

**Zmluva o poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej siete a súvisiacich služieb
(ďalej len "Zmluva")**

*uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a
zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciach v platnom znení*

1. POSKYTOVATEĽ: **SWAN, a.s.**
Landererova 12, 811 09 Bratislava
IČO: 35 680 202
IČ DPH: SK2020324317
zap. v obchodnom registri Okresného súdu BA I
oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B
v mene ktorého konajú:
Juraj Ondriš, Miroslav Strečanský - Predstavenstvo
bankové spojenie: XXXXXX
IBAN: XXXXXX
BIC: XXXXXX

(ďalej len „poskytovateľ“)

2. UŽÍVATEĽ: **Rozhlas a televízia Slovenska**
Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
IČO: 47 232 480
IČ DPH: SK2023169973
Zap. v obchodnom registri Okresného súdu BAI
Oddiel: Po, vložka č.: 1922/B
V mene ktorého koná:
PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ
bankové spojenie: XXXXXX
číslo účtu: XXXXXX
(ďalej len „užívateľ“)

Článok 1.

Predmet Zmluvy

- 1.1 Predmetom Zmluvy je poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej siete a súvisiacich služieb v súvislosti s MS v ľadovom hokeji vo Fínsku 2022 v termíne od 13.05.2022 do 29.05.2022.

Zmluvné strany sa dohodli na tejto Zmluve, ktorou sa budú spravovať ich vzájomné práva a povinnosti pri zriadení verejnej elektronickej komunikačnej siete Poskytovateľom, jej sprístupnení pre Užívateľa, zabezpečení jej prevádzky a súvisiacich služieb potrebných pre túto prevádzku (ďalej len "Služba"), pričom na základe ustanovení tejto Zmluvy:

- (a) sa Poskytovateľ zaväzuje zriadiť verejnú elektronickej komunikačnú sieť špecifikovanú v prílohe č. 1, prenos priameho televízneho signálu na báze prenosu dát, vrátane elektronických komunikačných zariadení, sprístupniť túto sieť Užívateľovi, zabezpečovať jej prevádzku a súvisiace služby potrebné pre túto prevádzku počas dohodnutej doby Služby a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne uvedené v tejto Zmluve, v jej prílohách a v Zákone o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“);

- (b) sa Užívateľ zaväzuje platiť Poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov podľa Zmluvy Odplatu vymedzenú v tejto Zmluve a plniť všetky ďalšie povinnosti tak, ako sú výslovne vymedzené v tejto Zmluve, v jej prílohách a Zákone o elektronických komunikáciách;
- (c) je Poskytovateľ povinný v prípade, ak nebude verejná elektronická komunikačná sieť špecifikovaná v prílohe č. 1, prenos priameho televízneho signálu na báze prenosu dát, vrátane elektronických komunikačných zariadení pripravená včas alebo v lehote uvedenej v čl. 2 tejto Zmluvy, alebo nebude spĺňať kvalitatívne požiadavky, poskytnúť Užívateľovi na základe jeho objednávky v mieste dejiska šampionátu DSNG voz a satelitnú kapacitu 9 MHz, pričom výber poskytovateľa satelitného kanálu je plne v kompetencii Užívateľa, náklady na takýto satelitný prenos znáša Poskytovateľ.

Článok 2.

Zriadenie Služby a jej sprístupnenie Užívateľovi

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že splní svoju zmluvnú povinnosť uvedenú v článku 1 bod 1.1 písm. a) tejto Zmluvy v časti týkajúcej sa zriadenia verejnej elektronickej komunikačnej siete špecifikovanej v prílohe č. 1 a sprístupnenia tejto siete Užívateľovi najneskôr do 11.05.2022.
- 2.2 Záväzok Poskytovateľa podľa článku 1 bod 1.1 písm. a) tejto Zmluvy v časti týkajúcej sa zriadenia verejnej elektronickej komunikačnej siete špecifikovanej v prílohe č. 1 a sprístupnenia tejto siete Užívateľovi sa považuje za splnený dňom podpisu Preberacieho protokolu zo strany zodpovedných zástupcov Poskytovateľa a Užívateľa.

Článok 3.

Prevádzka Služby

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať parametre kvality Služieb ním poskytovaných Užívateľovi podľa tejto Zmluvy tak, ako je uvedené v Zmluve a Prílohe č. 1, a to počas celej doby trvania Zmluvy.
- 3.2 Poskytovateľ poskytne Užívateľovi testovaciu prevádzku, počas ktorej bude Užívateľovi poskytovaná Služba za Odplatu 1 € v trvaní 1 dňa od 11.05.2022 do 13.05.2022.

Článok 4.

Odplata za poskytovanie Služby a platobné podmienky

- 4.1 Užívateľ je povinný zaplatiť Odplatu za poskytovanie Služby na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v kalendárnom mesiaci, v ktorom Užívateľ využíva Službu, so splatnosťou 30 dní odo dňa doručenia faktúry do sídla RTVS, a to bezhotovostne na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Užívateľ je povinný uviesť aj variabilný symbol, ktorý je uvedený na príslušnej faktúre.
- 4.2 Celková výška Odplaty za poskytovanie Služby, vrátane technickej podpory v zmysle bodu 5.1 Zmluvy, je stanovená dohodou zmluvných strán na sumu 61.500 EUR (slovom: šesťdesiatjedtisícpäťsto Eur). K uvedenej Odplate za Služby bude Poskytovateľ fakturovať DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 4.3 Zmluvné strany sú oprávnené, bez potreby uzatvorenia dodatku, jednostranným písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane zmeniť údaje v zmysle bodu 4.1 Zmluvy, vrátane zmeny tretej osoby na doručovanie faktúr. Takéto zmeny sú voči zmluvnej strane účinné dňom doručenia oznámenia, ak v oznámení nie je uvedený neskorší dátum účinnosti zmeny.

Článok 5.

Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 5.1 Súčasťou Služby je aj poskytovanie technickej podpory Užívateľovi – odstraňovanie Porúch v zmysle Prílohy č. 1.
- 5.2 Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby na nevyhnutnú dobu bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy v potrebnom rozsahu z dôvodu verejnej bezpečnosti alebo iného verejného záujmu, z dôvodu rozhodnutia Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (regulačný úrad - RÚ) alebo pre výkon prác potrebných pre prevádzku, alebo v snahe vyhnúť sa chybám v systéme. Poskytovateľ sa zaväzuje o takomto prerušení/obmedzení poskytovania Služieb informovať Užívateľa minimálne 1 deň vopred, ak to bude možné. Poskytovateľ nemá túto povinnosť v stave krízovej situácie a mimoriadnej udalosti, počas ktorých je splnenie tohto záväzku zo strany Poskytovateľa nemožné a v prípade výkonu prác potrebných pre zabezpečenie prevádzky, údržbu, opravu a modernizáciu Siete Poskytovateľa, ak sú tieto práce vykonávané v dobe medzi 01:00 hod. až 05:00 hod. a jednotlivé súvislé prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby neprekročí 15 minút.
- 5.3 Poskytovateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy, a to až do času úplného uspokojenia celej pohľadávky Poskytovateľa, vrátane jej príslušenstva alebo do zániku Zmluvy, ak je Užívateľ v omeškaní so zaplatením Odplaty alebo jej časti a Poskytovateľ doručil Užívateľovi výzvu na uhradenie omeškanej Odplaty alebo jej časti a Poskytovateľ v písomnej výzve upozornil Užívateľa na možnosť postupu podľa tohto ustanovenia a Užívateľ si nespĺní povinnosť ani v lehote minimálne 3 dní, ktorá mu bola vo výzve poskytnutá.
- 5.4 Poskytovateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby na nevyhnutný čas podľa Zmluvy bez toho, aby sa to považovalo za akékoľvek porušenie Zmluvy vždy v prípade zneužívania Služby Užívateľom alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich zneužívaniu Služby Užívateľom, pričom za zneužívania Služby sa považuje každý prípad, keď Užívateľ poruší svoj záväzok podľa článku 6 bod 6.4 a 6.5. tejto Zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný Užívateľa na túto skutočnosť vopred písomne upozorniť, ak to okolnosti umožňujú. Poskytovateľ je tiež oprávnený dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby v prípade podstatného porušenia podmienok dohodnutých v tejto Zmluve alebo Zákona o elektronických komunikáciách zo strany Užívateľa po predchádzajúcom upozornení.
- 5.5 V prípade, ak je v niektorom období prerušené poskytovanie Služieb podľa bodov 5.3 až 5.4, má Poskytovateľ za dotknuté fakturované obdobie nárok na celú sumu platby Odplaty za poskytovanie Služby pripadajúcu na dané obdobie, a to po celý čas, kedy bude poskytovanie Služieb prerušené.
- 5.6 Každá zo zmluvných strán bezodkladne poskytne druhej zmluvnej strane také informácie a súčinnosť, ktoré môže druhá zmluvná strana v primeranej miere požadovať, aby mohla plniť svoje záväzky podľa Zmluvy. Každá zmluvná strana zabezpečí, aby informácie poskytnuté druhej zmluvnej strane v súlade a v súvislosti s touto Zmluvou boli podľa jej najlepších vedomostí správne v čase ich poskytnutia druhej zmluvnej strane.
- 5.7 Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škodu, ktorú mu spôsobil zavineným porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Poskytovateľ nezodpovedá za ušlý zisk Užívateľa spôsobený porušením svojich povinností určených v Zmluve. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť Poskytovateľa za škodu spôsobenú Užívateľovi v dôsledku riadneho nesplnenia si povinností určených Zmluvou je obmedzená do výšky Odplaty, t.z. najviac do výšky 61500,- €, ak tento nárok Užívateľ uplatnil u Poskytovateľa písomne najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania.

Článok 6.

Práva a povinnosti Užívateľa

- 6.1 Užívateľ je oprávnený:
- požadovať plnenie záväzkov Poskytovateľa v lehote a v kvalite podľa tejto Zmluvy a jej Príloh;
 - uplatňovať reklamáciu na kvalitu Služieb a požadovať jej vybavenie v súlade s touto Zmluvou a jej Príloh;
 - požadovať od Poskytovateľa úhradu jemu vzniknutej škody v prípadoch, kedy za túto Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy a platných právnych predpisov zodpovedá.
- 6.2 Užívateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy umožniť Poskytovateľovi plnenie všetkých jeho povinností a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť za účelom riadneho plnenia Zmluvy.
- 6.3 Užívateľ sa zaväzuje, že poskytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, resp. zabezpečí poskytnutie potrebnej súčinnosti zo strany vlastných pracovníkov či tretích osôb za účelom plnenia záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, zabezpečí Poskytovateľovi prístup do priestorov Užívateľa a k zariadeniam za účelom riadneho plnenia Zmluvy. V prípade, ak Užívateľ neposkytne potrebnú súčinnosť, do času výpadku sa nezapočítava tento časový úsek.
- 6.4 Užívateľ sa zaväzuje platiť všetky peňažné záväzky včas a v dohodnutej výške v súlade s touto Zmluvou a jej Prílohami.
- 6.5 Užívateľ sa zaväzuje nezneužiť žiadnu zo Služieb na:
- podporu, vytvorenie priestoru alebo na zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity vrátane, avšak bez obmedzenia sa na prenos obscénnej alebo urážlivej komunikácie, rozširovanie počítačových vírusov, neoprávnený zásah do materiálov podliehajúcich autorskému právu alebo do vlastníckych materiálov, alebo publikovanie ohováračských materiálov;
 - narušenie bezpečnosti systému alebo siete pokusom o získanie neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich použitím, vrátane akéhokoľvek pokusu o preskúšanie, preverenie alebo otestovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o porušenie bezpečnostných opatrení alebo opatrení na kontrolu prístupových práv bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
 - svojevoľnými pokusmi o preťaženie systému a iným konaním proti zásadám poctivého obchodného styku; alebo
 - posielanie nevyžiadanych a/alebo obťažujúcich správ do diskusných fór a/alebo jednotlivým adresátom („spamming“), najmä prostredníctvom elektronickej pošty, IRC, ICQ alebo webchatu, zverejňovanie spamu na komunikačných adresách newsgroups, porušujúc tak pravidlá takejto komunikačnej skupiny newsgroup, inak zodpovedá Poskytovateľovi v plnom rozsahu za škodu, ktorá mu v dôsledku takéhoto konania vznikla.
- 6.6 Ak Užívateľ nie je vlastníkom alebo správcom vnútorného rozvodu, potrebného pre pripojenie koncového zariadenia Užívateľa a poskytovanie Služby, je povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka a/alebo správcu vnútorných rozvodov s umiestnením potrebných koncových zariadení, s vybudovaním potrebných káblových trás, ako aj s využitím vnútorných rozvodov na zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby. Ak je súčasťou zariadenia pripojenia aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je Užívateľ povinný zabezpečiť na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s jeho vybudovaním.
- 6.7 Užívateľ je povinný dbať na to, aby na žiadnom z komponentov jemu dodaných Poskytovateľom a umiestnených v priestoroch Užívateľa nevznikla konaním Užívateľa žiadna škoda. Užívateľ týmto preberá zodpovednosť za vznik akejkoľvek škody na komponentoch spôsobenej konaním Užívateľa, a to od okamihu ich umiestnenia v jeho priestoroch až do ich odvozu Poskytovateľom z týchto priestorov.
- 6.8 V prípade zničenia, akéhokoľvek poškodenia, straty, odcudzenia alebo akéhokoľvek iného znehodnotenia ktoréhokoľvek z komponentov umiestnených v priestoroch Užívateľa je Užívateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá mu vznikne.

