



OBJEDNÁVKA SLUŽBY Č. (Dátové služby)

 zriadenie zrušenie preloženie zmena parametrov

Evidenčné číslo Zmluvy:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Požadovaný dátum realizácie:	Na min. obdobie:	<input type="checkbox"/> neurčité	<input type="checkbox"/> 12 mesiacov	<input type="checkbox"/> 24 mesiacov	<input type="checkbox"/> iné:36 mesiacov
-------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--

ÚČASTNÍK (skráteneý názov):			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
<input type="checkbox"/> právnická osoba		<input type="checkbox"/> fyzická osoba – podnikateľ	
<input type="checkbox"/> fyzická osoba			
IČO (číslo OP):	DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:

Zodpovedná osoba pre veci zmluvné za účastníka (priezvisko, meno, titul):		Prac. pozícia:	
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:
Kontaktná osoba pre veci technické za účastníka (priezvisko, meno titul):		Prac. pozícia:	
Telefón	Fax:	Mobil:	E-mail:
Korešpondenčná adresa (vyplňuje sa len v prípade ak je iná ako adresa užívateľa, resp. užívateľ využíva P.O. BOX):			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
Ulica (P.O.Box):	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:

DÁTOVÁ SLUŽBA	Označenie služby účastníkom:		
Služba:	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> IPsec VPN	<input type="checkbox"/> Dig. okruh
	<input type="checkbox"/> VPN Basic (best-effort)	<input type="checkbox"/> VPN Business (real time)	<input type="checkbox"/> Back-up:
	<input type="checkbox"/> ADSL SLA štandard (nonstop)	<input type="checkbox"/> ADSL SLA medium (nonstop)	<input type="checkbox"/> VPN Premium (voice)
Technológia:	<input type="checkbox"/> Wimax 3,5GHz	<input type="checkbox"/> FWA 26GHz	<input type="checkbox"/> Opt. vlákno
Prístupová rýchlosť resp. rýchlosť rádiovkej linky (VPN, DO)	<input type="checkbox"/> ADSL SLA high (nonstop)	<input type="checkbox"/> RR spoj	<input type="checkbox"/> Dig. okruh
Internet Access (šírka prenosového pásma):	<input type="checkbox"/> iné:	<input type="checkbox"/> ADSL	<input type="checkbox"/> iné:
IP adresy:	Identifikátor linky:		
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> iné:
Viac ako 1 IP adresu je potrebné zdôvodniť podľa dokumentu RIPE (european IP space request form)			

CENA SPOLU	€	Zriaďovací poplatok:	Ročný poplatok:
bez DPH (s DPH)		Mesačný poplatok:	
Elektronická faktúra:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie	e-mailová adresa pre zasielanie el. faktúry:	

Údaje o koncovom bode A (v mieste pripojenia)				
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):				
Ulica:		Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:
Poschodie:	Zodpovedná osoba v objekte:		Tel.:	Mobil:
Pripojené koncové zariadenie:	Prenájom <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie	Špecifi.(výrobca, typ, model):		Fax:
Požadované rozhranie:	<input type="checkbox"/> Ethernet	<input type="checkbox"/> iné:		
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo vybudované.			
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	<input type="checkbox"/> Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov. <input type="checkbox"/> Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.			
Vyhlasenie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod				
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:				
IČO:		DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s. <input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte				podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti

Údaje o koncovom bode B (iba v prípade dig. okruhu, LAN-LAN)				
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):				
Ulica:		Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:
Poschodie:	Zodpovedná osoba v objekte:		Tel.:	Mobil:
Pripojené koncové zariadenie (výrobca, typ, model):				
Požadované rozhranie:	<input type="checkbox"/> Ethernet	<input type="checkbox"/> iné:		
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo vybudované.			
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	<input type="checkbox"/> Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov. <input type="checkbox"/> Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.			
Vyhlasenie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod				
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:				
IČO:		DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:

<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.	podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte	

Iné požiadavky:

Dátum:	Dátum:	Dátum:
Meno a priezvisko:	Meno a priezvisko:	Meno a priezvisko:
podpis a pečiatka účastníka	podpis a pečiatka obchodného zástupcu	podpis a pečiatka prevádzkovateľa

