

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

(ďalej aj ako „Zmluva“ alebo „Zmluva o pripojení“)

UVN-36-43/2019-043

Evidenčné číslo zmluvy: ZML-1904-0000415 Táto zmluva ruší a nahrádza zmluvu ev. č.

Zmluva je uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej ako „**Zákon**“) medzi zmluvnými stranami:

Podnik

obchodné meno:	SWAN, a.s.
sídlo:	Landererova 12, 811 09 Bratislava
IČO:	47 258 314
IČ DPH:	SK7120000184
DIČ:	2120112522
bankové spojenie:	Tatra banka, a.s., č. ú.: 2620726338/1100 IBAN: SK21 1100 0000 0026 2072 6338 BIC: TATRSKBX
zapísaný v obchodnom reg.:	Okresný súd Bratislava I., Oddiel Sa, vložka č.: 6198/B
telefón:	+421 2 32 487 111
fax:	+421 2 32 487 222
e-mail:	sales@swan.sk
zastúpený	
meno, funkcia:	Jaroslav Ferianec, Riaditeľ divízie verejnej správy a regionálneho predaja, na základe plnomocenstva

Účastník

obchodné meno / meno:	Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok - FN
sídlo / bydlisko:	Ul. Gen. Miloša Vesela 21, 034 26 Ružomberok
IČO:	31 936 415
IČ DPH:	SK2020590187
DIČ:	2020590187
bankové spojenie:	SK8481800000007000177393
zapísaný v obchodnom reg.:	
telefón:	
fax:	
e-mail:	
zastúpený / v mene ktorej koná	
meno, funkcia:	MUDr. Peter Vaněk, Riaditeľ ÚVN SNP Ružomberok - FN
obchodný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Marián Palider, +421 44 438 2020, paliderm@uvn.sk
technický kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Ing. Miloš Lesák, +421 44 438 2908, lesakm@uvn.sk
finančný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	

Poštová adresa Účastníka (pre všetku komunikáciu okrem fakturácie):☐ Poštová adresa je rovnaká ako adresa sídla **Účastníka**☐ Iná poštová adresa - uveďte:

Ulica:

Číslo domu:

PSČ:

Mesto:

Adresa pre zasielanie faktúr:☐ Adresa pre zasielanie faktúr je rovnaká ako adresa sídla **Účastníka**☐ Iná adresa pre zasielanie faktúr - uveďte:

Obchodné meno / meno:

Ulica:

Číslo domu:

PSČ:

Mesto:

Jazyk pre komunikáciu a fakturáciu: Slovenský jazyk

1. Predmet Zmluvy

Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi počas trvania **Zmluvy** jednu alebo viac verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej aj ako „**Služba**“ resp. „**Služby**“), pričom podmienky poskytovania každej **Služby** sú bližšie určené v **Špecifikácii Služby** (ďalej aj ako „**Špecifikácia**“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto **Zmluvy**. Účastník sa zaväzuje každú **Službu** užívať v súlade s touto **Zmluvou** a platiť Podniku odplatu za poskytovanie dohodnutej **Služby**, a to vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených touto **Zmluvou**.

2. Zmluva a zmluvné dokumenty

Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie **Služby**, vrátane všetkých práv a povinností zmluvných strán sú stanovené touto **Zmluvou** a týmito **Zmluvnými dokumentmi**:

- **Tarifa**, ktorá je cenníkom elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb Podniku (ak sa **Špecifikácia Služby** odvoláva na konkrétnu **Tarifu**),
- **Všeobecné podmienky** poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby (bližšie určené v **Špecifikácii** služby),
- **Preberací protokol**.

3. Doba poskytovania Služby

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, uvedenú v **Špecifikácii Služby**, osobitne pre každú **Službu**. Ak nie je v **Špecifikácii Služby** uvedená doba určitá, platí, že **Zmluva v rozsahu predmetnej Špecifikácie Služby** sa uzatvára na dobu neurčitú.

