

Zmluva o poskytovaní komplexnej komunikačnej služby MPLS

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s ustanoveniami zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

(ďalej len „zmluva“)

č. objednávateľa: 1662/5200/2012
č. poskytovateľa: 3374/12

medzi zmluvnými stranami

Objednávateľ: Slovenská správa ciest

Sídlo: Miletičova 19, Bratislava

Právna forma: Rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií SR (právnym nástupcom je MDVRR SR) zriaďovacou listinou číslo 5854/M-95 zo 07.12.1995 v úplnom znení č. 316/M-2005 zo dňa 14.2.2005, naposledy zmenenú rozhodnutím MDPT SR č. 100 zo dňa 11.5.2006 a naposledy zmenenú rozhodnutím MDPT SR č. 89 zo dňa 22. mája 2008

Štatutárny orgán: Ing. Roman Žembera, generálny riaditeľ

IČO: 003328

bankové spojenie: Štátna pokladnica

číslo účtu: 7000135433/8180

Osoby oprávnené rokovať o zmluve.

vo veciach technických: Mgr. Iveta Fedorová

vo veciach zmluvných: JUDr. Ján Tkáč

(ďalej len „objednávateľ“)

Poskytovateľ: SWAN, a.s.

Sídlo: Borská 6, 841 04 Bratislava

v zastúpení: Ing. Juraj Ondriš, predseda predstavenstva

Ing. Miroslav Strečanský, člen predstavenstva

IČO: 35 680 202

DIČ: 2020324371

IČ DPH: SK2020324317

Bankové spojenie: Tatra banka

Číslo účtu: 2620726338/1100

Právna forma: akciová spoločnosť, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B

(ďalej len „objednávateľ“)

Článok I.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy (ďalej len „zmluva“), ktorá je výsledkom verejného obstarávania na predmet zákazky „Obstaranie dodávateľa dátových služieb“, je prejav vôle zmluvných strán dohodnúť sa na podmienkach poskytovania komplexnej komunikačnej služby MPLS, prístupu do internetu, vrátane potrebného hardwarového a softvérového vybavenia, potrebnej infraštruktúry, súvisiacich implementačných služieb a služieb podpory počas prevádzky poskytovateľom objednávateľovi.

2. Všeobecné požiadavky a rozsah dátových služieb

Pripojenie centrál Slovenskej správy ciest (SSC), Miletičova 19, Bratislava je požadované optickým pripojením.

Kapacita: 100Mbps pre MPLS, 100Mbps pripojenie na internet, symetrická - bez akejkoľvek agregácie

Rozhranie: Ethernet

Prístupový okruh

3.

Lokalita	Služba	Minimálna požadovaná rýchlosť
Bratislava, Miletičova 19	Prístup BCN po optike BA-BA	200 Mbit/s
	Doplňkové služby - MPLS pripojenie	100 Mbit/s
	Doplňkové služby – pripojenie na internet	100 Mbit/s
	Doplňkové služby - Smerovač Cisco 3925-SECK/9 alebo ekvivalentný	-
Žilina, Košice, B. Bystrica	Prístup BCN, Cisco 1921 SEC K/9, symetrický prístup	20 Mbit/s
29 pobočiek	aDSL, prístup do MPLS (vrátane smerovača Cisco 892 alebo ekvivalentného)	5120/512 kbit/s

4. Služby zariadenia (inštalácie, zaškolenie obsluhy a podobne), ktoré zabezpečia plnú funkčnosť a bezproblémové používanie služby počas rutínnej prevádzky.
5. Zabezpečenie podpory počas prevádzky systému – monitoring siete a zabezpečenie odstránenia prípadného výpadku služby s reakčnou dobou do 2 hodín od nahlásenia výpadku a prípadným zásahom na mieste do 4 hodín od nahlásenia výpadku, pričom odstránenie fatálnej poruchy bude do 12 hodín od nahlásenia poruchy.

Článok II.

Miesto a termín plnenia

1. Miestom plnenia sú lokality (koncové body služby) definované v prílohe č. 1.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje zriadiť a poskytovať službu podľa článku I. od 1. októbra 2012 do vyčerpania sumy danej zákonom č. 25/2006 Z.z. Zákon o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov pre podlimitnú verejnú súťaž za podmienok a v kvalite dohodnutej touto zmluvou a prípadnými jej prílohami.

3. Závazok zriadiť službu MPLS a prístup k internetu je splnený dňom, v ktorom je služba a prístup k internetu technologicky pripravená na odovzdanie Objednávateľovi.
4. Dodávateľ na tento deň zvolá stretnutie s oprávneným zástupcom Objednávateľa na účely protokolárneho odovzdania služby, ktoré sa uskutoční v sídle Objednávateľa.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že raz za kalendárny rok sa na požiadanie ktorejkoľvek zmluvnej strany môže uskutočniť prehodnotenie poskytovania služby z hľadiska rýchlosti a kvality. V prípade potreby zmeny a po obojstrannom odsúhlasení upraveného riešenia bude vypracovaný dodatok k tejto zmluve.

Článok III.

Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany vzájomne prehlasujú, že cena za poskytovanie komplexných komunikačných služieb je stanovená dohodou v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov

Výška mesačného paušálu je:

	Cena bez DPH v €	Výška DPH v €	Cena s DPH v €
Paušálna mesačná platba	2310	462	2772

Slovom: Paušálna mesačná cena je dvetisíc sedemsto sedemdesiat dva € s DPH.

2. Cena za dočasné užívanie koncových zariadení – CPE smerovačov je zahrnutá v cene za poskytovanie služby.
3. Vyúčtovanie sa uskutočňuje raz mesačne. Zúčtovacím obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac. Splatnosť faktúry – daňového dokladu je 30 dní odo dňa jeho doručenia do podateľne objednávateľa.
4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti a nová lehota splatnosti pre objednávateľa začne plynúť dňom prevzatia novej, doplnenej faktúry.
5. Adresou pre doručovanie faktúry je adresa sídla objednávateľa uvedená v záhlaví tejto zmluvy.
6. V prípade požiadavky účastníka na zmenu poskytovaných služieb (napr.: zmena počtu prístupov k službe, zmena parametrov služby, zmena respektíve rozšírenie funkcionality koncových zariadení a pod.) bude na základe dohody zmluvných strán uzatvorený písomný dodatok k tejto Zmluve, v ktorom bude definovaný nový rozsah poskytovaného riešenia, nové technické parametre poskytovaných služieb a nová cena poskytovaných služieb.

