
Zmluva o zriadení a využívaní elektronických komunikačných sietí

uzatvorená podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení

č. CRZ: 01467/2013-ESPF-GR0014/13.00

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Účastník

obchodné meno : Slovenský pozemkový fond
sídlo : Búdková 36
817 15 Bratislava
IČO : 17 335 345
DIČ : 2021007021
zapísaná : v obchodnom registri Okresného súdu BA I.
oddiel: Po, vložka č.: 35/B
v zastúpení : Ing. Gabriela Matečná, generálna riaditeľka
Ing. Róbert Poloni, námestník generálnej riaditeľky
(ďalej len ako „**Účastník**“)

1.2. Podnik

obchodné meno : **SWAN, a. s.**
sídlo : Borská 6
841 04 Bratislava
IČO : 35 680 202
IČ DPH : SK 2020324317
bankové spojenie : Tatra Banka, a.s.
číslo účtu : 2620726338/1100
zapísaná : v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B
v zastúpení : Ing. Juraj Ondriš, predseda predstavenstva
Ing. Miroslav Strečanský, člen predstavenstva

(ďalej len ako „**Podnik**“)

1.3. Účastník a Podnik týmto v zmysle § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „**Zákon**“) uzatvárajú túto Zmluvu o zriadení a využívaní elektronických komunikačných sietí (ďalej len „**Zmluva**“).

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Na základe Zmluvy sa

- 2.1.1. Podnik zaväzuje poskytovať Účastníkovi verejné elektronické komunikačné siete (ďalej len „**Plnenia**“) za cenu, spôsobom a za podmienok ďalej uvedených v Zmluve.
- 2.1.2. Účastník sa zaväzuje Plnenia riadne užívať a platiť za ich užívanie Podniku dohodnutú cenu.

3. PLNENIA

- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva má charakter rámcovej zmluvy, ktorá upravuje základné podmienky poskytovania Plnení. Jednotlivé Plnenia budú poskytované na základe jednotlivých objednávok, ktoré budú mať charakter čiastkových zmlúv (ďalej len „**Objednávka**“). Zmluvné strany sa však dohodli, že Podnik je povinný Účastníkovi poskytovať minimálne plnenie spočívajúce v zriadení a prevádzkovaní MPLS VPN s rýchlosťou pripojenia 2048 kbps za cenu 190,- EUR bez DPH mesačne s tým, že bližšia špecifikácia plnenia bude uvedená v Objednávke.
- 3.2. Každá Objednávka bude obsahovať najmä presnú špecifikáciu Plnenia, údaje o koncovom bode Plnenia (ďalej len „**Prípojný bod**“), technologické parametre, cenu a dobu, na ktorú sa Objednávka ako čiastková zmluva uzatvára (ďalej len „**Viazanosť**“). Každá Objednávka tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 3.3. Na vzťahy vzniknuté na základe Objednávok a v Objednávkach priamo neupravené sa primerane použijú ustanovenia tejto Zmluvy.
- 3.4. Na platnosť Objednávky sa vyžaduje, aby bola podpísaná štatutárnymi orgánmi zmluvných strán alebo osobami, ktorým to vyplýva z organizačného poriadku alebo iných interných predpisov zmluvných strán alebo ktoré sú na tento účel poverené alebo splnomocnené zmluvnými stranami.
- 3.5. Zmluvné strany zhodne konštatujú, že hlavným obsahom a účelom plnení vymedzených v článku 1 Zmluvy je využívanie verejných telekomunikačných sietí v zmysle ust. §1 ods. 2, písm. o) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v platnom znení.