**OBJEDNÁVKA SLUŽBY (IPT)**

ako čiastková zmluva uzatvorená v súlade s článkom 3. Zmluvy o poskytovaní verejných služieb a s § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

<input type="checkbox"/> zriadenie <input type="checkbox"/> zrušenie <input type="checkbox"/> preloženie <input type="checkbox"/> zmena parametrov	Evidenčné číslo Zmluvy:
--	--------------------------------

Požadovaný dátum realizácie:	Na min.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 24	<input type="checkbox"/> iné:
-------------------------------------	----------------	--------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

ÚČASTNÍK	<input type="checkbox"/> fyzická osoba	<input type="checkbox"/> fyzická osoba – podnikateľ	<input type="checkbox"/> právnická osoba
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
IČO (číslo OP):	DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:

Zodpovedná osoba účastníka pre veci zmluvné (priezvisko, meno, titul):			Prac. pozícia:
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:
Kontaktná osoba účastníka pre veci technické (priezvisko, meno, titul):			Prac. pozícia: IT SNM
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:
Korešpondenčná adresa (vyplňuje sa len v prípade ak je iná ako adresa užívateľa, resp. užívateľ využíva P.O. BOX):			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
Ulica (P.O.Box):	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:

ŠPECIFIKÁCIA HLASOVEJ SLUŽBY			Zriaďovací poplatok	Mesačný poplatok /počet mesiacov ¹	
Rozhranie/počet hl. kanálov:	<input type="checkbox"/> Ethernet:	<input type="checkbox"/> FXS/FXO:	<input type="checkbox"/> ISDN BRA:	<input type="checkbox"/> ISDN PRA:	<input type="checkbox"/>
Technológia pripojenia:	<input type="checkbox"/> aDSL	<input type="checkbox"/> WiMAX	<input type="checkbox"/> FWA26GHz	<input type="checkbox"/> RR spoj	<input type="checkbox"/> optické
Tarifa:				<input type="checkbox"/> VVPN	
DDI predvoľba:	<input type="checkbox"/> 10 čísel	<input type="checkbox"/> 100 čísel	<input type="checkbox"/> 1000 čísel	<input type="checkbox"/> 10000 čísel	
Požadované číslo (DDI):				<input type="checkbox"/> NP ² <input type="checkbox"/> neuverejniť	
Požadované číslo (DDI):				<input type="checkbox"/> NP ² <input type="checkbox"/> neuverejniť	
Kúpa/prenájom tech. zariadenia:					
Kúpa/prenájom tech. zariadenia:					

- 1) v prípade kúpy zariadenie na splátky, alebo časovo obmedzenej služby uviesť počet fakturačných mesiacov
2) NP (Number Portability) – prenesenie čísla od iného operátora

CENA SPOLU (EUR bez DPH)	Jednorazový poplatok:	
Elektronická faktúra:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/>	e-mailová adresa pre zasielanie elektronickej faktúry:

Ďalšie údaje o koncovom bode Účastníka			
Miesto pripojenia (fyz. alebo práv. osoba) :			Obec:
Ulica:	Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	PSČ:
Kontakt (meno):	Kontakt (tel./mob.):	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:

Pripojené koncové zariadenie – druh:	
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	<input type="checkbox"/> Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich <input type="checkbox"/> Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.

Dátum:	Dátum:	Dátum:
Meno a priezv.:	Meno a priezv.:	Meno a priezv.:
podpis a pečiatka účastníka	podpis a pečiatka obchodného zástupcu	podpis a pečiatka prevádzkovateľa



Preberací protokol

Deň vystavenia Preberacieho protokolu	
Poskytovateľ - Podnik:	SWAN, a.s.
Sídlo:	Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO: 35 680 202
Užívateľ - Účastník:	
Sídlo:	
IČO:	
Kontaktná osoba zákazníka:	
Program	
Typ služby	
Typ telefónu	
Počet ks telefónov	
Poznámky:	

Za poskytovateľa Službu odovzdal vo funkčnom stave:

Za Účastníka Službu prevzal vo funkčnom stave:

Meno:

Meno:

V zmysle ustanovení Zmluvy, v prípade, ak do 15 dní od vystavenia tohto Preberacieho protokolu Účastník nevznesie písomnú reklamáciu nefunkčnosti sprístupnenej Služby a nedoručí podpísaný Preberací protokol na adresu spoločnosti SWAN, a.s. v zmysle Zmluvy a Všeobecných podmienok, na tento Preberací protokol sa hľadí ako na podpísaný v deň jeho vystavenia, ktorý sa tiež považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