Článok IV.

Zodpovednosť

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že použité zariadenia na poskytnutie služby spĺňajú príslušné kvalitatívne parametre podľa platných noriem.
2. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas plniť všetky svoje povinnosti vyplývajúce mu z tejto zmluvy, a to najmä:
 - a) riadne a včas uhrádzať poskytovateľovi cenu podľa článku III. tejto zmluvy,

- b) využívať služby výhradne pre svoju potrebu a zaväzuje sa neposkytovať služby iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie služieb tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa,
- c) nesmie využívať služby v rozpore s dobrými mravmi, protizákonným spôsobom alebo takým spôsobom, ktorý by mal alebo mohol mať za následok zníženú kvalitu užívania služieb pre ostatných užívateľov služieb poskytovateľa,
- d) nesmie neoprávnene zasahovať do verejného telekomunikačného zariadenia a ani umožniť takýto zásah tretej osobe,
- e) nesmie pripájať na verejnú sieť elektronických komunikácií koncové zariadenie, ktorého technická spôsobilosť nebola povolená náležitým spôsobom,
- f) nesmie používať služby spôsobom, ktorý znemožňuje poskytovateľovi kontrolu ich používania, pričom za znemožnenie kontroly používania služieb sa považuje najmä využívanie služieb protiprávnym spôsobom,
- g) bezplatne poskytnúť miesto určené na inštaláciu, umiestnenie zariadenia a bezplatne zabezpečiť napájanie zariadenia poskytovateľa elektrickou energiou,
- h) bezplatne na požiadanie a po vzájomnej dohode umožniť montáž, meranie a kontrolu zariadení vo vlastníctve poskytovateľa, zabezpečujúcich plnenie predmetu zmluvy umiestnených v objektoch účastníka,
- i) zabezpečiť a umožniť prístup zamestnancov poskytovateľa, alebo ním určenej tretej osobe do svojich priestorov v objektoch, v ktorých sú umiestnené koncové zariadenia poskytovateľa. Zamestnanci poskytovateľa budú rešpektovať vnútorný poriadok účastníka
- j) nahlasovať poruchy na fax č.: **+421 2 35 000 919** alebo mailovej adrese **helpdesk@swan.sk** alebo na telefónnom čísle **+421 2 35 000 999**.

Článok V.

Zánik zmluvy, výpoveď, odstúpenie od zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, od 1. októbra 2012 do vyčerpania sumy danej zákonom č. 25/2006 Z.z. Zákon o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov pre podlimitnú verejnú súťaž.
2. Zánik zmluvy:
 - a) Uplynutím doby určitej,
 - b) dohodou zmluvných strán,
 - c) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je trojmesačná a začína plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede zmluvnej protistrane,
 - d) odstúpením od zmluvy jednej zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia zmluvy zmluvnou protistranou z dôvodov podľa Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov alebo z dôvodov označených za podstatné porušenie zmluvných povinností zmluvnej protistrany v tejto zmluve, ktorému musí predchádzať písomné upozornenie adresované zmluvnej protistrane o podstatnom porušení zmluvy a o možnosti odstúpenia, ak v primeranej lehote stanovenej oznamujúcou zmluvnou stranou nedôjde k náprave.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie tejto zmluvy bude považované:
 - na strane poskytovateľa
 - a) ak poskytovateľ opakovane neodôvodnene neposkytuje objednávateľovi dohodnuté služby za podmienok dohodnutých v tejto zmluve a v dohodnutom rozsahu, kvalite a cene, napriek tomu, že ho objednávateľ na takéto porušenie povinnosti písomne upozornil a márne uplynula lehota na nápravu poskytnutá objednávateľom poskytovateľovi,
 - b) ak bude na majetok poskytovateľa vyhlásený konkurz alebo zahájené konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie, alebo zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok pre nedostatok majetku, alebo v prípade, že sa dostane do likvidácie alebo sa stane inak platobne neschopným, resp. stratí spôsobilosť poskytovať služby v zmysle zmluvy,
 - na strane objednávateľa

- a) ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou preukázateľne doručenej faktúry viac ako 30 dní odo dňa je splatnosti,
 - b) ak objednávateľ poruší ustanovenia článku IV. bodu 2.
4. Odstúpenie od zmluvy z dôvodu podstatného porušenia tejto zmluvy zmluvnou protistranou nadobudne účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytovateľovi.

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva nadobúda platnosť podpisom obidvoch zmluvných strán a účinnosť deň po zverejnení zmluvy v centrálnom registri zmlúv.
2. Táto zmluva a vzťahy vzniknuté na základe tejto zmluvy sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, s výnimkou tých práv a povinností, ktoré sú vyslovene upravené v zákone č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
3. Prípadné spory vyplývajúce z tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou (ďalej len „spor“) sa zmluvné strany budú snažiť riešiť najprv v dobrej viere vzájomným rokovaním s cieľom vyriešiť spor vzájomnou dohodou. Prípade sporu je zmluvná strana povinná doručiť zmluvnej protistrane písomné oznámenie, v ktorom musí vymedziť predmet sporu a navrhnúť termín rokovania. Pokiaľ sa zmluvným stranám napriek obojstrannej snahe nepodarí vyriešiť spor dohodou, je oprávnený k riešeniu sporu príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky.
4. Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že akékoľvek zmeny tejto zmluvy a podmienok v nej dohodnutých je možné vykonať len po vzájomnej dohode, formou písomných očíslovaných dodatkov k zmluve, podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
5. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - Príloha č. 1 Zoznam koncových bodov objednávateľa
 - Príloha č. 2 Špecifikácia MPLS dodávateľa
 - Príloha č. 3 Odovzdávací a preberací protokol k službe MPLS
 - Príloha č. 4 Tarifa príp. všeobecné obchodné podmienky poskytovateľa
 - Príloha č. 5 Technický popis riešenia MPLS
6. Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, každý so silou originálu, pričom pre poskytovateľa sú určené 2 rovnopisy a pre objednávateľa 2 rovnopisy zmluvy vrátane jej príloh.
7. Zmluvné strany prehlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle obidvoch zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné a nekonajú za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali a na znak súhlasu s celým jej obsahom ju obidve zmluvné strany podpisujú.

