

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

uzavretá v súlade s ust. zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon**“) a ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) č. GEN2020072943201 (ďalej len „**Zmluva**“)

Zmluvné strany

Podnik

Obchodné meno: Slovanet, a. s.
Sídlo: Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava
IČO: 35 954 612
DIČ: 2022059094
IČ DPH: SK2022059094
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 3692/B
Štatutárny orgán: Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva
Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva
Právna forma: akciová spoločnosť
Kontaktná osoba: Ing. Michal Jandura, senior KAM
Telefón: 02 208 28 111
E-mail: michal.jandura@slovanet.net

(ďalej len „**Slovanet**“)

a

Účastník

Obchodné meno: Slovak Business Agency
Sídlo: Karadžičova 7773/2, 811 09 Bratislava – Staré Mesto, Slovenská republika
IČO: 30 845 301
DIČ: 2020869279
IČ DPH: nie je platcom DPH
Registrácia: Register záujmových združení právnických osôb vedený Okresným úradom Bratislava, registračné číslo: OVVS/467/1997-Ta
Štatutárny orgán: Mgr. Martin Holák, PhD., generálny riaditeľ
Právna forma: záujmové združenie právnických osôb
Kontaktná osoba: Marek Adamek, Vedúci oddelenia informatiky
Telefón: +421 2 20 363 175
E-mail: adamek@bagency.sk

(ďalej len „**Účastník**“)

(Slovanet a Účastník ďalej spolu len „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“)



slovanet.sk/biznis



I. Predmet Zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie elektronickej komunikačnej služby špecifikovanej v tejto Zmluve a jej prílohách za podmienok a spôsobom uvedeným v tejto Zmluve a jej prílohách.
- 1.2 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi elektronickejš komunikačnú službu alebo elektronickejš komunikačné služby podľa Špecifikácie služby a Opisu predmetu zákazky uvedených v prílohách tejto Zmluvy (ďalej ako „**Služba**“) a Účastník sa zaväzuje platiť za poskytovanie Služby dojednanú cenu.

II. Cena Služby

- 2.1 Cena Služby bola určená na základe výsledkov verejného obstarávania na predmet zákazky „Internetové pripojenie v Bratislave“ zo dňa 20.07.2020 dohodou Zmluvných strán vo výške uvedenej v príslušnej Špecifikácii Služby (ďalej len „**Cena Služby**“).
- 2.2 Prípadné nevyužívanie Služby poskytovanej Účastníkovi na základe tejto Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhrádzať Cenu Služby podľa tejto Zmluvy.

III. Doba trvania Zmluvy

- 3.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do dňa ukončenia poskytovania Služby Účastníkovi na základe tejto Zmluvy.

IV. Sankcie

- 4.1 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania Účastníka s úhradou Ceny Služby je Účastník povinný zaplatiť Slovanetu úroky z omeškania vo výške 0,05 % denne z neuhradenej sumy za každý začatý deň omeškania.