- 6.9 Užívateľ je povinný zálohovať všetky údaje vo svojich informačných systémoch vždy počas doby výkonu servisu a akýchkoľvek zásahov Poskytovateľa do spojovacieho okruhu, prenajatých okruhov, komponentov a zariadení uskutočnených na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Ak pre nedodržanie tejto povinnosti vznikne Užívateľovi akákoľvek škoda v dôsledku činnosti Poskytovateľa, nie je Poskytovateľ za takúto škodu zodpovedný a nie je teda povinný takúto škodu Užívateľovi ani len čiastočne uhradiť.
- 6.10 Užívateľ nezískava vlastnícke právo ani nájomné právo k žiadnemu komponentu dodanému Poskytovateľom, ak v Zmluve alebo v inom dojednaní medzi Užívateľom a Poskytovateľom nie je výslovne stanovené inak. Užívateľ nesmie žiadnym spôsobom zasahovať do žiadneho komponentu Poskytovateľa.
- 6.11 Reklamačný poriadok
- 6.11.1 Užívateľ je oprávnený reklamovať správnosť fakturovanej sumy a kvality poskytovanej Služby v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorou sa upravuje reklamačný dôvod, resp. odo dňa kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie inak toto právom Užívateľa zaniká.
- 6.11.2 Reklamácia musí byť doručená na adresu Poskytovateľa v písomnej listinnej forme, pričom musí obsahovať označenie „reklamácia“, identifikačné údaje Užívateľa (v rozsahu minimálne obchodné meno a sídlo Užívateľa), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, jasný a zrozumiteľný opis predmetu reklamácie a čoho sa Užívateľ na základe reklamácie domáha. Podnet Užívateľa doručený inou formou (elektronickou poštou, faxom a pod.) sa považuje za reklamáciu iba v prípade, ak Užívateľ do troch pracovných dní doručí tento podnet Poskytovateľovi aj v písomnej listinnej forme, ktorá obsahuje náležitosti uvedené v tomto bode.
- 6.11.3 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy bola reklamácia doručená Poskytovateľovi. V prípade, že prešetrenie reklamácie Užívateľa je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsaťdňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Poskytovateľ povinný výsledok svojho šetrenia oznámiť Užívateľovi do šesťdesiat dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne doručená Poskytovateľovi. Poskytovateľ je povinný o predĺžení lehoty písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30-dňovej lehoty s uvedením dôvodov.
- 6.11.4 Reklamácia vo veci prešetrenia úhrady nemá odkladný účinok na povinnosť Užívateľa zaplatiť príslušnú sumu Odplaty podľa Zmluvy, na ktorú sa reklamácia nevzťahuje.
- 6.11.5 V prípade, že sa na základe reklamácie preukáže vada na telekomunikačnom zariadení Poskytovateľa v Sieti Poskytovateľa, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Užívateľa, ale rozsah takto reklamovanej Služby alebo jej časti nemožno preukázateľne zistiť, Užívateľ je povinný zaplatiť Odplatu. Tým nie je dotknutá zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú užívateľovi porušením zmluvných povinností.
- 6.11.6 Užívateľ si môže uplatniť právo na vrátenie pomernej časti odplaty za čas neposkytovania Služby zavinený Poskytovateľom voči Poskytovateľovi písomnou žiadosťou obsahujúcou identifikačné údaje Užívateľa (v rozsahu minimálne obchodné meno a sídlo Užívateľa), číslo Zmluvy, identifikátory Služby, ktorej sa reklamácia týka, termín a celkovú dobu neposkytovania Služby, a to najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služby. Tým nie je dotknutá zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú užívateľovi porušením zmluvných povinností.
- 6.11.7 Spôsob urovnávania sporov v zmysle § 126 Zákona o elektronických komunikáciách–

Alternatívne riešenie sporov:

Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej ako „Úrad“) a alternatívne riešenie sporov sa spravuje zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak Zákon neustanovuje inak. Účastník, ktorý je spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") Úradu, ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Článok 7.

Kontaktné osoby a spôsoby komunikácie

- 7.1 Každá zo zmluvných strán menuje kontaktné osoby.
Kontaktné osoby poskytovateľa vo veci zmluvných vzťahov sú:
Jana Kyselová, jana.kyselova@swan.sk, XXXXXXXX, +421 2 32 487 556
- Kontaktné osoby užívateľa: Miloš Javorský, milos.javorsky@rtvs.sk , XXXXXXXX
- 7.2 Všetky správy, upomienky a iné informácie posielané Poskytovateľom Užívateľovi alebo Užívateľom Poskytovateľovi v súvislosti so Zmluvou sa považujú za riadne doručené Užívateľovi alebo Poskytovateľovi uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania Užívateľovi alebo Poskytovateľovi poštou na jeho poslednú známu adresu. V prípade, že Užívateľovi alebo Poskytovateľovi nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny mu zasielanej Poskytovateľom alebo Užívateľom, považuje sa táto listina za doručenie uplynutím dvadsiateho prvého dňa odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry Užívateľa alebo Poskytovateľa. Ak Užívateľ alebo Poskytovateľ v tejto lehote oznámi Poskytovateľovi alebo Užívateľovi, že listina mu nebola doručená, bude mu doručený opis tejto listiny.
- 7.3 Ak nie je možné Užívateľovi doručiť akúkoľvek Faktúru zasielanú Užívateľovi v súvislosti so Zmluvou, považuje sa táto za doručenie dňom, keď osoba oprávnená na doručovanie poštových zásielok oznámi Poskytovateľovi, že poštovú zásielku nemožno Užívateľovi doručiť.

