

# Špecifikácia Služby internet:LINK c.: PLI180405136633

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

Táto Špecifikácia v plnom rozsahu nahrádza Špecifikáciu č. INT160822136602 podpísanú medzi Zmluvnými stranami dňa 29.9.2016.

## I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby **internet:LINK** Slovanetom Účastníkovi.
- 1.2 Službou **internet:LINK** sa rozumie časovo neobmedzené pripojenie Účastníka do internetu s obmedzením maximálnej rýchlosti bližšie špecifikované v bode IV. tejto Špecifikácie (ďalej ako „Služba“).
- 1.3 Rýchlosť pripojenia sa definuje ako rýchlosť prenosu medzi zariadením Účastníka a bodom prestupu z verejnej elektronickej komunikačnej siete, prevádzkovej Slovanetom, do iných sietí.

## II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby 48 mesiacov odo dňa zriadenia Služby (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 Parametre pripojenia do siete Slovanet

| LOKALITA   | KAPACITA   | TYP PRIPOJENIA        | TYP ROZHRANIA | POČET VEREJNÝCH IP ADRIES | KONCOVÉ ZARIADENIE |
|------------|------------|-----------------------|---------------|---------------------------|--------------------|
| Nitra      | 40/40 Mbps | Licenced PtP 10.5 GHz | 100 Base-T    | 4                         | router             |
| Bratislava | 5/1 Mbps   | ADSL                  |               |                           |                    |

### 4.2 Dátový tok informácií v sieti Slovanet

- 4.2.1 Služba poskytuje Účastníkovi pevné pripojenie do siete verejného Internetu.
- 4.2.2 Internetový dátový tok je z LAN siete Účastníka smerovaný cez port rozhrania do prístupového systému, ktorý je v uzle siete Slovanet prepojený do multiservisnej siete. V multiservisnej sieti je potom internetová prevádzka smerovaná na uzol služby- centrálny smerovač, z ktorého je potom internetová prevádzka smerovaná do Slovenského peeringového centra (SIX) a do medzinárodnej internetovej siete.

## V. Cena Služby a platobné podmienky

### 5.1 Zriaďovacie poplatky Služby

| NÁZOV PRODUKTU                           | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| internet 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 bode VII. tejto Špecifikácie.

### 5.2 Pravidelné poplatky za Službu



| NÁZOV PRODUKTU                                                  | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| internet:LINK - mesačný paušál Licenced PtP 10.5 GHz 40/40 Mbps | 240,00 €               | 288,00 €             |
| internet:LINK - mesačný paušál ADSL 5/1 Mbps back up            | 15,00 €                | 18,00 €              |
| <b>PRAVIDELNÉ POPLATKY ZA SLUŽBU SPOLU</b>                      | <b>265,00 €</b>        | <b>318,00 €</b>      |

## 5.3 Poplatky za doplnkové služby

| NÁZOV           | POČET | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|-----------------|-------|------------------------|----------------------|
| <b>SLA Plus</b> | 1     | 0,00 €                 | 0,00 €               |

## 5.4 Zariadenia (nájomné)

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

## 5.5 Osobitné poplatky

| NÁZOV                                       | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|---------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Obnovenie poskytovania Služby</b>        | 8,40 €                 | 10,08 €              |
| <b>Servisné práce - každá začatá hodina</b> | 30,00 €                | 36,00 €              |

5.6 Účastník je povinný uhrádzať Cenu Služby na základe faktúry vystavenej Slovanetom. Dňom uhradenia Ceny Služby je deň jej pripísania na účet Slovanetu.

5.7 Zúčtovacím obdobím je **mesiac** (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).

5.8 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní písomnej faktúry za Službu.

## VI. Zriadenie Služby

- 6.1 Zriadenie Služby predstavuje vybudovanie, sprevádzkovanie a otestovanie pripojenia koncového zariadenia v mieste poskytovania k uzlu verejnej elektronickej komunikačnej siete Slovanetu v rozsahu prác nevyhnutných na riadne zriadenie a fungovanie Služby podľa technológie pripojenia.
- 6.2 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/správcou nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov. Účastník predloží Slovanetu pri podpise tejto Špecifikácie, podpísaný súhlas vlastníka/správca 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.
- 6.3 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.
- 6.4 V prípade, že zriadenie Služby Slovanetom je podmienené odovzdaním prístupového okruhu do prevádzky tretími osobami alebo poskytnutím inej nevyhnutnej súčinnosti na zriadenie Služby zo strany tretích osôb, začína lehota na zriadenie Služby v zmysle bode 6.3 Špecifikácie plynúť odo dňa odovzdania prístupového okruhu do prevádzky alebo poskytnutia inej nevyhnutnej súčinnosti zo strany tretej osoby.