.....

.....

.....

.....

Zoznam koncových bodov objednávateľa

Studená 9, 826 19 Bratislava	5120/512kbps
Bešeňovská cesta 2, 940 92 Nové Zámky	5120/512kbps
Okružná cesta Bašta IV, 945 01 Komárno	5120/512kbps
Nádražný rad 27, 934 80 Levice	5120/512kbps
Matúškovská cesta 886, 924 01 Gelnica	5120/512kbps
Hurbanova 516, 905 01 Senica	5120/512kbps
Murgašova 4, 949 01 Nitra	5120/512kbps
Bulharská 39, 918 53 Trnava	5120/512kbps
Hornská č. 1, 960 01 Zvolen	5120/512kbps
Hlynská č. 3, 963 01 Krupina	5120/512kbps
Banskobystrická regionálna správa ciest závod R. Sobota, Šibeničný vrch č. 716, 979 80 R. Sobota	5120/512kbps
Stredné odborné učilište stavebné, Dukelských hrdinov č. 2. 984 01 Lučenec	5120/512kbps
Nálepková č. 7, 977 01 Brezno	5120/512kbps
Jarkova 14, 080 01 Prešov	5120/512kbps
Vajanského 14, 071 01 Michalovce	5120/512kbps
Mierova 5139, 066 01 Humenné	5120/512kbps
Mlynská 1, 058 01 Poprad	5120/512kbps
Betliarska 9, 048 01 Rožňava	5120/512kbps
Levočská 25, 064 01 Stará Ľubovňa	5120/512kbps
Štefánikova 789, 085 58 Bardejov	5120/512kbps
Ul. Sovietskych hrdinov 410, 089 11 Svidník	5120/512kbps
Čemerianska 138, 093 03 Vranov	5120/512kbps
Ruskovská 3, 075 18 Trebišov	5120/512kbps
BGS Slovakia s.r.o., Kollárova 88, 036 01 Martin	5120/512kbps
SC TSK, Brnianska 3, 911 05 Trenčín	5120/512kbps
SaÚ ciest, Kubínska 8, 026 80 Dolný Kubín	5120/512kbps
SC TSK, P.O.BOX 108, 017 25 P. Bystrica	5120/512kbps
SaÚ ciest, pod Strážami 4, 031 01 L. Mikuláš	5120/512kbps
Pod závos 302, 022 01 Čadca	5120/512kbps

Špecifikácia MPLS dodávateľa

2.2. Hlavné črty kostrovej siete SWAN s podporou MPLS

Kostrová sieť spoločnosti SWAN, a. s. je vybudovaná podľa moderných svetových štandardov na technológii od výrobcu CISCO. Prenos a menčovanie dát zabezpečuje technológia MPLS (Mutliprotocol Label Switching). Jedná sa o technológiu určenú pre prenos dát, kde je pri vstupe do IP siete každému IP paketu priradená tzv. nálepka (label), podľa ktorého je paket smerovaný v rámci celej siete. Pri výstupe zo siete sa IP paketu táto nálepka odoberie a k zákazníkovi prichádza kompletný a neporušený IP paket. Vďaka MPLS môžeme zákazníkovi poskytnúť na vybrané služby rôzne úrovne kvality služby (QoS), t.j. vyššia bezpečnosť, vyššia priorita pre rôzne aplikácie, prípadne priorita pre VPN siete pred inými VPN sieťami. V sieti IP MPLS spoločnosti SWAN, a.s., sú použité v mestách Bratislava, B.Bystrica a Košice zariadenia CISCO 7600. V ostatných uzloch IP MPLS siete sú použité zariadenia CISCO 7200, 3600. Všetky zariadenia sú vybavené redundantnými prvkami.

2.3. Širokopásmový prenos dát, IP VPN na báze MPLS

Služby sú realizované pripojením zákazníka do kostrovej siete prevádzkovateľa, štandardne sa využíva bezdrôtová technológia FWA, bod-bod, alebo pevný prenájatý digitálny okruh. Podľa požiadaviek zákazníka poskytujú LAN-LAN služby široké spektrum podporovaných rýchlostí od 64 kbit/s až do $n \times 2\text{ Mbit/s}$ (n je závislé od použitého HW).

Vytvorením prepojení viacerých pobočiek zákazníka navzájom, s centrálou, resp. s partnerskou spoločnosťou v prostredí kostrovej dátovej siete vzniká tzv. Virtuálna privátna sieť zákazníka. Keďže SWAN prevádzkuje kostrovú sieť na báze protokolu IP, môžeme hovoriť o IP VPN. VPN siete prinášajú užívateľom bezpečné a cenovo-efektívne riešenie dátovej komunikácie. Z tohoto popisu môžeme odvodiť aj jednoduchú definíciu, ktorá hovorí, že VPN je spôsob, ako pri zachovaní bezpečnosti a rýchlosti, minimalizovať prevádzkové náklady na prepojenie LAN sietí, kde LAN sieť môžeme chápať taktiež ako vzdialeného používateľa s jediným počítačom.

IP VPN siete sú riešené pripojením zákazníckych lokalít do kostrovej siete SWANu, kde je medzipobočková komunikácia riešená mimo verejnej siete Internetu, čím sa zvyšuje bezpečnosť prenášaných dát. Pre vytváranie jednotlivých IP VPN sietí si zákazník môže po konzultácii s odborníkmi SWANu zvýšiť bezpečnosť komunikačného riešenia šifrovaním dát podľa toho, koľko je ochotný do daného systému bezpečnosti investovať. Podľa požiadaviek zákazníka je možné taktiež pripojiť tieto lokality do Internetu. Táto forma riešenia IP VPN je výhodnejšia pre VPN siete s predpokladom na prenos hlasových, multimediálnych aplikácií a pod.