Článok 8.

Trvanie Zmluvy

- 8.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do 29.05.2022.
- 8.2 V prípade, že dôjde k ukončeniu Zmluvy z dôvodov na strane Užívateľa počas doby určitej uvedenej v bode 8.1 Zmluvy, zaväzuje sa Užívateľ zaplatiť Poskytovateľovi celú Odplatu podľa bodu 4.2 zmluvy, na ktorú by mal Poskytovateľ nárok, keby Zmluva trvala do uplynutia doby určitej v zmysle bodu 8.1 Zmluvy.
- 8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy aj počas doby určitej uvedenej v bode 8.1 bez sankcií v prípade, ak Poskytovateľ opakovane porušuje Zmluvu a neposkytuje službu v súlade s podmienkami podľa tejto Zmluvy, napriek písomnému upozorneniu zo strany Užívateľa.
- 8.4 V prípade, že dôjde k ukončeniu Zmluvy z dôvodu opakovaného porušovania porušenia ustanovení tejto Zmluvy na strane Užívateľa počas doby určitej uvedenej v bode 8.1 Zmluvy, zaväzuje sa Užívateľ zaplatiť Poskytovateľovi celú Odplatu podľa bodu 4.2 zmluvy, na ktorú by mal Poskytovateľ nárok, keby Zmluva trvala do uplynutia doby určitej v zmysle bodu 8.1 Zmluvy.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že neuskutočnenie alebo zrušenie MS v ľadovom hokeji vo Fínsku 2022 z dôvodu vyššej moci alebo z dôvodu nezávislého od vôle zmluvných strán (napr. zrušenie v rámci protipandemických opatrení, vojna) zakladá dôvod na ukončenie tejto Zmluvy odstúpením alebo výpoveďou do 19.4.2022 bez nároku Poskytovateľa na odmenu. Poskytovateľ má však nárok na vynaložené náklady v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy. Po tomto termíne nie je možné zmluvu vypovedať.

Článok 9.

Chránené informácie a povinnosť mlčanlivosti

- 9.1 Zmluvné strany sa zaväzujú považovať skutočnosti alebo informácie, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s uzavretím alebo plnením Zmluvy za dôverné a zaväzujú sa zachovávať mlčanlivosť

o takýchto skutočnostiach alebo informáciách až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Takto získané informácie sa zaväzujú nezneužiť a nesprístupniť tretím osobám bez písomného súhlasu zmluvnej strany.

- 9.2 Za dôverné informácie sa na účely tejto Zmluvy považujú najmä:
- a) informácie obchodného charakteru tvoriace obsah obchodného tajomstva;
 - b) skutočnosti týkajúce sa Užívateľa a jeho zamestnancov;
 - c) ostatné dôverné skutočnosti, ktoré boli zmluvnej strane zverené v súvislosti s plnením povinností podľa tejto Zmluvy dojednaných na jej základe;
 - d) informácie, pri ktorých je stanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia alebo ochrany alebo informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne označené; (ďalej len „**dôverné informácie**“).
- 9.3 Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, aby ich kontaktné osoby, zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce tretie osoby zachovávali mlčanlivosť v zmysle tohto článku.
- 9.4 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažujú prípady, ak:
- a) sa jedná o dôverné informácie, ktoré sú verejne známe alebo dostupné, alebo informácie, ktoré sa stanú verejne známe alebo dostupné inak, než z dôvodu porušenia záväzku ochrany dôverných informácií povinnou zmluvnou stranou;
 - b) je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti;
- 9.5 Každá zmluvná strana je povinná upovedomiť druhú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o takomto porušení dozvie.
- 9.6 Poskytovateľ je v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách oprávnený na spracovanie a uchovanie údajov Užívateľa (obchodné meno, sídlo/miesto podnikania), ako aj telefónnych čísel a výšky neuhradených záväzkov, a to za účelom poskytovania služby, predovšetkým uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, , fakturácie vyúčtovania úhrady, evidencie a postupovania pohľadávok, vypracovania zoznamu účastníkov, podávania informácií v rámci koordinačných centier a operačných stredísk tiesňového volania, spolupráce a poskytovania súčinnosti podľa Zákona o elektronických komunikáciách. Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený podľa § 109 ods. 11 Zákona o elektronických komunikáciách spracúvať nevyhnutné údaje týkajúce sa dlžníkov, alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, či zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel uvedený v § 86 ods. 1 písm. c) a § 87 ods. 5 Zákona o elektronických komunikáciách.
- 9.7 Poskytovateľ je oprávnený spracovávať a uchovávať osobné údaje a údaje Užívateľa počas doby trvania platného zmluvného vzťahu, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených Zákomom o elektronických komunikáciách.
- 9.8 Poskytovateľ je povinný zachovávať telekomunikačné tajomstvo, predmet telekomunikačného tajomstva je oprávnená sprístupniť len v prípadoch ustanovených Zákomom o elektronických komunikáciách. Predmetom telekomunikačného tajomstva je obsah prenášaných správ, súvisiace údaje komunikujúcich strán, ktorými sú telefónne číslo, obchodné meno a sídlo právnickej osoby Užívateľa, Prevádzkové údaje a Lokalizačné údaje.
- 9.9 Užívateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený poskytovať informácie a údaje uchovávané pri poskytovaní Služby, Lokalizačné a Prevádzkové údaje Užívateľa v nevyhnutnom rozsahu:
- a) tretím osobám (vrátane inkasných spoločností, ktorým sa poskytnú len potrebné údaje pre daný účel), ktoré Poskytovateľ poverí vymáhaním pohľadávok alebo uplatnením iných oprávnených práv Poskytovateľa voči Užívateľovi, a to za účelom uplatnenia pohľadávok a iných práv Poskytovateľa, vrátane prípadu postúpenia pohľadávok Poskytovateľa na tretiu osobu, a to aj po skončení zmluvného vzťahu s Užívateľom, pri