Príloha č. 5 Zmluvy o poskytovaní služieb - Cenník

RUSS - Prešov

typ telefónu	suma/1 mesiac /1 ks	počet ks	suma celkom 1 mesiac	Paušál	
	viazanosť 12	viazanosť 12	viazanosť 12	Business plus flat	suma spolu
Yealink SIP-T31 (bez PoE)	3,72	33	122,76	15,00	495,00
Yealink SIP-T33G	6,06	0	0,00	15,00	0,00
Yealink SIP-T42U	8,81	0	0,00	15,00	0,00
Yealink SIP-T43U	8,69	0	0,00	15,00	0,00
Yealink SIP-T48U	20,92	0	0,00	15,00	0,00
Yealink W73P IP DECT (základňa + rúčka)	11,23	0	0,00	15,00	0,00
Náhlavná súprava WELL Mairdi MRD-805+ redukcia	3,03	1	3,03	0,00	0,00

Spolu za telefóny	125,79
Suma celkom za telefóny a paušál - mesačne	620,79
Suma spolu s ústredňou - mesačne	643,39

495,00

suma
Ústredňa Asterix IP
viazanosť 12
pripojenie - mesačne
22,60

ceny sú uvedené bez DPH

BUSINESS PLUS FLAT

Ceny za vnútroštátne volania (sekundová tarifikácia)	Cena za minútu
Miestne volania	0 €
Medzimestské volania	0 €
Volania do mobilných sietí	0 €
Volania do sietí Hlas cez Internet (0650 xxx xxx, 069x xxx xxx)	0 €
Volania do osobitných sietí (096x xxx xxx)	0 €

Ceny za medzinárodné volania (sekundová tarifikácia)	Cena za minútu
1. tarifné pásmo	0 €
2. tarifné pásmo	0,0664 €
3. tarifné pásmo	0,1958 €
4. tarifné pásmo	0,4481 €
5. tarifné pásmo	1,2946 €
Volania do zahraničných mobilných sietí*	0,2257 €
Volania do satelitných sietí	5,6430 €

* Pre krajiny s rozdielnou tarifou pre volania do pevných a mobilných sietí podľa tabuľky zaradenia krajín do tarifných pásiem.

Ceny za tiesňové volania*	
Tiesňové volania 112	bezplatné
Hlásenie požiarov 150	bezplatné
Zdravotnícka záchranná služba 155	bezplatné
Polícia 158	bezplatné
Mestská polícia 159	bezplatné

* Tiesňové volania nie sú poskytované pre hlasové služby bez prideleného geografického účastníckeho čísla v sieti SWAN.

Ceny za volania na bezplatné čísla a čísla so zdieľaným a špeciálnym poplatkom (sekundová tarifikácia)	Cena za minútu
Čísla bezplatných volaní (0800 xxx xxx)	bezplatné
Čísla so zdieľaním poplatkov (0850 xxx xxx)	0,0385 €
Číslo pre vytáčaný prístup do internetu (0819 000 0xy – len vybrané smery)*	bezplatné
Číslo pre vytáčaný prístup do internetu (019xy – len vybrané smery) v silnej prevádzke	0,0266 €
Číslo pre vytáčaný prístup do internetu (019xy – len vybrané smery) v slabej prevádzke	0,0266 €

* Volanie je spoplatňované v rámci použitej internetovej služby dial-up podľa jej tarify.

Volania na čísla služieb so špeciálnym očíslovaním a informačné linky (minútová tarifikácia)	Cena za minútu
Skrátené regionálne čísla (16 xxx, 17 xxx)	0,0830 €
Skrátené národné čísla (18 xxx)	0,1295 €
Služby prevádzkovateľov sietí (12 xxx okrem 12 111, 12 313, 12 777)	0,2290 €
Linka Hľadanie detí (116 000)	bezplatné
Linka detskej istoty (116 111)	bezplatné
Informačná linka o účastníckych číslach T-Com (1181)	1,0834 €
Informačná linka o účastníckych číslach Orange (1185)	0,4813 €
T-Com informačné služby o platbách (12 313)	0,9167 €
Služba T-Com Info Asistent (12 111)	1,0834 €
Univerzálna odkazová schránka T-Com (0806 xxxxxx a 0809 xxxxxx)	0,0631 €
Informačná linka Orange Experts (14905)	0,4813 €
Automatické volania na podporu operátorskej služby pre sluchovo postihnutých (12777)	0,0199 €