4. Odplata za poskytovanie služby

4.1. Účastník sa zaväzuje platiť Podniku Odplatu za poskytované **Služby** vo výške, štruktúre a rozsahu stanovenom v **Zmluve** a v **Tarife**, na základe faktúr vystavených Podnikom takto:

Druh platby	Obdobie vystavenia faktúry
Zriaďovacie a aktivačné poplatky za Služby	Po prevzatí Služby a podpísaní Preberacieho protokolu
Paušálne mesačné poplatky za Služby a mesačné poplatky za prenájom telekomunikačných zariadení	Vopred, v mesiaci, za ktorý bola faktúra vystavená
Poplatok za hovorné za príslušný mesiac v zmysle Tarify platnej v danom období a iné poplatky stanovené v závislosti od meraných hodnôt	Po skončení príslušného mesiaca
Jednorazové poplatky za predaj telekomunikačných zariadení	Po prevzatí a podpísaní Preberacieho protokolu

pričom zúčtovacím obdobím poskytovania **Služieb**, za ktoré sa opakovane platí odplata za poskytované **Služby** sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca. Každá faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia Podnikom.

4.2. Ak je **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu určitú, zmluvné strany sú povinné zotrvať v zmluvnom vzťahu minimálne počas dohodnutej doby určitej. Zmluvné strany sa dohodli, že ak **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** nebude trvať minimálne dobu určitú uvedenú v **Špecifikácii** príslušnej **Služby** z dôvodov na strane Účastníka (pre účely tejto **Zmluvy** „z dôvodov na strane Účastníka“ znamená, že Účastník poruší povinnosť zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom po dobu určitú dohodnutú v konkrétnej **Špecifikácii** alebo poruší povinnosť, v dôsledku ktorej Podnik odstúpi od **Zmluvy** z dôvodov v zmysle **Všeobecných podmienok**), Účastník je povinný

zaplatiť Podniku sumu vo výške rovnajúcej sa súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**, vynásobenému počtom mesiacov zostávajúcich do uplynutia doby uvedenej v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Podnik nie je oprávnený požadovať zaplatenie sumy v zmysle tohto bodu, ak dôjde k predčasnému ukončeniu **Zmluvy** odstúpením od **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** zo strany Účastníka z dôvodov uvedených vo **Všeobecných podmienkach**.

4.3. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ odmietne bez vážneho dôvodu podpísať **Preberací protokol** pre konkrétnu **Službu**, má sa za to, že **Služba** bola Účastníkovi riadne a včas odovzdaná a že týmto okamihom vzniká Podniku nárok na zaplatenie zriaďovacieho poplatku uvedeného v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**, pričom je Účastník ďalej povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške šesťnásobku súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**.

4.4. V prípade, že je **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzavretá na dobu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** uzavretá, že trvá na ukončení platnosti **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie**, **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie** na dobu neurčitú.

4.5. Ak bola **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu neurčitú, výpovedná lehota pre **Zmluvu** v rozsahu tejto **Špecifikácie** je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane do 25. dňa (vrátane) kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď **Zmluvy** alebo jej časti v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť **Zmluvy** alebo časti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota. V prípade, ak bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane v 26. až posledný deň kalendárneho mesiaca, výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane a platnosť výpovedanej **Zmluvy** alebo časti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** zanikne v posledný deň druhého kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5. Kontaktné údaje pre oznamovanie Porúch

5.1. Vznik akýchkoľvek Porúch a iné podnety môže Účastník nahlásiť:

5.1.1. na tel. čísle 02/32 802 666, resp. čísle faxu 02/32 802 222

5.1.2. prípadne na e-mailovej adrese: **helpdesk@swan.sk**

5.2. Podnik je oprávnený kedykoľvek zmeniť údaje uvedené v bode 5.1 **Zmluvy**, pričom zmenu údajov je povinný oznámiť Účastníkovi aspoň pätnásť dní vopred.