Všetky služby a prepojenia poskytuje SWAN vo vysokej kvalite s nepretržitým dohľadovaním kostrovej siete a zákazníckych pripojení. Služby sú poskytované v širokom spektre prenosových rýchlostí od 64 kbit/s až do $n \times 2\text{ Mbit/s}$, kde n je závislé od použitej terminálovej stanice. Ku všetkým službám má zákazník možnosť zakúpenia koncového komunikačného zariadenia – smerovača za bezkonkurenčné ceny. Spoločnosť SWAN, a. s. pre udržanie služieb vysokej kvality odporúča zariadenia špičkovej kvality od výrobcu Cisco Systems.

Služba Basic (best-effort)

poskytuje užívateľovi prepojenie lokalít zákazníka s možnosťou presného definovania šírky prenosového pre hlasové aplikácie, maximálne však do 30% šírky prenosového pásma. Hlasová prevádzka má celkovú prioritu pred ostatnou prevádzkou. Ostatnej prevádzke nie je definovaná žiadna priorita, tzv. best-effort prevádzka. Je vhodná pre prenos jednoduchých aplikácií, na ktoré nie sú kladené špeciálne požiadavky na oneskorenia, jitter a pod. Typickou aplikáciou je email, prístup do Internetu a pod. K službe je poskytované SLA podľa doleuvedenej tabuľky na úrovni DiffServ.

Huber

Príklad použitia

Lokalita zákazníka je do VPN pripojená prenosovou rýchlosťou 64 kbit/s. Pre hlasové aplikácie je pevne definovaných 6 kanálov po 8 kbit/s, ostatných 16 kbit/s je určených pre prevádzku, napr. email a pod. V prípade voľnej kapacity určenej pre hlasovú prevádzku, zákazník môže využiť prenosovú prevádzku pre „best effort traffic“.

Služba Business

poskytuje používateľovi prepojenie lokalít zákazníka s možnosťou presného definovania šírky prenosových kanálov pre hlasové aplikácie, maximálne však do 50% šírky prenosového pásma. Pre ostatné dáta služba poskytuje definovanie vyššej priority pre jeden typ prevádzky s možnosťou nastavenia minimálnej garantovanej šírky prenosového pásma pre bežnú prevádzku bez priority. Maximálna hodnota šírky prenosových kapacít pre dáta bez priority a s prioritou je pevne stanovený na 60% kapacity pre vyššiu prioritu a 40% kapacity pre best effort prevádzku. V prípade nevyužívanej kapacity prioritnou prevádzkou je možné využívať celú kapacitu na prenos dát bez priority. Typickou prevádzkou pre službu Business je okrem hlasových aplikácií prístup k firemným databázam vo výpočtovom stredisku, kde je dátam pridelená priorita a výmena elektronickej pošty bez priority. Služba štandardne obsahuje SLA na úrovni Round-trip Delay, Packet Loss a Jitter podľa doleuvedenej tabuľky na úrovni DiffServ.

Príklad použitia

Pobočka je pripojená do VPN rýchlosťou 512 kbit/s. Hlasovej prevádzke je definovaných 8 hlasových kanálov, t.j. 64 kbit/s. Ostatná kapacita je rozdelená v pomere 60% kapacity pre prioritizované dáta a 40 % kapacity pre best effort prevádzku. V prípade zahltenia prístupovej linky sú v prvom rade zahadzované pakety bez priority.

Služba Premium

poskytuje používateľovi prepojenie lokalít zákazníka s možnosťou presného definovania šírky prenosových kanálov pre hlasové aplikácie, maximálne však do 75% šírky prenosového pásma. Ostatným prevádzkam je možné definovať najvyššiu a strednú prioritu, takže služba zákazníkovi poskytuje 3 úrovne dátovej prevádzky + hlasovú prevádzku.

Šírka prenosového pásma pre každú úroveň priority je pridelená na základe definovaných pomerov, kde paketom s najvyššou prioritou je pridelená šírka pásma max. 60%, paketom s nižšou prioritou 30% a 10% z celkovej kapacity pre best effort prevádzku.

Typickou prevádzkou pre služby Premium je okrem hlasových aplikácií aj prenos tzv. „mission critical“ dát (SAP, videokonferencie) s najvyššou prioritou, prístup k firemným databázam s nižšou prioritou a výmene elektronickej pošty bez priority. Služba štandardne obsahuje SLA na úrovni Round-trip Delay, Packet Loss a Jitter podľa doleuvedenej tabuľky na úrovni DiffServ.

Príklad použitia

Centrála spoločnosti je do VPN pripojená rýchlosťou 1024 kbit/s. Pre hlasovú prevádzku je definovaná kapacita 64 kbit/s. Zákazník má ostatnú prevádzku definovanú do troch úrovní – SAP, videokonferencie s vysokou prioritou, prístup k databázam s nižšou prioritou a prístup k Internetu bez priority. Pri zahltení prístupovej linky je pre dáta s najvyššou prioritou definovaná kapacita max. 60%, pre nižšiu prioritu max. 30% a pre internetovú prevádzku max. 10 %, pričom dáta bez priority sú zahadzované ako prvé.



