

# Zmluva o poskytovaní služieb

(podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách)

## Článok I. Zmluvné strany

*Poskytovateľ:*  
názov : NÁRODNÁ AGENTÚRA PRE SIEŤOVÉ ELEKTRONICKÉ  
SLUŽBY  
Sídlo : Kollárova 8, 917 02 Trnava  
IČO : 42 156 424  
DIČ : 2022736287  
Zastúpená : Mgr. Branislav Máčaj – generálny riaditeľ  
bankové spojenie : Štátna pokladnica  
č. účtu : ██████████

(ďalej ako „poskytovateľ“)

*Účastník:*  
názov : Notárska komora Slovenskej republiky  
Sídlo : Krasovského 13, 851 01 Bratislava 5  
IČO : 308 11 236  
Zastúpená : JUDr. Karol Kovács, prezident Notárskej komory SR  
bankové spojenie : Slovenská sporiteľňa, a.s.  
č. účtu : ██████████

(ďalej ako „účastník“)

## Článok II. Predmet zmluvy

Na základe zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej ako „zmluva“) sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať službu pripojenia účastníka do siete GOVNET a účastník sa za podmienok ustanovených zmluvou zaväzuje za poskytovanie služby platiť dohodnutú úhradu.

## Článok III. Vymedzenie základných pojmov

1. Pod „službou“ sa rozumie neverejná služba sprostredkovania prístupu do vládnej dátovej siete GOVNET.

2. „GOVNET“ je nadrezortná privátna dátová sieť ústredných orgánov a inštitúcií verejnej správy, ktorá slúži na efektívnu a bezpečnú výmenu informácií. Vznikla na základe ustanovenia vlády SR č. 310/1993 a poskytuje najmä

- informačné služby ústredných orgánov a inštitúcií verejnej správy,
- Ústredný portál verejnej správy,
- sTESTA (informačná sieť Európskeho spoločenstva),
- centrum účastníckej podpory, dohliadacie služby,

- prístup do siete Internet prostredníctvom serveru PROXY,
- webhosting (služba je poskytovaná samostatne),
- antivir a antispam pre e-mailovú komunikáciu,
- DNS, NTP, prístup k log záznamom súvisiacich sieťových zariadení,

ďalej ako „súvisiace sieťové služby“.

3. „Porucha v poskytovaní služby“ je stav, ktorý znemožňuje používanie služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať servisný zásah alebo prevádzkové opatrenie. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služby v dohodnutom rozsahu a kvalite.

4. „Prenosová rýchlosť“ určuje, aké množstvo dát môže sieťou prejsť za jednu sekundu.

5. Za „zneužívanie služby“ sa považuje najmä: využívanie pripojenia do siete GOVNET za účelom páchania trestnej činnosti, ak účastník uviedol o svojej osobe nesprávne identifikačné údaje, alebo ak zmeny v údajoch včas neoznámil, šírenie SPAMu, prenikanie do systémov iných účastníkov, DDoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore s právom, dobrými mravmi alebo zásadami poctivého obchodného styku a umožnenie využívania poskytovanej služby za odplatu tretím osobám.

6. Pod „Centrom užívateľskej podpory“ (ďalej len „CUP“) sa rozumie asistenčná služba a podpora pre riešenie požiadaviek, sťažností, námietok a technických problémov účastníka.

7. „Dohliadacími službami“ rozumieme služby monitoringu a správy informačných systémov za účelom včasného informovania o prípadných problémoch, zmenách, poruchách a bezpečnostných incidentoch, ich prevencie a sledovania kvality poskytovaných služieb.

## **Článok IV. Platobné podmienky**

1. Služba podľa tejto zmluvy je účastníkovi poskytovaná za mesačný paušálny poplatok 960,- EUR bez DPH na základe faktúry vystavenej poskytovateľom najneskôr do konca kalendárneho mesiaca, za ktorý sa faktúra vystavuje.

2. Účastník sa zaväzuje uhradiť mesačný paušálny poplatok za poskytnutie služby najneskôr v termíne splatnosti uvedenom na faktúre.

3. Poskytovateľ má právo na odstavenie alebo obmedzenie služby, pokiaľ účastník mešká s úhradou faktúry. Po dodatočnej úhrade faktúry poskytovateľ poskytovanie služby účastníkovi obnoví.