postúpení pohľadávky Poskytovateľa voči Užívateľovi je Poskytovateľ oprávnený a povinný v zmysle § 87 ods. 5 Zákona odovzdať postupníkovi aj všetku dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka,

b) súdom, iným orgánom verejnej správy a iným orgánom štátu, ak je to potrebné na uplatnenie práv Poskytovateľa voči Užívateľovi alebo splnenie zákonnej povinnosti Poskytovateľa,

c) inému podniku poskytujúcemu siete a služby elektronickej komunikácie vrátane zahraničných poskytovateľov služieb elektronickej komunikácie, v nevyhnutnom rozsahu potrebnom pre objednanie a prevádzkovanie subdodávateľských služieb potrebných pre prevádzku Služby.,

d) obchodným zástupcom Poskytovateľa alebo iným subjektom, ktorí budú na základe poverenia Poskytovateľa konať v jej mene ako sprostredkovatelia pri poskytovaní služieb (vrátane ich objednávaní, aktivácie a vybavovania reklamácií)

e) orgánom činným v trestnom konaní alebo inému orgánu štátu v zmysle Zákona o elektronických komunikáciách.

- 9.10 Poskytovateľ a Užívateľ sú oprávnení na nahrávanie volaní na čísla liniek určené pre poskytovanie zákaznickej podpory a na vyhotovovanie a ukladanie zvukových záznamov z týchto volaní, t. j. záznamov týkajúcich sa osoby Užívateľa alebo Poskytovateľa alebo prejavov jeho osobnej povahy, taktiež na použitie takto získaných záznamov na účely vyhodnocovania požiadaviek Užívateľa alebo Poskytovateľa, rozsahu a kvality služieb poskytovaných Užívateľovi, ako aj posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov Užívateľa alebo Poskytovateľa. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlásky o nahrávaní. V prípade, ak volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením takéhoto zvukového záznamu, môže po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou na Poskytovateľa alebo Užívateľa iným vhodným spôsobom.

Článok 10.

Záverečné ustanovenia

- 10.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR.
- 10.2 Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné spory vzniknuté z realizácie, výkladu alebo ukončenia tejto Zmluvy (ďalej len „spory“) vždy riešiť prednostne vzájomným rokovaním a dohodou zmluvných strán. Pokiaľ nebude možné dosiahnuť riešenie sporu vzájomnou dohodou zmluvných strán, predmetný spor môže byť predložený ktoroukoľvek zo zmluvných strán na vecne a miestne príslušný súd podľa slovenských procesných predpisov.
- 10.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami sa spravujú ustanoveniami tejto Zmluvy. Právne vzťahy touto zmluvou neupravené sa spravujú zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a Zákonom o elektronických komunikáciách v platnom znení. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností zmluvné strany prehlasujú, že ustanovenia tejto Zmluvy majú prednosť pred dispozitívnymi ustanoveniami Zákona o elektronických komunikáciách v platnom znení.
- 10.4 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každé má platnosť originálu a každá zmluvná strana obdrží jedno vyhotovenie.
- 10.5 Akékoľvek zmeny, úpravy a doplnenia k Zmluve je možné uskutočniť formou očíslovaného písomného dodatku podpísaného oboma zmluvnými stranami, ak v Zmluve nie je uvedené inak.
- 10.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa s obsahom Zmluvy oboznámili a porozumeli jej a že Zmluva vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, že ju neuzavierajú v tiesni, za nápadne nevýhodných podmienok, ani v omyle a že ich zmluvná voľnosť nebola žiadnym spôsobom obmedzená. Zástupcovia zmluvných strán vyhlasujú, že sú splnomocnení k tomuto úkonu v celom jeho rozsahu.
- 10.7 V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy sa stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, zostáva platnosť ostatných ustanovení nedotknutá. Ak nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia takéto neplatné, neúčinné či nevymáhateľné ustanovenie

iným ustanovením, ktoré najlepšie zodpovedá rovnakým obchodným účelom ako ustanovenie neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné alebo sa dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto jej Prílohy:

Príloha č. 1: Technická špecifikácia

Príloha č. 2: Media Line špecifikácia MSH2022 Helsinky vrátane SLA,

Príloha č. 3: Media Line špecifikácia MSH2022 Tampere vrátane SLA,

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Poskytovateľa:

Za Užívateľa:

Juraj Ondriš
Predseda predstavenstva
SWAN a.s

PhDr. Jaroslav Rezník
Generálny riaditeľ
Rozhlas a televízia Slovenska

Miroslav Strečanský
Podpredseda predstavenstva
SWAN a.s

Príloha č.1 k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. 001BA2022JK Technická špecifikácia

Prenos obrazových a zvukových signálov:

Cieľom služby je zabezpečenie využitia telekomunikačnej siete, ktorá RTVS umožní prenos obrazových a zvukových signálov z Majstrovstiev svet v hokeji 2022 Helsinky a Tampere, Fínsko
Predmetom ponuky je:

- Prenos kompletných 64 medzinárodných obrazovo-zvukových signálov hokejových zápasov produkovaných domácim vysielateľom;
- Prenos unikátnych obrazovo-zvukových signálov produkovaných RTVS;
- Prenos zvukových signálov pre účely koordinácie výroby RTVS;
- Pripojenie do siete Internetu;
- Zabezpečiť dodanie zálohovanej video linky ako SDI-TO-SDI služba;

Vysielacia linka:

- Služba pripojenia prostredníctvom symetrickej L2 linky v kapacite min. 200 Mbps z priestorov produkčného kontajneru RTVS, umiestneného v areáli parkovacej plochy pre prenosové vozy každej zimnej športovej haly z miest dejísk šampionátu MS v Hokeji 2022;
- Parametre linky – Link delay max 100 ms; Jitter max 50 ms; Burts packet loss tolerancia max 5 ms; Network packet loss max 1×10^{-5} ;
- Riešenie pozostáva z hlavnej a záložnej služby. Záložná služba bude realizovaná kompletne redundantne, vrátane koncových zariadení a georedundantného prenosu dát;
- Bod odovzdania hlavnej aj záložnej služby: RTVS Mlynská dolina, Bratislava, technologický priestor MTK;
- Hlavná aj záložná časť služby bude odovzdaná na LAN switchoch s min. počtom metalických 100/1000Mbps portov 12, tak v mieste dejiska ako aj v bode odovzdania služby;
- Budú dodané zálohované video linky ako SDI-TO-SDI službu formou video kóderov. Konkrétne pre obe miesta odovzdania služby pre jednu zálohovanú video linku v smere z každého Odovzdávajúceho bodu do Prijímacieho bodu. Ostatné video kanály zabezpečí RTVS z vlastných kapacít.
- Predmetom služby je kompletná inštalácia vrátane všetkých nákladov spojených s touto inštaláciou až po body odovzdania služby (LAN switc, video kóder);
- Grafická ilustrácia destinácii pre odovzdanie služby podľa obrázka č.1;