6. Ochrana osobných údajov

6.1. Podnik spracúva osobné údaje poskytnuté Účastníkom v Zmluve a v rámci zmluvného vzťahu na účel plnenia Zmluvy a súvisiace účely. Podnik spracúva najmä základné údaje Účastníka na základe zákonnej požiadavky v rozsahu danom §56 Zákona, ako aj údaje kontaktných, resp. oprávnených osôb ustanovených Účastníkom na základe ochrany oprávnených záujmov Podniku – pre identifikáciu kontaktnej, resp. oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít za účelom vybavovania obchodných, technických a finančných záležitostí súvisiacich so Zmluvou a poskytovanými Službami, vrátane možných zmien, počas doby trvania platného zmluvného vzťahu Účastníka s Podnikom, aj po jeho skončení, ak je to potrebné na vyúčtovanie, úhradu, evidenciu a vymáhanie pohľadávok, alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom.

6.2. Podpisom Zmluvy Účastník prehlasuje, že je oprávnený poskytovať osobné údaje alebo zverejniť osobné údaje dotknutých osôb, ktoré nie sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby, v rozsahu uvedenom v Zmluvných dokumentoch pre potreby plnenia Zmluvy v zmysle §13 ods. 1. písm. b) a ochrany oprávnených záujmov Podniku v zmysle §13 ods. 1. písm. f) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov najmä za účelom identifikácie kontaktnej/oprávnenej osoby Účastníka pre potreby komunikácie, autorizácie pokynov, poskytovania informácií a ďalších aktivít súvisiacich so zmluvným vzťahom, a Podnik je oprávnený spracúvať tieto údaje, ako aj údaje dotknutých osôb, ktoré sú zamestnancami Účastníka a sú v Zmluvných dokumentoch uvedené ako kontaktné/oprávnené osoby. Účastník prehlasuje, že uvedené kontaktné/oprávnené osoby plne informoval o poskytnutí ich osobných údajov podniku a poskytol im všetky informácie v zmysle §20 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Každú zmenu osobných údajov zamestnancov a iných dotknutých osôb podľa prvej vety v rozsahu a na účely plnenia Zmluvy je Účastník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Podniku písomnou formou alebo prostredníctvom linky zákazníckej podpory Podniku, pričom Účastník je povinný každú oznámenú novú kontaktnú/oprávnenú osobu informovať o poskytnutí jej osobných údajov podniku a poskytnúť jej všetky informácie v zmysle §20 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6.3. Podnik je v zmysle §62 Zákona oprávnený vykonávať priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, pričom dotknutá osoba Účastníka je oprávnená takéto používanie svojich kontaktných informácií kedykoľvek odmietnuť.

6.4. Ďalšie informácie o rozsahu, spôsobe a účeloch spracúvania osobných údajov, dobe ich uchovávaní, právach dotknutých osôb a iné zásady ochrany osobných údajov zverejňuje Podnik vo Všeobecných Podmienkach a na svojom webovom sídle na podstránke Ochrana osobných údajov, kde tiež zverejňuje informácie o určení zodpovednej osoby na ochranu osobných údajov a jej ďalšie kontaktné údaje.

7. Záverečné ustanovenia

7.1. Táto **Zmluva** nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.

7.2. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že neprevedie nijaké práva a povinnosti (záväzky) vyplývajúce z tejto zmluvy, resp. ich časť na iný subjekt, neprijme ručenie, nezriadi na akúkoľvek pohľadávku záložné právo alebo iné právo tretej osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V prípade porušenia tejto povinnosti sa bude považovať takýto úkon za neplatný právny úkon. V prípade porušenia tejto povinnosti jednou zo zmluvných strán, je druhá zmluvná strana oprávnená od zmluvy odstúpiť, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu, keď bolo písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené druhej zmluvnej strane.