## **Článok V. Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Účastník má právo na riadne poskytovanie služby zo strany poskytovateľa, najmä nepretržité zabezpečenie pripojenia do siete GOVNET v režime trvalo online (24/7) v mieste Einsteinova 11, Bratislava a využívanie všetkých súvisiacich sieťových služieb okrem služby webhosting, ktorá je poskytovaná a spoplatňovaná samostatne.
2. Poskytovateľ prideli účastníkovi za účelom pripojenia ku GOVNET IP adresy v rozsahu privátnych adries: [REDACTED]
3. Účastník má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.
4. Účastník má právo na vrátenie pomernej poplatku za čas neposkytovania služby zavineného poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby.
5. Účastník je povinný
  - a) platiť riadne a včas úhradu za poskytovanie služby;
  - b) používať službu v súlade s touto zmluvou a v súlade s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
  - c) používať iba také elektronické zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov a technických noriem;
  - d) písomne oznámiť poskytovateľovi adresu sieťovej karty alebo iného sieťového zariadenia, ktorým sa pripája do siete GOVNET;
  - e) pri zistení poruchy v poskytovaní služby bezodkladne nahlásiť túto poruchu poskytovateľovi prostredníctvom CUP;
  - f) oznamovať poskytovateľovi bez zbytočného odkladu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie tejto zmluvy;
  - g) zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie služby ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
  - h) poskytovať poskytovateľovi súčinnosť potrebnú k plneniu tejto zmluvy;
  - i) strpieť výkon nevyhnutných technických opatrení a servisných zásahov spôsobujúcich dočasnú nedostupnosť siete GOVNET;
  - j) umožniť vstup príslušného pracovníka poskytovateľa do objektu účastníka za účelom kontroly, opravy, údržby alebo konfigurácie zariadenia umožňujúceho pripojenie do siete GOVNET (router, switch);
  - k) strpieť nasledovné obmedzenia pripojenia do GOVNET:
    - i. realizácia pripojenia prostredníctvom privátnych IP adries,
    - ii. služby poskytované smerom zo /do siete GOVNET sú sprostredkované technológiou NAT, prípadne PROXY, SMTP, MTA,
    - iii. sieťová komunikácia smerom od účastníka je neobmedzená, ale smerom dnu poskytovateľ povoľuje prechod len tým službám, o ktorých tak rozhodne účastník,

## 6. Poskytovateľ má právo

- a) na riadne a včasné zaplatenie úhrady za poskytovanú službu;
- b) na náhradu škody spôsobenú účastníkom na sieti alebo telekomunikačnom zariadení poskytovateľa;
- c) obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby na nevyhnutný čas z dôvodu potreby modernizácie, rozširovania siete, vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov;
- d) počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie služby účastníkom, ktorí nie sú zaradení do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov;
- e) kontrolovať elektronickú poštu účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany siete GOVNET a služieb;
- f) uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, účastníkovho užívania služby;
- g) vykonať technické opatrenia a servisné zásahy nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality služby pre všetkých účastníkov;
- h) v prípade, ak je účastník aj napriek písomnej výzve nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku, postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu účastníka
- i) kedykoľvek vykonať meranie oneskorenia, stratovosti, variácie oneskorenia a dostupnosti pripojenia.

## 7. Poskytovateľ má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služby ďalej vtedy, ak účastník

- a) nezaplatí úhradu služby poskytovanej v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre alebo vo vyúčtovaní; a to až do jej zaplatenia alebo do zániku zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom upozornení a uplynutí lehoty určenej na zaplatenie,
- b) opakovane porušuje zmluvné podmienky; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom upozornení,
- c) písomne neoznámil adresu sieťovej karty alebo iného sieťového zariadenia, ktorým sa pripája do siete GOVNET; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom upozornení,
- d) zneužíva službu alebo umožní jej zneužívanie, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie;

8. Na obmedzenie alebo prerušenie služby podľa odseku 2 je poskytovateľ oprávnený až dokiaľ nepominú dôvody, ktoré viedli k obmedzeniu alebo prerušeniu služby.

