                                         | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|--------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| voice:LINK (SIP trunk 60 hlasových kanálov)            | 150,00 €               | 180,00 €             |
| voice:LINK DDI 1000                                    | 20,00 €                | 24,00 €              |
| voice:LINK (prenájom IP PBX)                           | 70,00 €                | 84,00 €              |
| voice:LINK (správa IP PBX)                             | 50,00 €                | 60,00 €              |
| voice:LINK (prenájom VoIP telefóny 24 x Cisco SPA502): | 55,00 €                | 66,00 €              |
| voice:LINK (prenájom 100 x Gigaset DA610)              | 80,00 €                | 96,00 €              |
| voice:LINK (prenájom 3 x VoIP gateway a 1x switch)     | 20,00 €                | 24,00 €              |

Pravidelný poplatok za Službu zahŕňa aj Obvyklú správu zariadení (ďalej len ako „Obvyklá správa“), pod ktorou sa rozumie dohľad a základné zmeny konfigurácie zariadení, poskytnutých Účastníkovi Slovanetom, ktoré predstavujú pridelenie, zrušenie alebo zmeny konfigurácie klapiek Účastníka (do 10 zmien mesačne). Ostatné zmeny nad rámec Obvyklej správy predstavujú Osobitnú správu (ďalej len ako „Osobitná správa“).

### 6.3 Poplatky za doplnkové služby

| NÁZOV | POČET | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|-------|-------|------------------------|----------------------|
|       |       | 0,00 €                 | 0,00 €               |



slovanet.sk/biznis



## 6.4 Zariadenia (nájomné)

| NÁZOV | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|-------|------------------------|----------------------|
|       |                        |                      |

## 6.5 Osobitné poplatky

| NÁZOV                               | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|-------------------------------------|------------------------|----------------------|
| Obnovenie poskytovania Služby       | 8,40 €                 | 10,08 €              |
| Prenos čísla - individuálna žiadosť | 0,00 €                 | 0,00 €               |
| Prenos čísla - komplexná žiadosť    | 0,00 €                 | 0,00 €               |

## 6.6 Tarifikácia hovorného pre zvolené smery

| TYP VOLANIA (voice:LINK 1000)                   | PÁSMO           | TARIFIKÁCIA | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|-------------------------------------------------|-----------------|-------------|------------------------|----------------------|
| Slovensko Slovanet                              | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0000 €               | 0,0000 €             |
| Slovensko pevná sieť - silná prevádzka          | silná prevádzka | 1+1         | 0,0220 €               | 0,0264 €             |
| Slovensko pevná sieť - slabá prevádzka          | slabá prevádzka | 1+1         | 0,0140 €               | 0,0168 €             |
| Slovensko mobilné siete - silná prevádzka       | silná prevádzka | 1+1         | 0,0600 €               | 0,0720 €             |
| Slovensko mobilné siete - slabá prevádzka       | slabá prevádzka | 1+1         | 0,0600 €               | 0,0720 €             |
| Zahraničie - pásmo O                            | pásmo O         | 1+1         | 0,0300 €               | 0,0360 €             |
| Zahraničie - pásmo I                            | pásmo I         | 1+1         | 0,0330 €               | 0,0396 €             |
| Zahraničie - pásmo II                           | pásmo II        | 1+1         | 0,2250 €               | 0,2700 €             |
| Zahraničie - pásmo III                          | pásmo III       | 1+1         | 0,3500 €               | 0,4200 €             |
| Zahraničie - pásmo IV                           | pásmo IV        | 1+1         | 1,2500 €               | 1,5000 €             |
| Zahraničie - pásmo M                            | pásmo M         | 1+1         | 0,1550 €               | 0,1860 €             |
| Volanie na bezplatné čísla                      | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0000 €               | 0,0000 €             |
| Volanie na zvýhodnené čísla                     | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0531 €               | 0,0637 €             |
| Volanie na informačné čísla 11xxx, 12xxx, 14xxx | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,2821 €               | 0,3385 €             |
| Volanie na čísla asistenčných služieb 118X      | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,4979 €               | 0,5975 €             |
| Volanie na skrátené čísla 16xxx, 17xxx, 18xxx   | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,1826 €               | 0,2191 €             |
| Volanie na korporátne čísla 096X                | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0498 €               | 0,0598 €             |
| Volanie na negeografické čísla 06x              | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0332 €               | 0,0398 €             |
| Volania na 0900 1xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,3580 €               | 0,4296 €             |
| Volania na 0900 2xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,5010 €               | 0,6012 €             |
| Volania na 0900 3xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,6710 €               | 0,8052 €             |
| Volania na 0900 4xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,8360 €               | 1,0032 €             |
| Volania na 0900 5xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 1,0060 €               | 1,2072 €             |
| Volania na 0900 6xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 1,2550 €               | 1,5060 €             |
| Volania na 0900 7xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 1,5070 €               | 1,8084 €             |
| Volania na 0900 8xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 2,4830 €               | 2,9796 €             |

Rozdelenie zahraničných krajín do pásiem (O,I,II,III,IV,M) je pre potreby Účastníka zverejnené na stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) a je tiež k dispozícii v sídle Slovanetu, jeho pobočkách alebo u zmluvných predajcov Slovanetu. Účastník vyhlasuje, že sa pred podpisom Špecifikácie oboznámil s Rozdelením zahraničných krajín do pásiem a akceptuje ho.