V. Práva a povinnosti

- 5.1 Slovanet je oprávnený poveriť vykonaním niektorých činností podľa tejto Zmluvy inú odborne spôsobilú osobu. Poverením inej odborne spôsobilej osoby nezaniká zodpovednosť Slovanetu za riadne a včasné poskytnutie Služby v zmysle podmienok tejto Zmluvy.
- 5.2 Účastník je povinný umožniť Slovanetu včasný a riadny prístup na miesto poskytovania Služby, a poskytnúť mu všetku potrebnú súčinnosť pri plnení tejto Zmluvy. Počas doby omeškania Zmluvnej strany s poskytnutím súčinnosti alebo splnením svojich povinností nie je druhá Zmluvná strana v omeškaní so splnením povinností podľa tejto Zmluvy.
- 5.3 Ak niektorá Zmluvná strana poruší právnu povinnosť a spôsobí tým druhej strane škodu, je povinná ju nahradiť. Zmluvné strany sa dohodli, že si budú nahrádzať len skutočnú (priamu) škodu, nie ušlý zisk.
- 5.4 Slovanet zodpovedá za škodu vzniknutú porušením povinnosti Slovanetu poskytovať Službu v rozsahu a kvalite podľa tejto Zmluvy len v prípade, ak porušenie povinnosti zavinil, pričom jeho povinnosť na náhradu škody je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť Ceny Služby za čas neposkytovania Služby v rozsahu a kvalite podľa tejto Zmluvy
- 5.5 Slovanet nezodpovedá za neposkytovanie Služby v rozsahu a kvalite podľa tejto Zmluvy alebo za prípadnú škodu tým spôsobenú, ak k nemu z dôjde z dôvodov vylučujúcich zodpovednosť podľa ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka, alebo preto, že Účastník zasiahol do zariadenia Slovanetu prenechaného Účastníkovi do dočasného užívania na účely poskytovania Služby alebo umožnil takýto zásah tretej osobe.
- 5.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že zachovávajú mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia pri plnení tejto Zmluvy.
- 5.7 Slovanet je oprávnený započítavať proti všetkým splatným pohľadávkam Účastníka na základe tejto Zmluvy všetky svoje pohľadávky voči Účastníkovi vzniknuté v súvislosti s touto Zmluvou. Slovanet je rovnako oprávnený postúpiť svoje pohľadávky voči Účastníkovi z tejto Zmluvy na tretiu osobu. Účastník je oprávnený započítať proti pohľadávke Slovanetu vzniknutej na základe tejto Zmluvy akúkoľvek svoju pohľadávku voči Slovanetu. Účastník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Slovanetu postúpiť svoju pohľadávku voči Slovanetu na základe tejto Zmluvy na tretiu osobu.
- 5.8 Účastník, ktorý je zamestnávateľom podľa osobitného predpisu, je povinný poučiť poverených zamestnancov o spracúvaní osobných údajov Slovanetom v rozsahu meno, priezvisko, titul, e-mailová adresa a telefónne číslo zamestnanca. Účelom spracúvania osobných údajov zamestnanca je plnenie tejto Zmluvy, zasielanie prevádzkových a obchodných oznámení. Zásady spracúvania osobných údajov Slovanetom sú zverejnené na stránke www.slovanet.sk sekciej Ochrana osobných údajov.

VI. Ukončenie Služby

- 6.1 Poskytovanie Služby možno ukončiť:
 - a. dohodou Zmluvných strán,
 - b. výpoveďou podľa bodu 6.3 Zmluvy,



- c. odstúpením od Zmluvy podľa bodov 6.4. a 6.5 Zmluvy.
- 6.2 Dojednanie Doby viazanosti Služby v Špecifikácii Služby predstavuje dojednanie Zmluvných strán o poskytovaní takej Služby na dobu určitú. Zmluvné strany sa dohodli, že počas Doby viazanosti Zmluvné strany nie sú oprávnené vypovedať poskytovanie Služby.
- 6.3 V prípade, že sa Zmluvné strany v Špecifikácii dohodli na poskytovaní Služby bez určenia minimálnej doby poskytovania Služby, sú Zmluvné strany oprávnené vypovedať túto Zmluvu kedykoľvek počas poskytovania Služby. Výpovedná doba je 1 (slovom: jeden) kalendárny mesiac a začína plynúť 1. (slovom: prvým) dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 6.4 Účastník môže odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:
- a. mu Slovanet oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej 2 (slovom: dva) mesiace vopred a Účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže Účastník odstúpiť od tejto Zmluvy najneskôr do 2 (slovom: dvoch) mesiacov od oznámenia podstatnej zmeny; pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že podstatnou zmenou sa rozumie aj taká zmena zmluvných podmienok, ktoré by boli v rozpore so Špecifikáciou Služby, Opisom predmetu zákazky a/alebo Cenou Služby,
 - b. mu Slovanet neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej 2 (slovom: dva) mesiace vopred; v tomto prípade môže Účastník odstúpiť od tejto Zmluvy do 2 (slovom: dvoch) mesiacov odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do 3 (slovom: troch) mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny; pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že podstatnou zmenou sa rozumie aj taká zmena zmluvných podmienok, ktoré by boli v rozpore so Špecifikáciou Služby, Opisom predmetu zákazky a/alebo Cenou Služby,
 - c. Slovanet ani po opakovanej uznannej reklamacii neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže Účastník od tejto Zmluvy odstúpiť do 1 (slovom: jedného) mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie, a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,
 - d. Slovanet neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v Reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže Účastník od Zmluvy odstúpiť do 1 (slovom: jedného) mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie,
 - e. Slovanet neposkytuje Účastníkovi Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite,
 - f. Slovanet opakovane poruší podmienky tejto Zmluvy,
 - g. Slovanet uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
 - h. ak je Slovanet insolventný, najmä ak Slovanet vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bola súdom povolená reštrukturalizácia alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 6.5 Slovanet môže odstúpiť od Zmluvy:
- a. ak Účastník opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
 - b. ak Účastník nezaplatí Cenu Služby ani do 45 (slovom: štyridsiatich piatich) dní odo dňa jej splatnosti,
 - c. ak Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Slovanetu ho neodpojí,
 - d. ak Účastník opakovane použije poskytovanú Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania,
 - e. ak Účastník opakovane poruší podmienky tejto Zmluvy,
 - f. ak Účastník uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
 - g. ak nemôže Službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti poskytovania Služby,
 - h. z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od Zmluvy doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením,
 - i. ak je Účastník insolventný, najmä ak Účastník vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bola súdom povolená reštrukturalizácia alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 6.6 Ukončením všetkých poskytovaných Služieb dochádza k ukončeniu celej Zmluvy.