SWAN, a. s. • Borská 6 • 841 04 Bratislava •
IČO 35 680 202 • IČ DPH SK2020324317
OR Okresný súd Bratislava I - v. l. č. 2958/B

Dohľadové centrum:
+421-908-706-819
+421-2-35 00 09 99
helpdesk@swan.sk

Príloha č. 3

ODOVZDÁVACÍ PROTOKOL

zriadenia dátovej služby

Účastník (objednávateľ):		
Koncový bod A (v mieste pripojenia):		
Koncový bod B (v prípade DO):		
Objednávka č.:		
Poskytované služby:	☐ Nové ☐ Zmena parametrov	
☐ Internet	Prístupová rýchlosť: IP adresy:	
☐ VPN MPLS	☐ Basic ☐ Business ☐ Premium	Prístupová rýchlosť:
☐ DSL Backup	☐ VPN ☐ Internetu	Prístupová rýchlosť:
☐ Digitálny okruh	Prístupová rýchlosť: Rozhranie bod A: Rozhranie bod B:	
☐ Iné		
Rozhranie u účastníka:		
Potvrdenie prevzatia poskytovanej služby:		
Dátum:	Zástupca účastníka (objednávateľa):	
Zástupca prevádzkovateľa:	Podpis:	
Podpis:	Pečiatka	
Pečiatka		
Využívanie koncových telekomunikačných zariadení a služieb poskytovaných prostredníctvom nich je viazané všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačných služieb SWAN, a. s.		
Poznámka:		

VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ DÁTOVEJ SLUŽBY SPOLOČNOSTI SWAN a.s.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

vydané v súlade so zákonom NR SR č.610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách

Článok 1 **Vymedzenie základných pojmov**

- 1.1 **SWAN, a.s.** so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B, je v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“) a v rozsahu licencie udelené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „**Licencia**“) na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriaďovanie a prevádzkovanie rádiových zariadení. SWAN, a.s., (ďalej len „**spoločnosť SWAN**“) je telekomunikačným podnikom. Spoločnosť SWAN je oprávnená vykonávať vyššie uvedené telekomunikačné činnosti na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 **Zmluva** je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytovať Účastníkovi dohodnuté Služby a Účastník sa zaväzuje platiť cenu za zriadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti SWAN a využívanie Služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom po uzavretí Zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie Služieb spoločnosťou SWAN Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k Zmluve.
- 1.3 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok spoločnosť SWAN o uzavretie Zmluvy na poskytovanie Služieb.
- 1.4 **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať Služby spoločnosti SWAN na základe Zmluvy.
- 1.5 **Zodpovedný zástupca Účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene Účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzavretím Zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním Služieb podľa týchto Všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od Účastníka.
- 1.6 **Kontaktná osoba** je osoba na strane Účastníka, s ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej subdodávateľia v priamom kontakte pri Zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania Služieb. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto Kontaktnéj osoby spoločnosti SWAN a zároveň zabezpečiť, aby Kontaktná osoba bola počas Zriaďovania pripojenia a počas poskytovania Služieb k dispozícii spoločnosti SWAN podľa jej pokynov. Identifikačné údaje Kontaktnéj osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7 **Zariadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonávanie zabezpečuje spoločnosť SWAN a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka ku Koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom Účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikované súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať Pripojenie. Zariadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov Siete a v prípade, že je to potrebné aj zariadenie a prenájom Prístupového okruhu a inštaláciu Zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8 **Pripojením** sa pre účely Zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní Zriaďovania pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka pripojené ku Koncovému bodu okruhu. Na základe Pripojenia Účastník môže využívať Služby poskytované spoločnosťou SWAN podľa Zmluvy a v súlade s Popisom Služieb a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9 **Koncový bod okruhu** je zariadenie spoločnosti SWAN ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie Účastníka. Koncovým bodom okruhu je z hľadiska technologických prostriedkov Terminál mikrovlnného spoja, laserového spoja, koncové zariadenie prenášaného metalického alebo optického spoja s komunikačným rozhraním definovaným v Objednávke.
- 1.10 **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „**Sieť**“) je súhrn fyziky a logiky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných spoločnosťou SWAN na základe Licencie a používajúcich na prenos dát a poskytovanie Služieb v súlade s Licenciou. Rozhraniami Siete sú jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovaným, resp. prevádzkovaným inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez Prístupové okruhy pripojení Účastníci. Súčasťou Siete je aj nariadenie a dohľadové stredisko Siete spoločnosti SWAN (ďalej len „**Stredisko**“).
- 1.11 **Služba** alebo **Služby** pozostávajú z dátovej služby a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Siete spoločnosti SWAN v kvalite za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje spoločnosť SWAN Účastníkovi v súlade so Všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti SWAN, a to na základe Licencie, Zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania Služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 1.12 **Objednávka** je formulár spoločnosti SWAN, na základe ktorého si Účastník objednáva poskytovanie Služby a definuje svoju požiadavku na Zariadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie Služby, definuje parametre Služby alebo ich zmenu, definuje Prístupový okruh, určuje umiestnenie Koncového bodu okruhu, stanovuje technickú charakteristiku a špecifikáciu Služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o Účastníkovi, požadovaný dátum Zriaďovania pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti SWAN potrebné pre Zariadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri Zriaďovaní pripojenia majú využiť existujúce vnútorné rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcom a súhlas vlastníka, resp. správcu neuhraťnosť, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou SWAN stáva ako dodatok k Zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.13 **Požiadavka na obhliadku** je úkon spoločnosti SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia Účastníka resp. Zájemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť SWAN vyhradzuje pred podpisom Zmluvy.
- 1.14 **Cenník** je aktuálna tarifa Služieb spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytované Služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných Služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 1.15 **Odvodzavací protokol** je listina potvrdzujúca Zariadenie pripojenia a identifikuje Zariadenia spoločnosti SWAN, prostredníctvom ktorých spoločnosť SWAN poskytuje dohodnutú Službu a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadeným Prístupovým okruhom. Odvzdvací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie Služby. Za Účastníka podpisuje Odvzdvací protokol Kontaktná osoba.
- 1.16 **Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia Účastníka k Sieti za účelom poskytovania Služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenášaný telekomunikačný okruh, ktorý má spoločnosť SWAN prenášaný od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania Služieb Účastníkovi.
- 1.17 **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.18 **Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť spoločnosti SWAN.
- 1.19 **Zariadenie alebo Zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ktoré slúžia na Zariadenie pripojenia a poskytovanie Služieb.
- 1.20 **Vnútorný rozvod** je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe Zmluvy vykonané Zariadenie pripojenia. Vnútorný rozvod je súčasťou Prístupového okruhu.
- 1.21 **Evidenčné číslo objednávky** je číslo, pridelené spoločnosťou SWAN Účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje Účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.22 **Prístupové meno Účastníka** slúži na identifikáciu Účastníka pri niektorých Službách. Prístupové meno Účastníka je pridelené Účastníkovi spoločnosťou SWAN spolu s Heslom.
- 1.23 **Heslo** slúži na overenie autorizovaného použitia Prístupového mena Účastníka. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých Službách.
- 1.24 **Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému Účastník žiada o Zariadenie pripojenia konkrétnej Služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zriadenie služieb uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- 1.25 **Aktivácia Služby** predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní Účastníkovi využívanie Služby podľa Zmluvy a Všeobecných podmienok.
- 1.26 **Dočasné prerušenie poskytovania Služieb** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní Účastníkovi využívanie Služieb.