## 9. Poskytovateľ je povinný

- a) zabezpečovať pripojenie účastníka do vládnej dátovej siete GOVNET s nasledovnými parametrami:
  - iv. miesto pripojenia – Einsteinova 11, Bratislava
  - v. prenosová rýchlosť – 2 Mbit/s
  - vi. rozsah privátnych IP adries – XXXXXXXXXX

- vii. prípustné oneskorenie – max. 40 milisekúnd
- viii. prípustná variácia oneskorenia – max 15 milisekúnd
- ix. dostupnosť 99%

- b) poskytovať účastníkovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite;
- c) bezodkladne reagovať na požiadavky, sťažnosti, námety a technické problémy ohlásené prostredníctvom CUP;
- d) bezodplatne vykonať servisný zásah na odstránenie poruchy v poskytovaní služby, ktoré zavíni a to najneskôr do 24 hodín, odkedy sa o poruche dozvedel alebo mu ju účastník nahlásil a odstrániť túto poruchu bez zbytočného odkladu;
- e) v prípade plánovaného prerušenia alebo výpadku služby alebo vykonávanie činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu písomne/emailom/faxom resp. telefonicky oznámiť vykonávanie plánovanej práce účastníkovi minimálne tri pracovné dni vopred, neplánované prerušenie alebo výpadok bez zbytočného odkladu;
- f) písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.

10. Zmluvné strany sú povinné určiť osoby zodpovedné za komunikáciu a poskytovanie súčinnosti pri plnení úloh vyplývajúcich z tejto zmluvy (príloha – Zodpovedné osoby).

11. Pokiaľ nie je v prípade komunikácie zmluvných strán výslovne uvedená písomná forma, má sa za to, že postačí komunikácia prostredníctvom e-mailu (elektronickej pošty), alebo prostredníctvom SMS správ.

## **Článok VI**

### **Zodpovednosť za škodu a náhrada škody**

1. Zmluvné strany zodpovedajú iba za škody nimi spôsobené v dôsledku zavinenia, porušenia všeobecne záväzných správnych predpisov v oblasti predmetu tejto zmluvy. Zmluvné strany nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.

2. Poskytovateľ zodpovedá len za škody spôsobené neposkytnutím alebo chybným poskytnutím služieb, do výšky pomernej časti poplatku v závislosti od obdobia, kedy služby neboli poskytované resp. boli poskytované chybné.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za

- škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia služby v čase opravy, údržby, rozširovania alebo modernizácie siete
- škody spôsobené v dôsledku prekročenia kapacity siete

- škody spôsobené v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa právnych predpisov SR
- škody spôsobené v dôsledku udalostí, ktoré majú charakter vyššej moci (živelné pohromy, výpadky elektrickej energie, teroristické útoky, vojna a pod.)
- škody spôsobené v dôsledku nevhodných nastavení služieb na strane účastníka
- stratu zisku a iné ekonomické, nepriame a následné škody
- zníženie kvality poskytovaných služieb spôsobené treťou stranou

4. Účastník zodpovedá za škody spôsobené neoprávnenými zásahmi do siete a do telekomunikačného zariadenia poskytovaného spolu so službami.

5. Na zodpovednostné vzťahy, ktoré nie sú upravené touto zmluvou sa primerane použijú ustanovenia o zodpovednosti podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, platných v Slovenskej republike.

## **Článok VII Reklamácie**

1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:

- na správnosť údajov v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že poskytovateľ nevystavil faktúru za služby v súlade s touto zmluvou a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- týkajúcu sa kvality poskytnutých služieb.

2. Účastník má právo na reklamáciu v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo od zistenia poruchy poskytnutej služby alebo zariadenia.

3. Reklamácia musí byť doručená poskytovateľovi v písomnej forme a musí obsahovať tieto minimálne náležitosti:

- Identifikačné údaje účastníka vrátane IP adresy
- Opis nedostatkov - problémov pri využívaní služby, zistených porúch, nesúladu údajov na faktúre a pod.
- Dátum vzniku, zistenia problému
- Stručný opis skutkového stavu

4. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté služby. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, poskytovateľ umožní účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za tento priemerný mesačný rozsah, a to najneskôr do skončenia prešetrovania reklamácie alebo umožní účastníkovi zaplatenie časti sumy v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden

mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

5. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V odôvodnených prípadoch možno túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní, o čom poskytovateľ informuje účastníka formou písomného oznámenia zaslaného najneskôr v posledný deň 30 dňovej lehoty.
6. Rozhodnutie o reklamácií bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí poskytovateľ uvedie aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamácií.
7. Ak sa na základe reklamácie zistí porucha, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.
8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr po fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne poskytovateľ dohodne s účastníkom iný spôsob odškodnenia.
9. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a poskytovateľovi vznikli náklady spojené s prešetrením reklamácie, je oprávnený tieto náklady vo faktúry vyúčtovať účastníkovi.

