

Špecifikácia Služby internet:LINK č. PLI20092843901

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. GEN20092843901 (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 časti 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 **36** mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“).

III. Miesto poskytovania Služby

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ	BLOK	PODLAŽIE	MIESTNOSŤ
Úrad vládneho auditu	T. G. Masaryka 10	Zvolen	960 01			

IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Parametre pripojenia do siete Slovanet

LOKALITA	KAPACITA	TYP PRIPOJENIA	POČET VEREJNÝCH IP ADRIES	KONCOVÉ ZARIADENIE	POZNÁMKA
T. G. Masaryka 10, 960 01 Zvolen	100/100	Optika	net /28 – 13xIP +1		
T. G. Masaryka 10, 960 01 Zvolen	30/30	Wireless-Licensed	net /28 – 13xIP +1		

- 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
ZRIAĐOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU	0,00 €	0,00 €

- 5.2 Pravidelné poplatky za Službu



NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
symetrická linka bez agregácie s garantovanou prenosovou rýchlosťou 100 Mbit/s	550,00 €	660,00 €
PRAVIDELNÉ POPLATKY ZA SLUŽBU SPOLU	550,00 €	660,00 €

5.3 Zariadenia (nájomné)

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
ZARIADENIA (NÁJOMNÉ) SPOLU	0,00 €	0,00 €

5.4 Osobitné poplatky

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
OSOBITNÉ POPLATKY SPOLU	0,00 €	0,00 €

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 kalendárny mesiac (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).

5.7 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní elektronickej faktúry, zasielanej na emailovú adresu faktury@uva.sk.

5.8 Slovanet vystaví faktúru na úhradu Ceny Služby, ktorú doručí Účastníkovi najneskôr do 15. dňa príslušného kalendárneho mesiaca. Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia Účastníkovi. Faktúra musí obsahovať' náležitosti účtovného dokladu podľa príslušných právnych predpisov. V prípade, že doručená faktúra nebude obsahovať' tieto náležitosti, Účastník túto vráti Slovanetu na opravnenie. V tomto prípade začína plynúť nová lehota splatnosti po jej opätovnom doručení Účastníkovi.

5.9 Fakturačná adresa Účastníka: T. G. Masaryka 10, 960 01 Zvolen.

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 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 40 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. Slovanet sa ďalej zaväzuje najneskôr 7 kalendárnych dní pred termínom začatia riadneho odoberania Služby umožniť Účastníkovi bezplatne Službu otestovať.

6.3 Slovanet je povinný k odovzdaniu zriadenej Služby vypracovať Odovzdávací a preberací protokol, ktorý podpíšu obe Zmluvné strany.

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 Odovzdávacom a 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 časti VI. Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. GEN20092843901. 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 700 Eur (slovom sedemsto eur). Tým nie je dotknutý nárok Slovanetu na náhradu škody presahujúcu zmluvnú pokutu.



- 7.4 Účastník je povinný chrániť Zariadenia pred poškodením, zničením alebo stratou, v prípade porušenia tejto povinnosti je povinný nahradiť Slovanetu vzniknutú škodu. Poškodenie, zničenie alebo stratu Zariadení je Účastník povinný bezodkladne, najneskôr v lehote 3 pracovných dní, oznámiť telefonicky alebo emailom na Monitorovacie centrum Slovanetu (kontaktné údaje sú uvedené v bode 9.1 tejto Špecifikácie).
- 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 telefonicky alebo emailom na Monitorovacie centrum Slovanetu (kontaktné údaje sú uvedené v bode 9.1 tejto Špecifikácie); Slovanet sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 3 pracovných dní od oznámenia vady Účastníkom, zabezpečiť výmenu vadného Zariadenia za Zariadenie bez väd.

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 pre daný prípojný bod Účastníka je definovaná ako možnosť výmeny IP paketov medzi smerovačom na LAN sieti Účastníka a sieťou Slovanetu. Slovanet sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť komunikačnej infraštruktúry 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365/366 dní v roku. 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 obdobie dvanástich bezprostredne po sebe nasledujúcich mesiacov. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta.
- 8.1.2 Maximálna doba odstránenia poruchy je garantovaná doba odstránenia poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy určeným zástupcom Účastníka do okamihu odstránenia poruchy a obnovenia poskytovania Služby. Slovanet zabezpečí zásah technickej podpory on-site do 4 hodín od nahlásenia počas PB.
- 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 vztiahnutý 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, a to 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365/366 dní v roku. Slovanet zabezpečí monitorovanie technických a kvalitatívnych parametrov prenosovej trasy so zabezpečením identifikácie nesúladu týchto parametrov s ich garantovanými alebo odporúčanými hodnotami s následnou možnosťou určiť príčinnú podstatu ich degradácie. Slovanet poskytne Účastníkovi potvrdenie riešenia problému s pripojením do 30 minút od nahlásenia počas PB.
- 8.1.8 Slovanet poskytne službu nepretržitého monitorovania prenosových liniek, s možnosťou prístupu monitorovania Účastníka do štatistiky na základe odovzdaných prihlasovacích údajov.
- 8.1.9 Slovanet poskytne Účastníkovi službu Call centrum (Monitorovacie centrum) a VIP helpdesk pre riešenie problémov v mimoriadnych prípadoch.
- 8.1.10 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonickej podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.
- 8.1.11 Požiadavky na vykonanie konfiguračných zásahov a zmien nastavení (v rámci Obvyklej aj Osobitnej správy) je Účastník povinný zasielať na kontakt uvedený v časti IX. Zoznam oprávnených osôb, bod 9.1 - Zmenové a servisné požiadavky.

- 8.2 Garantované parametre SLA Štandard:

Dostupnosť Služby	99,90 %
Maximálna doba odstránenia poruchy	8 hodín od nahlásenia v 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 5 ms



Plánovaná údržba	Maximálne 24 hodín ročne
Prevádzka dohľadového centra	24 hodín / 365/366 dní
Zákaznícka podpora	Počas PB

RTD - Round Trip Delay (oneskorenie / doba odozvy)

PLR - Packet Lost Rate (chybovosť)

JITTER - kolísanie oneskorenia / odoziev (rozptyl)

8.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavineného porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 7 dní od kedy došlo k zavinenému 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 prekračujúcu tolerovanú dobu nedostupnosti Služby	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu
Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú maximálnu dobu odstránenia poruchy	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

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
Ličko Peter, Ing.	Vedúci tímu KAM stred	+421482828722	+4212828712	peter.licko@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
Pajčík Rastislav, Ing.	Vedúci oddelenia projektov a VO	+421915392519		rastislav.pajcik@uva.sk

Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Vician Tomáš	Referent IT	+421917895294		tomas.vician@uva.sk



slovanet.sk/biznis



X. Záverečné ustanovenia

- 10.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. GEN20092843901 uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 10.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok spoločnosti Slovanet pre korporátny predaj, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok spoločnosti Slovanet pre korporátny predaj.

V Banskej Bystrici, dňa

Slovanet

Vo Zvolene, dňa

Účastník

Slovanet, a.s.Ing. Peter Ličko, vedúci tímu KAM stred
na základe plnomocenstva

Úrad vládneho auditu

JUDr. Oľga Polášková, riaditeľka