7.3. Právne vzťahy zmluvných strán založené **Zmluvou** a v **Zmluve** bližšie neupravené sa riadia **Zmluvnými dokumentmi**, Zákonom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

7.4. Účastník, ktorý je fyzickou osobou je oprávnený rozhodnúť o tom, či budú jeho osobné údaje zverejnené v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a má možnosť vybrať si, ktoré osobné údaje zverejní podľa § 59 ods. 2 Zákona.

7.5. Obmedzenia na používanie podnikom dodaných koncových zariadení:

7.5.1. Koncové zariadenia SWAN a Technické zariadenia SWAN sú zariadeniami vo vlastníctve Podniku, ktoré sú po celú dobu poskytovania Služby spravované Podnikom ako súčasť Služby a ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci Služby.

7.5.2. Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie podnikom dodaných Koncových zariadení Účastníka, v prípade koncových zariadení, ktoré na základe výslovného zmluvného dojednaní zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka.

7.6. V prípade, že niektoré z ustanovení **Zmluvy** alebo **Zmluvných dokumentov** je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení **Zmluvy** a **Zmluvných dokumentov**. Zmluvné strany sa dohodli, že neplatné ustanovenia sa nahradia príslušnými ustanoveniami Zákona a ustanoveniami príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu **Zmluvy**. V prípade ak sú dojednaní **Všeobecných podmienok** a **Zmluvy** rozdielne, platia dojednania dohodnuté v **Zmluve**.

7.7. Táto **Zmluva** sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis **Zmluvy** dostane po uzavretí **Zmluvy** Účastník a jeden rovnopis **Zmluvy** dostane Podnik.

Zmluvné strany si **Zmluvu** a všetky **Zmluvné dokumenty** prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

Za Podnik

V Bratislave dňa 16.04.2019

Za Účastníka

V Ružomberku dňa 01.07.2019

podpis:

meno, funkcia: Jaroslav Ferianec, Riaditeľ divízie
verejnej správy a regionálneho
predaja, na základe plnomocenstva

podpis:

meno, funkcia: MUDr. Peter Vaněk, Riaditeľ ÚVN SNP
Ružomberok - FN

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 zariadenia 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:

(TS-TN)

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

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.

V prípade SLA Premium sa Podnik zaväzuje, že pri výpadku primárneho pripojenia Služby a aktivácii záložného pripojenia Služby zabezpečí opravu primárneho pripojenia Služby do 2 dní.

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, vyhlásenie zo strany vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré spoločnosť SWAN nedokáže primerane ovplyvniť.

Ústredná vojenská nemocnica
Slovenského národného povstania
Ružomberok
Fakultná nemocnica

3

Špecifikácia Služby IP VPN, Ethernet Line



Táto Špecifikácia Služby tvorí dodatok Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

Číslo Zmluvy:	ZML-1904-0000415
Číslo Špecifikácie:	SSP-1904-19040000415-1
ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu	

Zmluvné strany:

Podnik:	Účastník:
SWAN, a.s.	Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok - fakultná nemocnica
Landererova 12, 811 09 Bratislava	Gen. Miloša Vesela 21, 034 01 Ružomberok
IČO: 47258314	31936415

Parametre Služby

Technická špecifikácia	Parameter
Manažovaná služba IP VPN, Ethernet Line	Áno
Typ služby podľa regionálneho rozsahu	Národná
Koncové zariadenie je súčasť služby	Áno
Routovací protokol (len pre nemenežovanú verziu)	BGP
---iný parameter---	-

Prídavné služby	Parameter
SLA (dohodnutá úroveň služby)	SLA Premium
QoS podpora	Áno
DSCP transparentia	Nie
Monitorovanie služby	Basic
RAS (vzdialený prístup k službe)	Žiadny
---iný parameter---	-

Technický kontakt	
Technický kontakt - meno	Ing. Miloš Lesák
Telefón	+421 44 438 2908
E-mail	lesakm@uvn.sk
Technický kontakt - meno	Marián Palider
Telefón	+421 44 438 2020
E-mail	paliderm@uvn.sk