Prenášané dáta:

- a) Video:
 - Služba prenosu obrazu prostredníctvom vysielacej linky z produkčného kontajneru RTVS v mieste dejiska.
 - Kapacita vysielacej linky vyhradená pre túto službu bude min. 80 Mbps.
 - Zdrojom bude 2 x multicast video stream v smere z každého Odovzdávajúceho bodu do Prijímacieho bodu pre hlavnú aj záložnú linku a 2 x multicast video stream z Prijímacieho bodu do každého Odovzdávajúceho bodu pre hlavnú aj záložnú časť služby.
 - Použitá bude kompresia Mpeg4, min. 25 Mbps/s pre každý stream.
 - Počet portov LAN switchov na oboch koncoch služby min. 2 pre hlavnú službu a min. 2 pre záložnú službu, konektor RJ45.
- b) Dorozumievanie:
 - Služba prenosu audio modulácie prostredníctvom vysielacej linky z produkčného

- kontajneru v mieste dejiska,
- Kapacita vysielacej linky vyhradená pre túto službu 10 Mbps
- Zdrojom bude 2 x obojsmerný unicast audio stream pre hlavnú službu a 2 x obojsmerný unicast audio stream pre záložnú službu,
- Použitá bude kompresia Mpeg1 L2, min. 192 kb/s pre každý stream,
- Počet portov min. 2 pre hlavnú službu a min. 2 pre záložnú službu, konektor RJ45,

c) Internet:

- Služba zabezpečenia pripojenia do verejnej siete Internet z priestorov produkčného kontajneru v mieste dejiska prostredníctvom vysielacej linky,
- Kapacita vysielacej linky vyhradená pre túto službu min. 100 Mbps,
- Počet portov min. 4, pre účely pevného pripojenia, konektor RJ45,
- Požadujeme rezerváciu min. 4 verejných statických IPv4 adries,
- Požadujeme aj zariadenie zabezpečeného wifi pripojenia v pásme 5GHz s DHCP.

Odovzdávací bod

Adresa športovej haly z miesta dejiska šampionátu MS v Hokeji 2022:

- Helsinki Ice Hall, Nordenskiöldinkatu 11-13, 00250 Helsinki, Fínsko.
- Tampereen monitoimiareena, Sorinkatu 3, 33100 Tampere, Fínsko.

Prijímací bod

- RTVS Mlynská dolina, 845 45 Bratislava, technologický priestor MTK

Termín:

MS v hokeji 2022 Fínsko:

- Helsinki Ice Hall, mesto Helsinki, termín od 13. 05. 2022 do 26. 05. 2022
- Tampere Aréna, mesto Tampere, termín od 13. 05. 2022 do 29. 02. 2022
- Služby budú pripravené min. 48 hod pred začiatkom udalosti, s možnosťou priamej spolupráce na mieste s technikom poskytovateľa pri spustení služieb a minimálne 5 dní prevádzky

Zmluvné požiadavky:

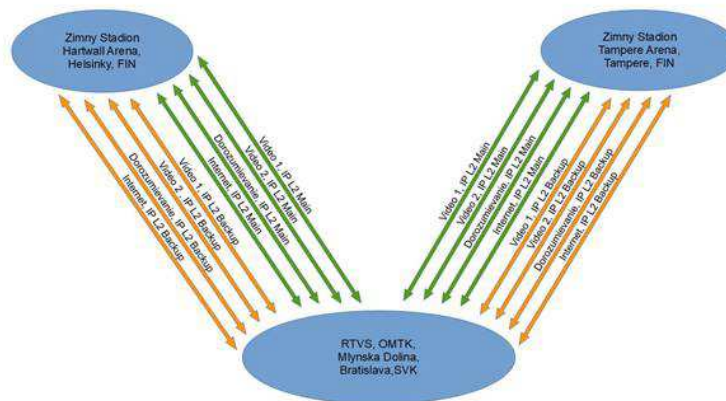
- zmluvu je možné vypovedať do termínu 20.05.2022 a to z dôvodu neuskutočnenia sa MS v hokeji z pandemických alebo iných dôvodov;
- službu je nutné v dejisku MS vo Fínsku objednať do termínu 23.marec 2022, preto je potrebné do uvedeného termínu informovať Poskytovateľa o záväznom stanovisku Objednávateľa. Po tomto termíne Poskytovateľ nevie garantovať možnosť realizácie služby;
- Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy v prípade, ak dôjde k zlyhaniu služby Poskytovateľa v piatich po sebe nasledujúcich dňoch v dĺžke trvania 15 minút za deň;

SLA:

- Služby požadujeme v kompletnej konfigurácii a technickými parametrami pre oba Odovzdávacie body.
- Po zriadení sa pre každú časť služby požaduje realizácia merania a vyhotovenie meracieho protokolu s dokladovaním dosiahnutých technických parametrov podľa článku A.1. Merací protokol bude súčasťou preberacieho protokolu.

- Požaduje sa služba aktívneho monitoringu služby vrátane koncových aktívnych sieťových prvkov, s proaktívnym komunikovaním a riešením problémov.
- Požaduje sa služba dohľadu Poskytovateľa dostupného minimálne počas trvania šampionátu MS v Hokeji 2022 a to každý kalendárny deň počas časového úseku od 8:00 do 24:00, s možnosťou priamej spolupráce s dedikovaným technickým personálom Poskytovateľa pri spustení služieb a počas ich prevádzky aj priamo v miestach produkčných kontajnerov v odovzdávacích bodov, čiže v miestach dejiska od odovzdania služby minimálne počas prvých 5 dní prevádzky.
- Počas trvania šampionátu, každý kalendárny deň v časovom úseku od 8:00 až 24:00 sa požaduje dostupnosť služby 99,99%.
- Zariadenia pre všetky služby požadujeme v každom Odovzdávacom bode napájať cez náhradný zdroj UPS, ktorý pri výpadku napájania poskytne kompletnú prevádzku všetkých zariadení služby s kapacitou minimálne 60 minút.
- V prípade ak nebude požadovaná linka pripravená včas, alebo vo vyššie špecifikovanom časovom úseku nebude spĺňať kvalitatívne požiadavky, RTVS si vyhradzuje právo objednať v mieste dejiska šampionátu DSNG voz a objednať satelitnú kapacitu 9 MHz. Výber poskytovateľa satelitného kanálu je plne v kompetencii RTVS. Náklady na takýto satelitný prenos je v tomto prípade povinný znášať Poskytovateľ.