Volania na čísla služieb so zvýšenou tarifou – audiotexové služby (minútová tarifácia)	Cena za minútu
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 0 (0900 0xx xxx, 097x 0xx xxx , 098x 0xx xxx)	0,2500 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 1 (0900 1xx xxx, 097x 1xx xxx , 098x 1xx xxx)	0,4170 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 2 (0900 2xx xxx, 097x 2xx xxx , 098x 2xx xxx)	0,5000 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 3 (0900 3xx xxx, 097x 3xx xxx , 098x 3xx xxx)	0,6670 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 4 (0900 4xx xxx, 097x 4xx xxx , 098x 4xx xxx)	0,8330 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 5 (0900 5xx xxx, 097x 5xx xxx , 098x 5xx xxx)	1,0000 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 6 (0900 6xx xxx, 097x 6xx xxx , 098x 6xx xxx)	1,3330 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 7 (0900 7xx xxx, 097x 7xx xxx , 098x 7xx xxx)	1,6670 €
Služby so zvýšenou tarifou – tarifná trieda 8 (0900 8xx xxx, 097x 8xx xxx , 098x 8xx xxx)	2,5000 €

Tabuľka zaradenia krajín do tarifných pásiem
1. tarifné pásmo

Česká republika, Maďarsko, Nemecko, Poľsko, Rakúsko

2. tarifné pásmo

Belgicko, Cyprus, Čína, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Írsko, Island, Kanada, Lichtenštajnsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Malta, Monako, Nórsko, Panenské ostrovy (USA), Portoriko, Portugalsko vrátane Azor a Madeiry, Rusko, Slovinsko, Spojené štáty americké, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko, Veľká Británia a Severné Írsko

3. tarifné pásmo

Albánsko, Alžírsko, Andorra, Argentína, Austrália, Bahamy, Bielorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Burundi, Čile, Dominikánska republika, Gabon, Ghana, Guam, Hongkong, Chorvátsko, India, Indonézia, Izrael, Japonsko, Juhoafrická republika, Južná Kórea, Kostarika, Kuvajt, Libanon, Malajzia, Mexiko, Moldavsko, Namíbia, Niger, Nový Zéland, Peru, Rumunsko, San Maríno, Singapur, Srbsko a Čierna Hora, Taiwan, Thajsko, Turecko, Ukrajina, Uzbekistan, Venezuela

4. tarifné pásmo

Afganistan, Americká Samoa, Angola, Anguilla, Antigua a Barbuda, Arménsko, Aruba, Azerbajdžan, Azerbajdžan, Bahrajn, Bangladéš, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Bolívia, Botswana, Brazília, Britské Panenské ostrovy, Burkina Faso, Čad, Dominika, Džibutsko, Egypt, Ekvádor, Faerské ostrovy, Filipíny, Francúzska Guyana, Gambia, Gibraltár, Grenada, Gruzínsko, Guadeloupe, Guatemala, Guinea, Haiti, Holandské Antily, Irán, Jamajka, Jemen, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Kamerun, Kapverdy, Katar, Kazachstan, Kolumbia, Komorské ostrovy, Libéria, Líbya, Macao, Macedónsko, Madagaskar, Maldivy, Maroko, Martinik, Maurícius, Maurítánia, Mikronézia, Mongolsko, Montserrat, Mozambik, Nigéria, Nikaragua, Nová Kaledónia, Omán, Pakistan, Panama, Pobrežie Slonoviny, Réunion, Rovníková Guinea, Rwanda, Salvador, Saudská Arábia, Senegal, Seychely, Spojené arabské emiráty, Srí Lanka, Stredoafrická republika, Sudán, Surinam, Sv. Krištof a Nevis, Sv. Lucia, Sv. Peter a Michal, Sv. Vincent a Grenadíny, Sýria, Tadžikistan, Tanzánia, Togo, Trinidad a Tobago, Tunisko, Turks a Caicos, Uganda, Uruguaj, Vietnam, Zambia, Zimbabwe