Silnou prevádzkou sa rozumie prevádzka v pracovných dňoch v čase od 07.00 - 19.00 hod pre čas platný na území Slovenska. Slabou prevádzkou sa rozumie prevádzka v čase mimo silnej prevádzky.

- 6.7 Účastník je povinný uhrádzať Cenu Služby na základe faktúry vystavenej Slovanetom. Dňom uhradenia Ceny Služby je deň jej pripísania na účet Slovanetu.
- 6.8 Zúčtovacím obdobím je mesiac (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).
- 6.9 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní písomnej faktúry za Službu .

## VII. Zriadenie Služby

- 7.1 Zriadenie Služby predstavuje sprevádzkovanie Služby a otestovanie Slovanetom poskytnutých koncových zariadení v mieste poskytovania Služby podľa čí. III. tejto Špecifikácie k uzlu verejnej elektronickej komunikačnej siete Slovanetu v rozsahu prác nevyhnutných na riadne zriadenie a fungovanie Služby. Podrobná špecifikácia inštalovaných zariadení bude v odovzdávacom a preberacom protokole podľa bodu 7.6 tejto Špecifikácie.
- 7.2 V prípade, že Účastník nie je vlastníkom/správcom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov v mieste zriadenia Služby, vyhlasuje, že zriadenie Služby podľa tejto Špecifikácie bolo vopred bezpodmienečne odsúhlasené vlastníkom/správcom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov so zriadením Služby. Nepredloženie písomného súhlasu nezbavuje Účastníka zodpovednosti za škodu spôsobenú nepravdivosťou vyhlásenia podľa prvej vety tohto bodu, pričom Účastník sa zaväzuje Slovanetu takto vzniknutú škodu v celom rozsahu uhradiť.
- 7.3 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní od podpisu tejto Špecifikácie Služby oboma Zmluvnými stranami, ak nie je v tejto Špecifikácii uvedené inak. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.
- 7.4 Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby, najmä zabezpečiť prístup Slovanetu k miestu zriadenia Služby, zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby a zúčastniť sa prevzatia zriadenej Služby (ďalej aj „Preberacie konanie“).
- 7.5 Preberacie konanie zvoľáva vždy Slovanet, ktorý o ňom informuje Účastníka alebo oprávnenú osobu podľa tejto Špecifikácie minimálne 3 pracovné dni pred termínom Preberacieho konania faxom, príp. telefonicky alebo emailom uvedeným v čí. X., v ktorom bude uvedená najmä adresa miesta Preberacieho konania a dátum a čas Preberacieho konania.
- 7.6 O výsledku Preberacieho konania bude spísaný Odovzdávací a preberací protokol v dvoch vyhotoveniach pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení (ďalej ako „Protokol“).
- 7.7 Účastník je povinný sa zúčastniť Preberacieho konania a prevzatie Služby potvrdiť podpisom Protokolu. Deň podpisu Protokolu oboma Zmluvnými stranami sa považuje za deň zriadenia Služby, ak nie je v Špecifikácii uvedené inak. V prípade, ak sa Účastník bez predchádzajúceho ospravedlnenia nezúčastní Preberacieho konania, alebo ak neposkytne Slovanetu pri Preberacom konaní potrebnú súčinnosť, Služba sa považuje za zriadenú v deň na ktorý bolo zvolané Preberacie konanie podľa bodu 7.5 tejto Špecifikácie.

## VIII. Zariadenia

- 8.1 V súvislosti s poskytovanou Službou Slovanet prenecháva po dobu poskytovania Služby (doba trvania nájmu) Účastníkovi do dočasného užívania vo forme nájmu nasledovné zariadenia:

| NÁZOV | POČET | POZNÁMKA |
|-------|-------|----------|
|-------|-------|----------|

IP PBX, 124 ks tf. prístrojov, 3x VoIP gateway a 1x switch

(ďalej ako „Zariadenia“).