Odplata za poskytovanie Služby

Služba		Jednorazová cena	Mesačná cena
Hlavné nemocnice			
Bod 1	Ethernet Line - Ružomberok, Areál UVN1		
	Backup	- €	751,00 €
	Zariadenie		
Bod 2	Ethernet Line - Ružomberok, Areál UVN2		
	Backup	- €	751,00 €
	Zariadenie		
Bod 3	IP VPN - Poliklinika Sliač		
	Backup	- €	501,00 €
	Zariadenie		
Bod 4	IP VPN - Poliklinika Trenčín		
	Backup	- €	501,00 €
	Zariadenie		

Služba		Jednorazová cena	Mesačná cena
Detašované pracoviská			
Bod 5	IP VPN - Ružomberok IT servis, Areál UVN1		
	-	- €	21,00 €
	Zariadenie		
Bod 6	IP VPN - Poliklinika Bratislava		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 7	IP VPN - VŠC DUKLA Banská Bystrica		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 8	IP VPN - PA Hlohovec		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 9	IP VPN - PA Kuchyňa		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 10	IP VPN - PA L.Mikuláš		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 11	IP VPN - PA Levice		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 12	IP VPN - PA Martin 1		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 13	IP VPN - PA Martin 2		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 14	IP VPN - PA Michalovce		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 15	IP VPN - PA Nitra		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 16	IP VPN - PA Poprad		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 17	IP VPN - PA Prešov 1		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 18	IP VPN - PA Prešov 2		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 19	IP VPN - PA Rožňava		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 20	IP VPN - PA Ružomberok		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 21	IP VPN - PA Sereď		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		

Služba		Jednorazová cena	Mesačná cena
Detašované pracoviská			
Bod 22	IP VPN - PA Topoľčany		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 23	IP VPN - PA Trebišov		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 24	IP VPN - PA Žilina		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 25	IP VPN - PLK Sliač diabet. amb		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 26	IP VPN - PLK Sliač kardio. amb		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 27	IP VPN - PLK Sliač psych. amb		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 28	IP VPN - RK - Detské rehabilitačné sanatórium		
	Backup	- €	121,00 €
	Zariadenie		
Bod 29	IP VPN - RK - Ubytovňa		
	-	- €	101,00 €
	Zariadenie		
CENA SPOLU		Zriaďovací /aktivačný poplatok za Službu	Paušálny mesačný poplatok za Službu
Všetky ceny sú bez DPH		- €	5 409,00 €
Zmluva sa uzatvára na dobu:		určitú	
po dobu:		12	mesiacov od podpisu Preberacieho protokolu
Predpokladaná lehota zriadenia od:		16.4.2019	

Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo zmeniť uvedenú lehotu v zmysle bodu 6.4. Podmienok.

Hlavné nemocnice

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 1
Spoločnosť	Ružomberok, Areál UVN1
Adresa	Generála Miloša Vesela 21, 034 01 Ružomberok
Kapacita primárnej linky	1 Gbps
Technológia	Fiber
Záložné pripojenie - Kapacita	100 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	RR spoj
Koncové zariadenie	FortiGate 60E

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 2
Spoločnosť	Ružomberok, Areál UVN2
Adresa	Považská 2, 034 01 Ružomberok
Kapacita primárnej linky	8x 1 Gbps
Technológia	Fiber
Záložné pripojenie - Kapacita	100 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	RR spoj
Koncové zariadenie	FortiGate 60E

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 3
Spoločnosť	Poliklinika Sliač
Adresa	Mládežnícka 1039/12, 962 31 Sliač
Kapacita primárnej linky	50 Mbps
Technológia	RR spoj
Záložné pripojenie - Kapacita	10 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	LTE 3,7 GHz
Koncové zariadenie	FortiGate 60E

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 4
Spoločnosť	Poliklinika Trenčín
Adresa	Partizánska 3731, 911 01 Trenčín
Kapacita primárnej linky	20 Mbps
Technológia	Fiber
Záložné pripojenie - Kapacita	10 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	LTE 3,7 GHz
Koncové zariadenie	FortiGate 60E