- 1.27 **Porucha** je taký stav služby, kedy Účastník nemôže využívať Službu, resp. kedy Služba nedosahuje Dohodnutú úroveň parametrov Služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania Zariadenia elektrickou energiou.
- 1.28 **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia Poruchy. Za Servis sa považuje aj diaľkové odstránenie Poruchy zo Strediska.
- 1.29 **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania Poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania Poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej Poruchy.
- 1.30 **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania Služieb Účastníkovi na základe Zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.31 **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie Služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti SWAN priamo na mieste.

Článok 2 **Popis dátových služieb**

- 2.1 **IP VPN** je permanentné prepojenie dvoch a viac LAN sietí Účastníka do jednej virtuálnej siete v prostredí chránenej siete SWAN s komunikačným protokolom IP (Internet Protocol). Prenosové kapacity prístupu do IP VPN sú definované 64 kbit/s – n x 64 kbit/s. Služba definuje tri úrovne s možnosťou prioritizácie aplikácií, služby Basic, Business, Premium. Pripojenie LAN Účastníka je zabezpečené prostredníctvom FWA, Mikrovlňovým spojom Point-to-Point, optickou trasou, alebo pevným prenášaným digitálnym okruhom. Na koncovom bode okruhu je služba štandardne odovzdaná s rozhraním X.21, V.35 alebo Ethernet. Služby je možné kombinovať s inými službami, ako napr. Videokonferencie, Internet, Hlasové služby. Poplatky za službu nie sú závislé od objemu prenesených dát.
- 2.2 **Prenájom telekomunikačných okruhov** sú služby prepojenia dvoch bodov s presne definovanou prenosovou kapacitou od 64 kbit/s do n x 2048 kbit/s. Z geografického hľadiska sa telekomunikačné okruhy poskytujú ako miestne, medzimestské a medzinárodné. Okruh je na Účastníckej strane odovzdaný s rozhraniami E1, V.35, X.21, G.703, G.704. Služby sú v spolupráci sú monitorované a dohľadované zo strediska 24 hodín denne.
- 2.3 **Videokonferencie** zabezpečujú prenos multimediálnych aplikácií v rámci pripojenia LAN sietí. Do videokonferencie môže byť súčasne pripojených viac ako 10 lokalít s rovnakými prenosovými kapacitami od 64 kbit/s do 768 kbit/s. Služby umožňujú pripojenie tak cez IP, ako i cez ISDN. Podmienkou pre poskytovanie služieb je plná kompatibilita protokolov H.323 (IP), H.320 (ISDN) a H.321 (ATM). K službe spoločnosť SWAN poskytuje doplnkové služby – moderovanie konferencie, zaškolenie, archivovanie, zapožičiavanie a prenájom telekomunikačných zariadení.
- 2.4 **Dohodnutú úroveň** kvality služieb garantuje spoločnosť SWAN pre všetky typy dátových služieb. Časová dostupnosť Služby je týmto Všeobecným podmienkami stanovená na úroveň 99,7 % ročne, pokiaľ nie je zmluvne medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom dohodnuté inak.

Článok 3 **Práva a povinnosti spoločnosti SWAN**

- 3.1 Spoločnosť SWAN je povinná:
 - a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona,
 - b) predkladať Účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,
 - c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 55, ods.1 písm.b) zákona) všetkých účastníkov svojej siete,
 - d) pokiaľ je to technicky možné, zablokovat na žiadosť Účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
 - e) poskytovať Služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
 - f) udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre Služby a Dohodnutá úroveň,
 - g) informovať Účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,
 - h) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Účastník požiadal spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností.
 - 3.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má spoločnosť SWAN právo najmä:
 - a) na zaplatenie ceny poskytnutých Služieb Účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a Zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť SWAN Účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
 - b) na náhradu škody spôsobenej na Sieti a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti SWAN,
 - c) odmietnuť uzavretie Zmluvy, ak:
 1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dlžníkom spoločnosti SWAN alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
 3. záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami.
 - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodu:
 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívaniu,
 2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote upravené v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do záuknu Zmluvy,
 3. porušenia zmluvných podmienok zo strany Účastníka.
 - e) za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak:
 1. sa dodatočne po uzavretí Zmluvy preukáže, že Účastník je dlžníkom telekomunikačného podniku,
 2. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akékoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivé, obťažujúce alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhrážnych informácií,
 3. Účastník použije Služby poskytované podľa Zmluvy na narušenie Siete, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k Sieti,
 4. Účastník sa pokúsi o preťaženie Siete akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite Siete,
 5. Účastník prostredkmi Služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
 6. Účastník zasiela nevyžiadajú elektronickú poštu:
 - i. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým ju príjemca nevyzdvihne
 - ii. Na účely priameho marketingu je dovolené volanie, zasielanie faksimilných správ, správ elektronickej pošty, vrátane služby krátkych správ užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieti. Udelení súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ.
- Takéto prerušenie nezabavuje Účastníka povinnosti uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby
- f) overiť identifikačné a iné osobné údaje Zájemcu o uzavretie Zmluvy zákonným spôsobom,
 - g) zaslať Účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že Účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretie osoby umožňujú zneužívanie Služieb, s čím Účastník súhlasí,
 - h) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Účastníka až po prekúzanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti SWAN sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok Účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Účastník právny nárok,
 - i) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,