## VII. Zariadenia

- 7.1 V súvislosti s poskytovanou Službou Slovanet prenecháva Účastníkovi do dočasného užívania vo forme výpožičky na dobu odo dňa zriadenia Služby až do uplynutia lehoty podľa bodu 7.3 prvá veta tejto Špecifikácie nasledovné zariadenia;

| NÁZOV                     | POČET | POZNÁMKA |
|---------------------------|-------|----------|
| router                    | 1     |          |
| (ďalej ako „Zariadenia“). |       |          |

- 7.2 Účastník je oprávnený užívať Zariadenia výlučne na účely poskytovania Služby. 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.
- 7.3 Účastník sa zaväzuje vrátiť Slovanetu Zariadenia najneskôr do 5 pracovných dní od ukončenia poskytovania Služby v zmysle bodu VI. Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN14082713611**. Ak sa pre vrátenie Zariadenia vyžaduje jeho demontáž, Účastník je povinný umožniť demontáž Slovanetom poverenej osobe ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri demontáži Zariadení. V prípade, že Účastník poruší povinnosť vrátiť Zariadenia v lehote uvedenej v prvej vete tohto bodu Špecifikácie, vzniká Slovanetu nárok na zaplatenie jednorazovej zmluvnej pokuty vo výške 500 Eur (slovom päťsto eur). Tým nie je dotknutý nárok Slovanetu na náhradu škody presahujúcu zmluvnú pokutu.
- 7.4 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.
- 7.5 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 10 dní od oznámenia vady Účastníkom, zabezpečiť výmenu vadného Zariadenia za bezvadné.

## VIII. Preberacie konanie

- 8.1 Za účelom otestovania a preverenia funkčnosti Služby sa po vybudovaní a sprevádzkovaní pripojenia koncového zariadenia v mieste poskytovania Služby Slovanetom obe Zmluvné strany zaväzujú zrealizovať preberacie konanie.
- 8.2 Preberacie konanie zvoľáva vždy oprávnený zástupca Slovanetu, ktorý o ňom informuje Účastníka alebo oprávnenú osobu podľa bodu 10.2 tejto Špecifikácie minimálne 3 pracovné dni pred termínom preberacieho konania faxom, príp. telefonicky alebo emailom, v ktorom bude uvedená presná adresa miesta preberacieho konania, oprávnený zástupca Slovanetu, dátum a čas preberacieho konania. V rámci preberacieho konania Slovanet vykoná záverečné merania rýchlosti.
- 8.3 Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť a zabezpečiť oprávnenému zástupcovi Slovanetu prístup ku koncovým bodom a častiam prenosových trás, ktoré sa nachádzajú v objektoch Účastníka alebo objektoch tretej osoby, ktorá súhlasila so *zriadením Služby* v mieste poskytovania Služby, za účelom vykonania meraní pre potreby preberacieho konania.
- 8.4 O výsledku preberacieho konania bude spisovaný Odovzdávací a preberací protokol v dvoch vyhotoveniach, pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení (ďalej ako „Protokol“). Protokol bude obsahovať výsledok merania na infraštruktúre Slovanetu vrátane definovaného pripojenia so zariadením Účastníka, miesto a čas preberacieho konania a podpisy zúčastnených osôb.
- 8.5 Účastník je povinný zúčastniť sa preberacieho konania a prevzatie funkčnej Služby potvrdiť podpisom Protokolu; deň podpisu Protokolu sa považuje za deň zriadenia Služby, ak nie je v Špecifikácii uvedené inak.
- 8.6 Ak v priebehu preberacieho konania vyjdú najavo funkčné obmedzenia alebo nezhody technických parametrov, ktoré znemožnia poskytovanie Služby v dohodnutej kvalite, Zmluvné strany v Protokole spíšu zoznam týchto obmedzení a nezhôd a určia primeranú lehotu pre ich odstránenie. Pre takýto prípad sa Slovanet zaväzuje zriadiť Službu v lehote uvedenej v Protokole, ak takáto v Protokole uvedená nieje, zaväzuje sa Službu zriadiť v lehote **20** pracovných dní odo dňa spisania Protokolu.
- 8.7 V prípade ak sa Účastník bez predchádzajúceho ospravedlnenia nezúčastní preberacieho konania, alebo ak neposkytne oprávnenému zástupcovi Slovanetu pri preberacom konaní potrebnú súčinnosť, Služba sa považuje za zriadenú v deň, na ktorý bolo zvolané preberacie konanie.

## 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 nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy, ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby.
- 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 vzťahujúci 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.

### 9.2 Garantované parametre SLA Plus:

Dostupnosť Služby

99,70 %

|                                               |                                             |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy | 4 hodiny                                    |
| Maximálny RTD v sieti poskytovateľa           | V rámci: SR 130 ms, Európa 150ms, USA 300ms |
| 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                                    |

RTD - Round Trip Delay (oneskorenie / doba odozvy)

PLR - Packet Lost Rate (chybovosť)

JITTER - kolísanie oneskorenia / odoziev (rozptyl)

PB - pracovne dni pondelok až piatok 8.00 - 16:00 hod.

- 9.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavinenej poruchy ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 7 dní od kedy došlo k zavinenej poruche, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania poruchy parametra avšak maximálne do výšky 20 % z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

Za každú aj začatú hodinu výpadku prekroč. toler. dobu  
nedostupnosti Služby

0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu

Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú maximálnu dobu  
nástupu na odstránenie poruchy

0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

- 9.4 Zľavu z Pravidelného poplatku je Slovanet oprávnený započítať na úhradu Pravidelného poplatku za Službu za nasledujúce Zúčtovacie obdobie.

## X. Zoznam oprávnených osôb

### 10.1 Slovanet

#### Obchodný kontakt

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

#### Oznamovanie porúch

| PRIEZVISKO, 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

| PRIEZVISKO, 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 .....

Slovanet

V....., dňa .....

Účastník

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

**Obchodné meno Účastníka**  
Ing. Erika Chudá, riaditeľka