1.1 Obrázok č. 1 – schéma zapojenia:



V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Poskytovateľa:

Za Uživateľa:

Juraj Ondriš
Predseda predstavenstva
SWAN a.s

PhDr. Jaroslav Rezník
Generálny riaditeľ
Rozhlas a televízia Slovenska

Miroslav Strečanský
Podpredseda predstavenstva
SWAN a.s

Špecifikácia Služby Media Line MSH2022 Helsinky



Táto Špecifikácia Služby tvorí dodatok Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

Číslo Zmluvy:	001BA2022JK
Číslo Špecifikácie:	SM01
ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu	

Zmluvné strany:

Podnik:	Účastník:
SWAN, a.s.	Rozhlas a televízia Slovenska
Landererova 12, 811 09 Bratislava	Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
IČO: 35 680 202	IČO: 47 232 480

Parametre Služby

Technická špecifikácia	Parameter
Variant služby	Manažovaná
Typ služby podľa regionálneho rozsahu	Medzinárodná
Záložné pripojenie	Zdvojenie CPE
Záložná linka	Georedundantná linka
Kapacita	200 Mbps
Typ rozhrania	IP
Aktívne rozhrania (min. počet 100/1000Mbps RJ45 portov)	12
Konfigurácia VLAN skupín s pridelením aktívnych rozhraní (min. počet)	4
Použité zariadenia	Cisco switch
Typ medialneho obsahu	multicast stream
Počet multicast streamov	4

Prídavné služby	Parameter
SLA	SLA Premium
Internet	100 Mbit

Špecifikácia Služby Media Line MSH2022 Helsinky

ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod A	Bod B
Spoločnosť	Rozhlas a televízia Slovenska	Tampereen monitoimiareena
Ulica	Mlynská dolina 28	Sorinkatu 3
PSČ	84101	33100
Mesto	Bratislava	Tampere
Krajina	Slovensko	Fínsko
Číslo poschodia		
Číslo miestnosti	Hlavná technická kontrola	Produkčný kontajner RTVS
Detaily umiestnenia (rack)		
Panel		
Pozícia		
Technický kontakt - meno	Ethernet 1000Base-TX	Ethernet 1000Base-TX
Telefón	RJ-45	RJ-45
Fax		
Mobil		
E-mail		

Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.

Záväzkový vzťah pri poskytovaní Služby definovanej touto špecifikáciou upravujú aj ďalšie zmluvné dokumenty:

Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby - pripojenia do siete internet, prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát SWAN BUSINESS

Príloha "Definícia SLA" - ak je služba poskytovaná s parametrom SLA.

Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu

Podniku:	Účastníka:
V Bratislave, dňa:	V Bratislave , dňa:
Podpis	Podpis
Juraj Ondriš, Miroslav Strečanský - Predstavenstvo	PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ
Meno a priezvisko, funkcia	Meno a priezvisko, funkcia

Definícia SLA



Úroveň kvality poskytovanej Služby

Konkrétna úroveň SLA zvolená účastníkom pre službu je uvedená v Špecifikácii služby.

1. Úvod

Tento dokument tvorí prílohu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb a obsahuje opis parametrov zmluvy SLA a systému dobropisovania služby.

2. Dostupnosť služby

Služba bude považovaná za dostupnú, ak je v priestoroch koncového zákazníka možné odosielať a prijímať data - meranie sa vykonáva na zariadení poskytujúcom rozhranie Služby v Mieste inštalácie (Koncové zariadenie Účastníka/Podniku resp. Technické zariadenie Podniku). Posúdenie dostupnosti služby v priestoroch koncového zákazníka sa zvyčajne vykonáva na základe testu dostupnosti.

Zákazníkovi vznikne nárok na dobropisovanie služby tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie, ak dostupnosť služby v priestoroch koncového zákazníka počas daného mesiaca po sprevádzkovaní služby poklesne pod definovanú cieľovú hodnotu.

3. Definícia variantu SLA

SLA Basic	Služba je poskytovaná v Mieste inštalácie u Účastníka prostredníctvom technológií DSL, LTE biznis alebo zdieľaného optického pripojenia.			
SLA Optimum	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Mieste inštalácie u Účastníka, okrem technológií SLA Basic.			
SLA Premium	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Dátovom centre SWAN; v prípade zriadenia v Mieste inštalácie u Účastníka výlučne s použitím záložného pripojenia (backup), okrem technológií SLA Basic.			
Mesačná dostupnosť služby	Dobropis za službu v % mesačného poplatku za ovplyvnené pracovisko koncového zákazníka			
	Basic	Optimum	Premium	
99.99 % >	≥ 99.90 %	0%	0%	10%
99.90 % >	≥ 99.50 %	0%	0%	20%
99.50 % >	≥ 99.00 %	0%	10%	30%
99.00 % >	≥ 98.00 %	10%	20%	40%
98.00 % >		20%	30%	50%

3.1. Výpočet dostupnosti služby

Mesačná dostupnosť služby sa počíta v pomere k celkovému času prevádzky počas kalendárneho mesiaca, v rámci ktorého prevádzkové parametre neboli v dohodnutom rozmedzí pre parametre poskytovania služby, takto:

$$\text{Dostupnosť služby} = \frac{(TS-TN)}{TS} \times 100 \%$$

Kde:

TS = Doba poskytovania služby v rámci mesiaca a

TN = Doba nedostupnosti služby.

Obe uvedené doby sa rátať v celých minútach, pričom dostupnosť služby sa vyjadruje v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta.

Časový úsek od začiatku údajnej nedostupnosti služby do začatia servisného zásahu sa nezapočítava do doby nedostupnosti služby, ak zákazník neumožnil SWAN vykonať servisný zásah na elektronickom komunikačnom zariadení nachádzajúcom sa v priestoroch koncového zákazníka ihneď, ako bol o to požiadaný.