- j) zmeniť obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať výúčtovanie – daňový doklad Účastníkovi (ďalej len „**fakturačné obdobie**“),
- k) vyfakturovať dodatočne Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobie, v ktorom boli poskytnuté,
- l) informovať Účastníka o Službách, produktoch a iných aktivitách,
- m) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Služieb bez predošlého upozornenia:
- z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémie, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 - v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť SWAN povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,

Článok 4 Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1 Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
- používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti SWAN a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - platiť cenu za poskytnutú za Zariadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - používať iba koncové telekomunikačné zariadenie schválené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
 - oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti SWAN na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN písomne:
- zmenu Kontaktné osoby a Zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,
 - zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DRČ, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 - zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
- používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete,
 - dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
 - doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti SWAN, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegramom alebo iným spôsobom ako dorúčením originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa nepohlíada,
 - poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN všetku súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zariadenia pripojenia a umožniť spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zariadenie pripojenia
- 4.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona
 - poskytnutie služby dohodnutej v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka,
 - bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezávisia,
 - vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinienia spoločnosťou SWAN; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby.
 - obracť sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN,
 - sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN.

Článok 5 Podmienky uzavretia Zmluvy

- Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
- Všeobecné podmienky a platný Cenník prevzame Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formulár Zmluvy, a Cenník sú prístupné na obchodnom oddelení spoločnosti SWAN.
- Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti SWAN na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom viazaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN povinná oznámiť Záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej služby.
- Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preverenie skutočností uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpisania obidvomi zmluvnými stranami.
- Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto Všeobecných podmienok.
- Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými výklydosťami. Zmluva taktiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepostupí na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrného rozvodu potrebného pre Zariadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzavrieť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- Ak sa pre zariadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzavrieť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- Spoločnosť SWAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

Článok 6 Zmena Zmluvy a Služieb

- Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predložením riadne vyplnenej Objednávky spoločnosti SWAN môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predložená Objednávka podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť písomne požadovanú zmenu, identifikovať pôvodnú Objednávku a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DRČ, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak ňou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.
- Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvomi zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávke viazaný.

- Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
 - Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.
 - Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
- v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zliav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti SWAN,
 - v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

Článok 7 Ceny a platobné podmienky

- Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v informačnom systéme spoločnosti SWAN.
- Spoločnosť SWAN má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Spoločnosť SWAN je povinná písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 15 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcu zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EURO.
- Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniťelného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia.
- Cenu Služieb vyúčtuje spoločnosť SWAN Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, časťku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade nepripísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- Úhradu faktúry inkasným spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedeného spôsobu platby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- Ak Účastník uhrádza faktúru zo zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
- Spoločnosť SWAN písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú časťku v prípade, ak neuhradil cenu Služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplátky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premlčané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.

Článok 8 Zhrmážovanie a používanie informácií o Účastníkoch

- Účastník podpisom Zmluvy dáva spoločnosti SWAN súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete spoločnosťou SWAN, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv spoločnosti SWAN vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

Článok 9 Reklamačný poriadok

- Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobilo okolnosti uvedené v bodoch 12.4. až 12.8. a 3.2 písm. m) Všeobecných podmienok.
 - Reklamácia na správnosť úhrady je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
 - Účastník je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality Služieb a to písomne s podpisom Zodpovedného zástupcu Účastníka ju doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
 - V reklamáci je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením Evidenčného čísla objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
 - Spoločnosť SWAN rozhodne o reklamáci do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN. Rozhodnutie o reklamáci bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť SWAN aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklamáci. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníkovi písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklamáci.
 - Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezaväzuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti.
 - Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka a rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázať inak, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.
 - Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť SWAN je povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.
 - V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto účtovaná najneskôr po fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť SWAN dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
 - V prípade ak sa zistí, že reklamácia na je neopodstatnená Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 9.9. spoločnosť SWAN má úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

9.12 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

Článok 10 Porucha a Servis.

- 10.1 Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do strediska. Telefonické ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované spoločnosťou SWAN, ktoré sú bezprostredne potrebné k zahájeniu/poskytnutiu servisu, ako napr. prístupové meno.
- 10.2 Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie Poruchy písomne alebo faxom bez zbytočného omeškania od telefonického nahlásenia Poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlásenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, Evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlásení Poruchy.
- 10.3 V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- 10.4 Nahlásením Poruchy v zmysle bodov 10.1 a 10.2. začne plynúť Doba zásahu. V rámci Doby zásahu poskytnutia SWAN je povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránení Poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 4 hodiny, pokiaľ bola Porucha nahlásená počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začne Doba zásahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia Poruchy.
- 10.5 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy spoločnosť SWAN Účastníkovi oznámi telefonicky.

Článok 11 Sankcie

- 11.1 Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má spoločnosť SWAN po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,1 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť SWAN nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

Článok 12 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1 Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.2 Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti SWAN, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 12.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 12.4 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanvej iným operátorom alebo jej časti, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa telekomunikačných služieb. Spoločnosť SWAN taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.5 Spoločnosť SWAN nesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 12.6 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zničenie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 12.7 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havária charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a zničením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 12.8 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok 13 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpisom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak; najdlhšie na dobu platnosti Licencie spoločnosti SWAN.
- 13.2 Zmluva zaniká:
- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá,
 - b) dohodou Účastníkov zmluvy,
 - c) odstúpením od zmluvy,
 - d) výpoveďou,
 - e) ak nie je dohodnuté inak.
- Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.
- 13.3 Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu spoločnosť SWAN:
- a) oznámí zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
 - b) opakovane, ani po reklamácii neposkytne telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
 - c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu telekomunikačnej služby v určenom čase
- 13.4 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN.
- 13.5 Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neobľúbivosti,
 - b) nezplati cenú za služby ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) pripojí na Sieť zariadenie, ktoré nesplňa požiadavky osobitných predpisov (§43 odsek 5, písm.c) zákona), alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorým znemožňuje spoločnosti SWAN kontrolu jej používania, najmä poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- 13.6 Spoločnosť SWAN môže tiež vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkyh, so zvýhodneným zriadením v súlade so Zákonom.
- 13.7 Vo výpovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu. Na výpoveď Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoveď služby.
- 13.8 Výpovedná lehota je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