VII. Závěrečné ustanovenia

- 7.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. Podnik berie na vedomie, že táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorá v zmysle ustanovenia § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky (link <http://www.crz.gov.sk>).
- 7.2 Táto Zmluva je vyhotovená v 3 (slovom: troch) rovnopisoch, 1 (slovom: jeden) rovnopis pre potreby Slovanetu a 2 (slovom: dva) rovnopisy pre potreby Účastníka.
- 7.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy podľa bodu 7.7. Zmluvy. V prípade rozporu medzi znením tejto Zmluvy a jej prílohami alebo v prípade rozporu medzi jej prílohami, majú prednosť ustanovenia v tomto poradí: 1. ustanovenia Opisu predmetu zákazky, 2. ustanovenia príslušnej Špecifikácie Služby, 3. ustanovenia tejto Zmluvy, 4. ustanovenia príslušných Všeobecných podmienok.
- 7.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom tejto Zmluvy oboznámili s celým jej znením vrátane všetkých jej príloh, tomuto zneniu v plnom rozsahu porozumeli a vyhlasujú, že obsahuje ich slobodnú, vážnu a určitú vôľu, a zaväzujú sa ju v takomto znení dodržiavať. Účastník podpisom tejto Zmluvy zároveň potvrdzuje prevzatie Zmluvy a všetkých príloh Zmluvy.
- 7.5 Zmluvné vzťahy výslovne neupravené touto Zmluvou sa spravujú ustanoveniami Zákona a Obchodného zákonníka.
- 7.6 V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. 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.
- 7.7 Prílohy zmluvy:
- Špecifikácia služby PLI2020072943201
 - Opis predmetu zákazky
 - Všeobecné podmienky spoločnosti Slovanet pre korporátny predaj

V Bratislave, dňa

Slovanet

V, dňa

účastník

Slovanet, a.s.

Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva

Slovak Business Agency

Mgr. Martin Holák, PhD., generálny riaditeľ

Slovanet, a.s.

Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva



slovanet.sk/biznis



Špecifikácia Služby internet:LINK č.: PLI2020072943201

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN2020072943201 (ďalej len „Špecifikácia“)

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 **24** mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“).