## **Článok VIII** **Doba trvania zmluvy**

1. Zmluva o pripojení sa uzaviera na dobu určitú, a to na obdobie 1 (slovom „jedného“) roka od podpísania tejto zmluvy (ďalej ako „doba viazanosti“).
2. Pokiaľ účastník najneskoršie 30 dní pred uplynutím doby viazanosti neoznámí poskytovateľovi, že nemá záujem na predĺžení platnosti zmluvy, jej platnosť sa predlžuje na dobu, na ktorú bola pôvodne uzavretá. Ak účastník najneskôr 30 dní pred uplynutím doby viazanosti oznámí poskytovateľovi, že má záujem na predĺžení platnosti zmluvy na dobu neurčitú, uplynutím doby viazanosti sa zmluva považuje za zmluvu uzavretú na dobu neurčitú.
3. Zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, zánikom zmluvnej strany a výpoveďou resp. odstúpením od Zmluvy.
4. Účastník môže vypovedať zmluvu z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 3 (slovom „tri“) kalendárne mesiace, pričom začína plynúť prvým dňom kalendárneho

mesiacu nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená poskytovateľovi. Ak účastník vypovie zmluvu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie služby, poskytovateľ môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním služby v čase od uzavretia zmluvy do doručenia výpovede.

5. Poskytovateľ môže vypovedať zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania služby. Ak poskytovateľ vypovie zmluvu o poskytovaní služby z dôvodu jej modernizácie, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania služby podľa uzavretej zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej služby s jej zvýhodneným zriadením. Výpovedná lehota je rovnaná ako v ods. 4.

5. Účastník môže odstúpiť od zmluvy, ak

- a) mu poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva,
- b) mu poskytovateľ opakovane, najmenej však tri krát po sebe neodstráni poruchu služby, ak ide o poruchu, ktorú poskytovateľ zaviniť;
- c) mu poskytovateľ neoznámí zmenu okolností podstatných pre plnenie zmluvy v dostatočnom časovom predstihu (mesiac vopred).
- d) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola účastníkovi poskytovateľom oznámená; ak poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok; to neplatí, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
- e) mu poskytovateľ neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách; účastník má právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2.

6. Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak účastník

- a) opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia siete, ktorá sa používa na poskytovanie služby, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti;
- b) nezaplatí poplatok za poskytnutú službu, ani do 45 dní po dni splatnosti;
- c) pripojí na sieť, ktorá sa používa na poskytovanie služby zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodpojí;
- d) opakovane použije poskytovanú službu spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu používania služby;
- e) opakovane poruší podmienky tejto zmluvy;
- f) zneužije službu podľa článku V., ods. 4. písm. d).



8. Oprávnená strana môže odstúpiť od zmluvy, ak to oznámi druhej strane bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedela o dôvodoch na odstúpenie a tieto dôvody uvedie v oznámení o odstúpení od zmluvy. Právne účinky odstúpenia nastanú dňom nasledujúcim po doručení oznámenia druhej strane.

## **Článok IX. Záverečné ustanovenia**

1. Zmluvu možno meniť len dohodou zmluvných strán formou písomných dodatkov.
2. Táto zmluva sa riadi zákonmi platnými v Slovenskej republike, najmä § 44 zákona o elektronických komunikáciách, ktorého ustanovenia sa aplikujú primerane vzhľadom na charakter poskytovanej služby. Strany budú všetky vzniknuté spory riešiť zmiernou a ak nie je možné dosiahnuť zmiernu, bude spor urovnaný príslušným súdom. Zmluvné vzťahy v zmluve neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o elektronických komunikáciách, Obchodného zákonníka v platnom znení a predpismi z oblastí plnenia tejto zmluvy.
3. Strany si túto zmluvu prečítali a jej znenie pochopili, rozhodli sa slobodne, bez akéhokoľvek nátlaku a táto zmluva je výhodná pre obe strany na znak čoho pripájajú svoje podpisy.
4. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola zmluva zverejnená v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
5. Táto zmluva je vyhotovená v 4 (slovom „štyroch“) zhodných rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží 2 (slovom „dva“) rovnopisy.

V Bratislave, dňa.....

Za poskytovateľa:

Za účastníka:

.....

.....

Mgr. Branislav Máčaj  
generálny riaditeľ

JUDr. Karol Kovács  
prezident Notárskej komory SR