Detašované pracoviská

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 5
Spoločnosť	Ružomberok IT servis, Areál UVN1
Adresa	Generála Miloša Vesela 21, 034 01 Ružomberok
Kapacita primárnej linky	8/1 Mbps
Technológia	3G/4G
Záložné pripojenie	Nie
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Bod 6
Spoločnosť	Poliklinika Bratislava
Adresa	Kutuzovova 8, 831 03 Bratislava
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9

Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 7
Spoločnosť	VŠC DUKLA Banská Bystrica
Adresa	Hutná 3, 974 04 Banská Bystrica
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 8
Spoločnosť	PA Hlohovec
Adresa	Dukelská 3613/7, 920 01 Hlohovec
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 9
Spoločnosť	PA Kuchyňa
Adresa	VÚ 1201 Kuchyňa, 900 52 Kuchyňa
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 10
Spoločnosť	PA L.Mikuláš
Adresa	Demänová 393, 031 01 Liptovský Mikuláš
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 11
Spoločnosť	PA Levice
Adresa	Šafárikova 9, 934 01 Levice
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 12
Spoločnosť	PA Martin 1
Adresa	Československej armády 1, 036 01 Martin
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9

Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 13
Spoločnosť	PA Martin 2
Adresa	Jilemnického 6, 036 01 Martin
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 14
Spoločnosť	PA Michalovce
Adresa	Jilemnického 6, 036 01 Martin
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 15
Spoločnosť	PA Nitra
Adresa	Novozámocká 1, 949 01 Nitra
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 16
Spoločnosť	PA Poprad
Adresa	29. augusta 5, 058 01 Poprad
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 17
Spoločnosť	PA Prešov 1
Adresa	Čapajevova 38, 080 01 Prešov
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 18
Spoločnosť	PA Prešov 2
Adresa	Vranovská 68, 080 06 Prešov
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9

Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 19
Spoločnosť	PA Rožňava
Adresa	Šafárikova 109, 048 01 Rožňava
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 20
Spoločnosť	PA Ružomberok
Adresa	Zarevúca 2, 034 01 Ružomberok
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 21
Spoločnosť	PA Sered'
Adresa	Kasárenská 15, 926 01 Sered'
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 22
Spoločnosť	PA Topoľčany
Adresa	Továrnická 1, 955 01 Topoľčany
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	Fiber
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 23
Spoločnosť	PA Trebišov
Adresa	Kapitána Nálepku 1, 075 01 Trebišov
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 24
Spoločnosť	PA Žilina
Adresa	Rajecká cesta 18, 010 01 Žilina
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9

Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 25
Spoločnosť	PLK Sliač diabet. amb
Adresa	Bystrický rad 81, 960 01 Zvolen
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	RR spoj
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 26
Spoločnosť	PLK Sliač kardio. amb
Adresa	Bystrický rad 81, 960 01 Zvolen
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	RR spoj
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 27
Spoločnosť	PLK Sliač psych. amb
Adresa	Bystrický rad 81, 960 01 Zvolen
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	RR spoj
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 28
Spoločnosť	RK - Detské rehabilitačné sanatórium
Adresa	Bernoláková 13, 304 01 Ružomberok
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie - Kapacita	8/1 Mbps
Záložné pripojenie - Technológia	3G/4G
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9
Miesto zariadenia a poskytovania služby	Bod 29
Spoločnosť	RK - Ubytovňa
Adresa	Generála Miloša Vesela, 034 01 Ružomberok
Kapacita primárnej linky	10 Mbps
Technológia	LTE 3,7 GHz
Záložné pripojenie	Nie
Koncové zariadenie	Cisco 881G-4G-GA-K9

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 Ružomberku, dňa:
Podpis	Podpis
Jaroslav Ferianec, Obchodný riaditeľ, na základe splnomocnenia Meno a priezvisko, funkcia	MUDr. Peter Vaněk, Riaditeľ ÚVN SNP Ružomberok - FN Meno a priezvisko, funkcia