- 8.2 Účastník je oprávnený užívať Zariadenia výlučne na účely poskytovania Služby a povinný platiť zaň nájomné podľa bodu 6.4 Špecifikácie. Slovanet je povinný odovzdať Účastníkovi Zariadenia v stave spôsobilom na dohodnutý účel užívania Zariadení. Účastník nie je oprávnený prenechať Zariadenia na užívanie tretej osobe ani nijakým spôsobom zasahovať do Zariadení alebo umožniť zásah do Zariadení tretej osobe.
- 8.3 Dňom ukončenia poskytovania Služby v zmysle bodu VI. Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN14082713611** nájom zaniká. Účastník sa zaväzuje vrátiť Slovanetu Zariadenia najneskôr do 5 pracovných dní od ukončenia poskytovania Služby. Ak sa pre vrátenie Zariadení vyžaduje ich demontáž, Účastník je povinný umožniť demontáž Slovanetom poverenej osobe ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri demontáži Zariadení. V prípade, že Účastník vráti Zariadenia po lehote uvedenej druhej vete tohto bodu Špecifikácie, je povinný platiť Slovanetu nájomné podľa bodu 6.4 Špecifikácie a poplatok z omeškania až do dňa vrátenia Zariadenia. V prípade straty alebo zničenia Zariadenia po ukončení nájmu je Účastník povinný platiť Slovanetu nájomné a poplatok z omeškania až do dňa oznámenia tejto skutočnosti Slovanetu.
- 8.4 Účastník je povinný chrániť Zariadenia pred poškodením, zničením alebo stratou, v prípade porušenia tejto povinnosti je povinný nahradiť Slovanetu vzniknutú škodu. Poškodenie, zničenie alebo stratu Zariadení je Účastník povinný bezodkladne, najneskôr v lehote 3 pracovných dní, oznámiť Slovanetu.
- 8.5 Ak sa počas poskytovania Služby bez zavinenia Účastníka vyskytne na Zariadeniach vada, ktorá znemožňuje využívanie Služby, je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Slovanetu; Slovanet sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 20 pracovných dní od oznámenia vady Účastníkom, zabezpečiť výmenu vadného Zariadenia za bezvadné.



slovanet.sk/biznis



**IX. Garancia kvality poskytovaných služieb (Service Level Agreement alebo SLA)**

- 9.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:
- 9.1.1 Dostupnosť Služby (SA) je vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže Účastník používať Službu v dohodnutom rozsahu a kvalite k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta.
- 9.1.2 Maximálna doba odstránenia poruchy (TTR) je garantovaná doba na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od ohlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu obnovenia poskytovania Služby. Maximálna doba odstránenia poruchy (TTR) neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).
- 9.1.3 Garantované maximálne oneskorenie (RTD) je maximálna hodnota oneskorenia paketov pri prenose elektronickou komunikačnou sieťou, meraná ako oneskorenie paketu s referenčnou dĺžkou 64 bajtov medzi definovanými kostrovými uzlami elektronickej komunikačnej siete Slovanetu.
- 9.1.4 Strata paketov (PLR) je to percentuálne vyjadrený pomer medzi počtom paketov stratených medzi definovanými kostrovými uzlami elektronickej komunikačnej siete Slovanetu vztiahnutý k celkovému počtu odoslaných paketov
- 9.1.5 Jitter je maximálna hodnota rozdielov hodnôt oneskorenia paketov pri prenose elektronickou komunikačnou sieťou Slovanetu medzi definovanými kostrovými uzlami v bezprostredne po sebe nasledujúcich meraniach zistených za definovaný časový úsek.
- 9.1.6 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.
- 9.1.7 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy prenosových trás, telekomunikačných zariadení a príslušenstiev umiestnených na miestach uvedených v Protokole zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie prenosových trás.
- 9.1.8 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonickej podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.

**1.1 Garantované parametre SLA Štandard:**

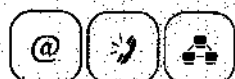
|                                               |                                            |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Dostupnosť Služby                             | 99,00%                                     |
| Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy | 8 hodín v nasledujúci PB                   |
| Maximálny RTD v sieti poskytovateľa           | V rámci; SR 130 ms, Európa 150ms, USA300ms |
| Maximálny PLR v sieti poskytovateľa           | Menej ako 4 %                              |
| Maximálny JITTER v sieti poskytovateľa        | Menej ako 50 ms                            |
| Plánovaná údržba                              | Maximálne 24 hodín ročne                   |
| Prevádzka dohľadového centra                  | 24hodín / 365 dní                          |
| Zákaznícka podpora                            | Počas PB                                   |

**X. Zoznam oprávnených osôb****10.1 Slovanet****Oznamovanie porúch**

| PRÍZVISKO, MENO, TITUL | FUNKCIA               | TELEFÓN       | FAX           | E-MAIL                                                           |
|------------------------|-----------------------|---------------|---------------|------------------------------------------------------------------|
| Monitorovacie centrum  | pohotovostný operátor | 02/208 28 120 | 02/555 63 726 | <a href="mailto:operator@slovanet.net">operator@slovanet.net</a> |

**10.2 Účastník:****Obchodný kontakt**

| PRÍZVISKO, MENO, TITUL | FUNKCIA | TELEFÓN | FAX | E-MAIL |
|------------------------|---------|---------|-----|--------|
|                        |         |         |     |        |



slovanet.sk/biznis



## Technický kontakt

| PRIEZVISKO, MENO, TITUL | FUNKCIA | TELEFÓN | FAX | E-MAIL |
|-------------------------|---------|---------|-----|--------|
|                         |         |         |     |        |

## XI. Záverečné ustanovenia

- 11.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN14082713611** uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 11.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok Služby.

V

dňa

V

, dňa .

Slovanet

Účastník

**Slovanet, a.s.**  
Podpisujúci, funkcia

**Obchodné meno Účastníka**  
MUDr. Plameň Kabaivanov, riaditeľ