Poruchy, ktoré sa vyskytnú mimo siete SWAN, a poruchy, u ktorých sa objektívne preukázalo, že ich nespôsobil SWAN, resp. také, ktoré boli zavinené zákazníkom alebo koncovým používateľom, sa nezapočítavajú do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu porúch. Pokiaľ ide o službu nepriameho prístupu, SWAN nezodpovedá za poškodenia, ktoré vzniknú medzi priestormi koncového používateľa a vybavením v priestoroch zákazníka.

Služba bude považovaná za nedostupnú, ak pomocou nej nemožno prenášať údaje, okrem prípadov, ak je nedostupnosť spôsobená nasledujúcimi dôvodmi:

- Plánovaná údržba,
- Núdzová údržba,
- Vylúčená udalosť, alebo
- Poruchy spôsobené zákazníkom.

Doba nedostupnosti služby sa začína okamihom doručenia správy zákazníka o nedostupnosti služby spoločnosti SWAN poskytujúcej službu v súlade s postupom oznamovania porúch špecifikovanom v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

Doba nedostupnosti služby sa končí okamihom, keď SWAN oznámi zákazníkovi, že poskytovanie služby bolo obnovené.

Zákazník bude považovaný za informovaného o dostupnosti služby ak SWAN vyvinula primerané úsilie na to, aby kontaktovala zákazníka v súlade s dohodnutým postupom, postupom uvedeným v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

4. Maximálny čas do oznámenia poruchy (TTN)

Ak má zákazník objednanú doplnkovú službu Advanced monitoring, dostáva o každom výpadku hlásenie v elektronickej forme (mailom/SMS) najneskôr do 5 minút od začatia výpadku.

Všetky poruchy služby sú nahlasované v režime 24/7.

5. Maximálny čas opravy (TTR)

Všetky poruchy služby sú odstraňované v režime 24x7.

Nedodržanie cieľového času opravy služby nezakladá nárok na poskytnutie dobropisu za služby.

Garantovaný parameter	Basic	Optimum	Premium
Maximálny čas opravy služby (TTR)	24 h	8 h	4 h

6. Úroveň služby a dobropis za službu

6.1. Zákaz prehlásení a záruk

SWAN nesmie poskytovať prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby. Jediným opravným prostriedkom zákazníka v prípade zlyhania služby alebo neschopnosti spoločnosti SWAN poskytnúť služby v súlade so zmluvou a príslušnými požiadavkami na zabezpečenie úrovne služby bude poskytnutie dobropisu za službu tak, ako je uvedené v tejto Zmluve o úrovni služieb.

6.2. Obmedzenie zodpovednosti

V prípade, že zákazník zodpovedá za zriadenie alebo obstaranie prístupových zariadení, SWAN neponesie zodpovednosť za poruchu služby a zároveň nebude povinná poskytnúť dobropis za službu, ak bude porucha spôsobená dôvodmi na strane zákazníka alebo vznikne následkom vylúčených udalostí alebo plánovanej údržby.

6.3. Limit pre dobropis za službu

Nárok na dobropis za službu v prípade nesplnenia dohodnutých parametrov bude mať prednosť pred ostatnými nárokmi. V prípadoch, keď spoločnosť SWAN nezabezpečila dodržanie viacerých garantovaných parametrov služby, zákazník môže žiadať o dobropis za službu len vo vzťahu k jednému z týchto parametrov podľa vlastného výberu.

Spoločnosť SWAN nebude povinná poskytnúť zákazníkovi dobropis vo vzťahu ku každému ovplyvnenému pracovisku koncového zákazníka, kde je poskytovaná služba vo výške viac ako 50 % z mesačného poplatku za službu uhradeného koncovým zákazníkom za dané pracovisko a mesiac, počas ktorého na základe správy zákazníka o poruchách nebola dosiahnutá dohodnutá úroveň služby.

6.4. Žiadosť o dobropis za službu

Aby zákazníkovi mohol byť poskytnutý dobropis, na ktorý má nárok, zákazník musí o jeho vyplatenie požiadať písomne prostredníctvom zástupcu spoločnosti SWAN do 30 (tridsiatich) dní od konca mesiaca, ku ktorému sa dobropis za službu viaže.

7. Plánovaná údržba

Spoločnosť SWAN môže priebežne vykonávať plánovanú údržbu siete SWAN. Počas plánovanej údržby nie je služba poskytovaná. Trvanie plánovanej údržby sa nezapočítava do doby dostupnosti služby (tento čas nie je súčasťou trvania doby, počas ktorej sa v jednotlivých mesiacoch poskytuje služba (TS)), pod podmienkou, že celkové trvanie plánovanej údržby nepresiahne 4 hodiny počas jedného kalendárneho mesiaca. Plánovaná údržba v trvaní viac ako 4 hodiny za jeden kalendárny mesiac, s ktorou zákazník výslovne súhlasil pred začatím prác, sa nebude započítavať do doby dostupnosti služby.

8. Núdzová údržba

Núdzová údržba sa vykonáva v prípade, keď následkom neočakávaných udalostí spoločnosť SWAN musí prijať opatrenia, aby zabránila rozsiahlejším výpadkom služby. Spoločnosť SWAN vyvinie primerané úsilie na to, aby takéto riziká dokázala eliminovať bez prerušenia poskytovania služieb. Ak spoločnosť SWAN dokáže takéto riziká eliminovať len zásahom do systému, musí o tom zákazníka okamžite informovať. Ak zákazník požiada o zmenu termínu, spoločnosť SWAN musí vyvinúť maximálne úsilie o zmenu termínu núdzovej údržby, pričom berie do úvahy riziko vzniku rozsiahlejšieho výpadku, ktorý by mohol vzniknúť následkom oddialenia preventívnych prác.

9. Vylúčené udalosti

Nespochybnujúci žiadne z ustanovení tejto Zmluvy o úrovni služieb s opačným účinkom, spoločnosť SWAN neponesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služby, ktoré bude spôsobené alebo vznikne na základe zásahu vyššej moci, vrátane, nie však výhradne nepredvídateľných udalostí a udalostí, ktorým nemožno zabrániť, ako napr. povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, prepuknutie bojov (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, vyvlastnenie zo strany vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré spoločnosť SWAN nedokáže primerane ovplyvniť.