13.9 Spoločnosť SWAN aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.

13.10 Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:

- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
 - c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
 - d) Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3.2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní od dňa jej splatnosti.
- 13.11 Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.
- 13.12 Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
- 13.13 Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 13.14 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti SWAN Zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 13.15 Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

Článok 14 Oznamovanie

- 14.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akéhokoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 14.2 Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevzame oznamovanú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 14.3 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmym kalendárny deň po jej odoslaní. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisku spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámí spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 14.4 Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručení do dispozície sféry Účastníka.
- 14.5 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

Čl. 15 Právo a súdna príslušnosť

- 15.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorej zo zmluvných strán riešené Medzinárodným obchodným rozhodcovským súdom v Bratislave (ďalej len „MORS“) podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov, predovšetkým Rokovacieho poriadku MORS. Zmluvné strany sa podrobia rozhodnutiu MORS. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné v celom rozsahu. MORS môže rozhodovať spory vzniknuté z tejto zmluvy i podľa zásad spravodlivosti, ktoré prijal. Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení zrušenia rozhodcovského rozsudku pre dôvod uvedený v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v platnom znení v čase podania žaloby.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa nárok spoločnosti SWAN považuje za osvedčený predložením nasledovných dokumentov:
- a) zmluva,
 - b) objednávka,
 - c) preberací alebo odovzdávací protokol,
 - d) faktúra,
 - e) všeobecné podmienky.
- 15.4 Rovnako sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosti, ktoré je spoločnosť SWAN povinná doručovať Účastníkovi, považujú za doručené, ak boli spoločnosťou SWAN zaslané na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľadu na to, či si Účastník príslušnú písomnosť v odbernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzatie bezdôvodne odmietol. Účastník zodpovedá za to, že včas oznámí spoločnosti SWAN zmenu adresy na doručovanie.
- 15.5 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

Článok 16 Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 16.1 Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
- 16.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je spoločnosť SWAN povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 15 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu danú Účastníkom.
- 16.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 16.4 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 16.5 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.
- 16.6 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týmito nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najviac odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu napadnutého ustanovenia.

Článok 17 Spoločné a záverečné ustanovenia

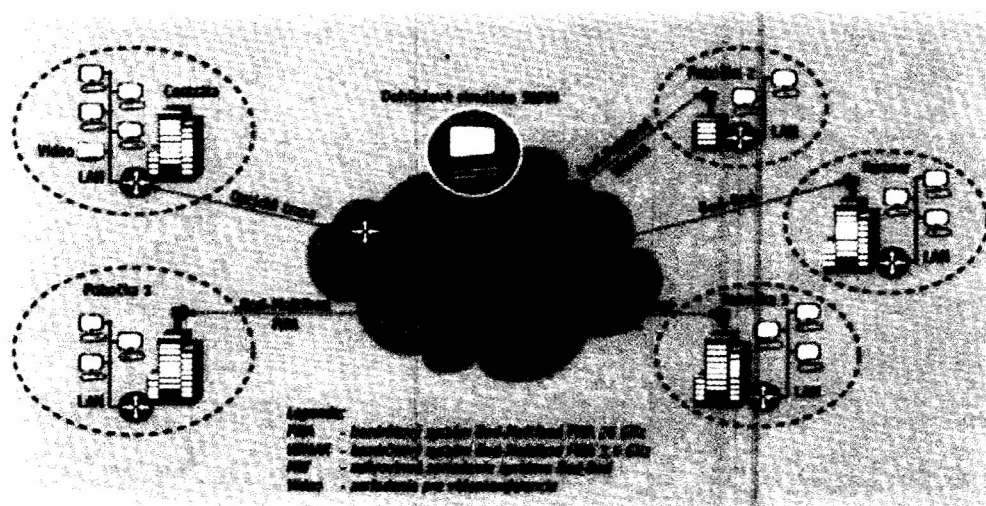
- 17.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 17.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytované Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 17.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.

Technický popis riešenia VPN MPLS

Virtuálna privátna sieť je privátna komunikačná sieť, ktorú môžu využívať spoločnosti, alebo organizácie komunikujúce prostredníctvom siete operátora. Vo VPN sú dáta prenášané na infraštruktúre operátora pomocou štandardných protokolov s vysokou bezpečnosťou. VPN je realizovaná pripojením LAN siete do chrbticovej siete SWAN, ktorá je vybudovaná na platforme IP MPLS.

popis MPLS

Multiprotocol Label Switching (MPLS) je mechanizmus vykonávajúci prepínanie označovaných packetov (Label Switching), ktorý kombinuje výhody packet forwardingu na Layer 2 úrovni s výhodami smerovania (routing) na Layer 3. Podobne ako Layer 2 siete (ATM alebo Frame Relay) MPLS dopĺňa značku do packetov pre transport cez sieť operátora. Dopravný mechanizmus cez sieť sa volá Label Swapping, v ktorom každá dátová jednotka (packet alebo cell) nesie značku fixnej dĺžky, ktorá povie smerovaču cestu pre packet a odosielanie dát.



Obr. č. 1: schematické znázornenie VPN MPLS služby

Zásadný rozdiel medzi MPLS a tradičnými WAN technológiami sú značky, ktoré sú dopĺňané do packetov. Koncepcia značiek v packet-och umožnila príchod nových aplikácií Traffic Engineering, Virtual Private Network (VPN),...

Táto technológia umožnila operátorom budovať efektívne bezpečnejšie a kvalitnejšie privátne siete pre svojich zákazníkov cez svoju infraštruktúru s plnou podporou QoS.