III. Miesto poskytovania Služby

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ	BLOK	PODLAŽIE	MIESTNOSŤ
Slovak Business Agency (centrála)	Karadžičova 2/A	Bratislava	81109	A	2	serverovňa

IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Parametre pripojenia do siete Slovanet

LOKALITA	KAPACITA	TYP PRIPOJENIA	POČET VEREJNÝCH IP ADRIES	KONCOVÉ ZARIADENIE	POZNÁMKA
centrála	200M	Digitálny okruh	net /27 – 29xIP +1	RJ45-1000BaseT	Záloha DSL

- 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 € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
internet:LINK - zriaďovací poplatok	0,00 €	0,00 €
ZRIAĐOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU	0,00 €	0,00 €

Zriaďovací poplatok nezahŕňa konfiguráciu iných zariadení, ako sú zariadenia v bode VII. tejto Špecifikácie.



slovanet.sk/biznis



5.2 Pravidelné poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
internet:LINK - mesačný paušál	1 150,00 €	1 380,00 €
PRAVIDELNÉ POPLATKY ZA SLUŽBU SPOLU	1 150,00 €	1 380,00 €

5.3 Zariadenia (nájomné)

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
NA	0,00 €	0,00 €

5.4 Osobitné poplatky

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Obnovenie poskytovania Služby	8,40 €	10,08 €

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

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

5.7 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní písomnej aj elektronickej faktúry za Službu na e-mailovú adresu: cajkovicova@sbagency.sk .

5.8 Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že Cenu Služby predstavujú výlučne Pravidelné poplatky za Službu v zmysle bodu 5.2 tejto Špecifikácie. Osobitné poplatky v zmysle bodu 5.4 tejto Špecifikácie nie sú súčasťou Ceny Služby a môžu byť Účastníkovi fakturované výhradne v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach Služby, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

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 nezabavuje 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.
- 6.5 Slovanet je povinný odovzdať Službu potvrdiť zaslaním Odovzdávacieho a preberacieho protokolu.

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 zariadenia uvedené v podpísanom preberacom protokole k tejto Zmluve (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. GEN2020072943201. 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 50 Eur (slovom päťdesiat eur). Tým nie je dotknutý nárok Slovanetu na náhradu škody presahujúcu zmluvnú pokutu.



slovanet.sk/biznis



- 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. Garancia kvality poskytovaných služieb (Service Level Agreement alebo SLA)

- 8.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:
- 8.1.1 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.
- 8.1.2 Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), 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. Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov). V prípade rozporu znenia ustanovenia tohto bodu so znením Opisu predmetu zákazky, má znenie Opisu predmetu zákazky prednosť.
- 8.1.3 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.
- 8.1.4 Strata paketov (PLR) je to percentuálne vyjadrený pomer medzi počtom paketov stratených medzi definovanými kostrovými uzlami elektronickej komunikačnej siete Slovanetu vzhľadom k celkovému počtu odoslaných paketov.
- 8.1.5 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.
- 8.1.6 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.
- 8.1.7 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.
- 8.1.8 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonической podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.
- 8.1.9 Požiadavky na vykonanie konfiguračných zásahov a zmien nastavení (v rámci Obvyklej aj Osobitnej správy) je Účastník povinný zasielať na kontakt uvedený v časti IX. - Zmenové a servisné požiadavky.
- 8.2 Garantované parametre SLA Štandard:

Dostupnosť Služby	99,00 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	8 hodín v nasledujúci PB
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

- 8.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavinenej porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 30 dní od kedy došlo k zavinenej porušeniu, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania porušenia 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“)



slovanet.sk/biznis



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

IX. Zoznam oprávnených osôb

9.1 Slovanet

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Jandura Michal	Senior KAM	02 208 28 111	02 208 28 222	michal.jandura@slovanet.net

Oznamovanie porúch

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Monitorovacie centrum	pohotovostný operátor	02/208 28 120	02/555 63 726	nmc@slovanet.net

Zmenové a servisné požiadavky

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	E-MAIL
Technická podpora	servisné požiadavky	techsupport@slovanet.net

9.2 Účastník:

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Adamek Marek	Vedúci oddelenia informatiky	02/203 63 175		adamek@sgagency.sk

Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Adamek Marek	Vedúci oddelenia informatiky	02/203 63 175		adamek@sbagency.sk



slovanet.sk/biznis



X. Záverečné ustanovenia

- 10.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN2020072943201** uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 10.2 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 Bratislave, dňa

Slovanet, a.s.

V, dňa

účastník

Slovanet, a.s.

Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva

Slovak Business Agency

Mgr. Martin Holák, PhD., generálny riaditeľ

Slovanet, a.s.

Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva



slovanet.sk/biznis