5. tarifné pásmo

Antarktída, Ascension, Bhután, Brunej, Cookove ostrovy, Diego Garcia, Eritrea, Etiópia, Falklandy, Fidži, Francúzska Polynézia, Grónsko, Guinea-Bissau, Guyana, Honduras, Irak, Kambodža, Keňa, Kirgizsko, Kiribati, Kokosové ostrovy, Kongo, Konžská demokratická republika, Kórejská ľudovodemokratická republika, Kuba, Laos, Lesotho, Malawi, Mali, Marshallove ostrovy, Mjanmarsko, Nauru, Nepál, Niue, Palau, Papua-Nová Guinea, Paraguaj, Réunion, Severné Mariány, Sierra Leone, Somálsko, Sv. Helena, Sv. Tomáš a Princov ostrov, Svazijsko, Šalamúnove ostrovy, Tonga, Turkménsko, Tuvalu, Vanuatu, Vianočný ostrov, Wallis a Futuna, Západná Samoa

Zahranické mobilné siete (krajiny s rozdielnou cenou pre volania do pevných a mobilných sietí)

Albánsko - mobil, Alžírsko - mobil, Andorra - mobil, Argentína - mobil, Austrália - mobil, Belgicko - mobil, Bielorusko - mobil, Bosna a Hercegovina - mobil, Bulharsko - mobil, Cyprus - mobil, Česká republika - mobil, Čile - mobil, Čína - mobil, Dánsko - mobil, Estónsko - mobil, Fínsko - mobil, Francúzsko - mobil, Gabon - mobil, Ghana - mobil, Grécko - mobil, Holandsko - mobil, Hongkong - mobil, Chorvátsko - mobil, India - mobil, Indonézia - mobil, Írsko - mobil, Island - mobil, Izrael - mobil, Japonsko - mobil, Juhoafrická republika - mobil, Kostarika - mobil, Kuvajt - mobil, Libanon - mobil, Lichtenštajnsko - mobil, Litva - mobil, Lotyšsko - mobil, Luxembursko - mobil, Macedónsko - mobil, Maďarsko - mobil, Malajzia - mobil, Malta - mobil, Moldavsko - mobil, Monako - mobil, Namíbia - mobil, Nemecko - mobil, Nórsko - mobil, Nový Zéland - mobil, Peru - mobil, Poľsko - mobil, Portugalsko vrátane Azor a Madeiry - mobil, Rakúsko - mobil, Rumunsko - mobil, Rusko - mobil, Singapur - mobil, Slovinsko - mobil, Srbsko a Čierna Hora - mobil, Španielsko vrátane Baleár - mobil, Švajčiarsko - mobil, Švédsko - mobil, Taiwan - mobil, Taliansko - mobil, Turecko - mobil, Ukrajina - mobil, Veľká Británia a Severné Írsko - mobil, Venezuela - mobil

Ceny sú za jednu minútu volania v EUR bez DPH. Sekundová tarifikácia sa účtuje od prvej sekundy a minútová tarifikácia sa účtuje za každú, aj začatú minútu.

Zúčtovacie obdobie je mesačné, začína prvým dňom kalendárneho mesiaca a končí posledným dňom kalendárneho mesiaca, pričom prvé obdobie začína prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po aktivácii Služby. Za obdobie od aktivácie Služby do začiatku prvého zúčtovacieho obdobia je Účastník povinný uhradiť odplatu pozostávajúcu z Hovorného a pomernej časti mesačného poplatku (ak je mesačný poplatok stanovený v Tarife a Zmluve).

Účastník uhradí odplatu za poskytovanie Služby jedným z nasledujúcich spôsobov:
prevodným príkazom
alebo iným spôsobom umožneným spoločnosťou SWAN, a.s.

Účastník si môže vyžiadať informácie o aktuálnych cenách a zľavách prostredníctvom elektronickej pošty na adrese helpdesk@swan.sk or by telephone information service at the number of SWAN's Customer Service:

Monday – Friday

8:00 - 18:00. tel.no. 02/32487666

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

Príloha č.6 ZoS_RUSS - SLA definícia

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.

Príloha č.6 ZoS_RUSS - SLA definícia

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 požiadava 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.