4. ZRIAĐOVANIE PLNENÍ

- 4.1. Zriaďovanie jednotlivých Plnení v Prípojných bodoch je realizované v súlade s príslušnou Objednávkou. Plnenie sa v príslušnom Prípojnom bode považuje za zriadené a funkčné po protokolárnom prevzatí pripojenia, t.j. po podpise preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami.
- 4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto Zmluvy a jednotlivých Objednávok, sa každé Plnenie, ktoré má Podnik poskytovať Účastníkovi, vrátane príslušných Prípojných bodov, považuje za prevzaté Účastníkom aj v tom prípade, ak ho Účastník napriek pripravenosti Podniku a jeho výzve na prevzatie neprevezme z dôvodov na jeho strane, a to ani v dodatočnej päťdňovej lehote poskytnutej mu Podnikom.
- 4.3. Podnik sa zaväzuje Plnenie na príslušnom Prípojnom bode zriadiť najneskôr do 30 dní od uzavretia Objednávky, ak v príslušnej Objednávke nie je uvedené inak.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Podnik sa zaväzuje dodať Účastníkovi koncové zariadenia (ďalej len „**Zariadenie**“), ak je to potrebné na účely riadneho poskytovania Plnení alebo ak o to Účastník požiada. Účastník sa zaväzuje Zariadenia používať výlučne v súlade s užívateľskou príručkou, resp. návodom (v závislosti od druhu koncového zariadenia) a nie je oprávnený bez súhlasu Podniku meniť výrobcom a/alebo Podnikom predkonfigurované hodnoty, deinštalovať a premiestňovať Zariadenia ani akýmkoľvek iným spôsobom nimi manipulovať. Zariadenia musia byť trvale zapnuté. Zabezpečenie nepretržitého elektrického napájania je vecou Účastníka. Všetky Zariadenia poskytnuté Účastníkovi v rámci Plnení zostávajú vo vlastníctve Podniku (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak v Objednávke).
- 5.2. Podnik v rámci Plnenia – verejná telefónna služba, ak je súčasťou Plnenia, poskytuje Účastníkovi neobmedzený prístup k službám tiesňového volania. Vzhľadom na charakter Plnenia sa služba prístupu k lokalizačným údajom neposkytuje.
- 5.3. Podnik je ďalej povinný:
 - 5.3.1. pri uzatvorení Zmluvy získať a overovať údaje Účastníka a viesť evidenciu týchto údajov v rozsahu podľa § 56 ods. 3 písm. a) Zákona,
 - 5.3.2. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Zmluvy, resp. Objednávky bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje; oznamovacia povinnosť je

-
- splnená aj oznámením Účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť,
- 5.3.3. poskytovať Plnenia špecifikované a dohodnuté Objednávkami,
 - 5.3.4. dodržiavať zákon č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení,
 - 5.3.5. dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovaných Plnení.
- 5.4. Podnik má právo:
- 5.4.1. na úhradu za poskytnuté Plnenia,
 - 5.4.2. na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti Podniku a na Zariadeniach,
 - 5.4.3. odmietnuť uzavretie Objednávky, ak:
 - 5.4.3.1. poskytovanie Plnenia na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,
 - 5.4.3.2. Účastník nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu a Objednávku preto, že je dlžníkom Podniku alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním alebo vypovedal s ním zmluvu,
 - 5.4.3.3. Účastník nesúhlasí s podmienkami Objednávky.
 - 5.4.4. dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Plnení z dôvodu:
 - 5.4.4.1. jeho zneužívania podľa bodu 5.5. Zmluvy, a to až do odstránenia jeho zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jeho zneužívanie,
 - 5.4.4.2. nezaplatenia splatnej sumy za Plnenie v lehote 30 dní odo dňa jej splatnosti, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy alebo Objednávky; dočasne prerušiť poskytovanie Plnenia je Podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie, alebo
 - 5.4.4.3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Plnenia je Podnik oprávnený iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
 - 5.4.4.4. narušenia bezpečnosti alebo integrity verejnej siete Podniku, alebo v prípade jej ohrozenia alebo poškodenia,
 - 5.4.4.5. merania a riadenia prevádzky zameraného na zamedzenie preťaženia sieťového spojenia a to na nevyhnutne potrebnú dobu. Pri meraní Podnik testuje chybovosť a zaťaženie jednotlivých častí verejnej siete Podniku. Počas prevádzky sa nepretržite monitoruje priepustnosť jednotlivých častí verejnej siete Podniku a trendy rastu zaťaženia verejnej siete Podniku.
 - 5.4.5. zaviesť dodatočné spôsoby ochrany verejnej siete Podniku, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany Účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany Účastníka,
 - 5.4.6. na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie Plnení bez predošlého upozornenia:
 - 5.4.6.1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky,
 - 5.4.6.2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
- 5.5. Za zneužívanie Plnenia sa považuje najmä ak,
- 5.5.1. Účastník použije Plnenia na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými

-
- mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
- 5.5.2. Účastník použije Plnenia na narušenie verejnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Plneniam alebo k verejnej sieti Podniku,
 - 5.5.3. Účastník sa úmyselne pokúsi o preťaženie verejnej siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite verejnej siete Podniku,
 - 5.5.4. Účastník, ktorý nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona, sprostredkuje Plnenia tretím osobám bez písomnej dohody s Podnikom, ktorá môže byť uvedená aj v Objednávke,
 - 5.5.5. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách)
 - 5.5.6. Účastník poruší alebo využije Plnenia na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a pod.) Podniku alebo tretích osôb.
- 5.6. V mieste každého Prípojného bodu Účastník určí povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Podnik. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní Podniku, resp. jeho zamestnancom a subdodávateľom za účelom odstraňovania porúch, vykonávania plánovanej údržby, inštalácie a odstraňovania Zariadení a vykonávania iných potrebných prác a výkonov súvisiacich s poskytovaním Plnení, najmä vstup do objektu Prípojného bodu, prístup k technológii a pod. a to na nevyhnutne potrebný čas.
 - 5.7. Účastník súhlasí s umiestnením rádiovkej technológie (ak sa ako technológia pripojenia použije rádiová technológia) na streche objektu Prípojného bodu v prípade, že je vlastníkom objektu. V opačnom prípade zabezpečí tento súhlas od vlastníka objektu. Účastník berie na vedomie, že takýto súhlas je nevyhnutný pre riadne a včasné poskytnutie dohodnutého zmluvného plnenia.
 - 5.8. Účastník sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie Plnení.
 - 5.9. Preloženie Prípojných bodov a zmeny technických parametrov Plnení pre jednotlivé Prípojné body sú dovolené iba na základe Objednávky Účastníka akceptovanej Podnikom.
 - 5.10. Účastník je ďalej povinný:
 - 5.10.1. používať Plnenia v súlade so Zákomom, Zmluvou a Objednávkami,
 - 5.10.2. platiť cenu za poskytnuté Plnenia podľa Zmluvy a Objednávok,
 - 5.10.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
 - 5.10.4. oznamovať podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
 - 5.10.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.
 - 5.11. Účastník má právo:
 - 5.11.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Plnení, ktoré nezavinil,
 - 5.11.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Plnení zavineneho Podnikom; toto právo musí uplatniť v Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Plnení,
 - 5.11.3. ak nie je podnikom v zmysle príslušných ustanovení Zákona, sprostredkovať poskytovanie Plnení tretím osobám iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Podniku, ktorý môže byť uvedený aj v Objednávke.
 - 5.12. Ak je predmetom Objednávky aj verejná telefónna služba, tak Účastník má právo:
 - 5.12.1. zapísať sa do verejného telefónneho zoznamu podľa § 50 ods. 2 písm. c) Zákona a na prístupnenie svojich údajov poskytovateľom informačných služieb o telefónnych číslach alebo telefónnych zoznamov; rozsah údajov, ktoré Účastník požaduje zverejniť budú uvedené v Objednávke,
 - 5.12.2. na prístup k informačnej službe o telefónnych číslach,

5.12.3. bezplatne volať na čísla tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1. Cena za Plnenia je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení.
- 6.2. Cena za jednotlivé Plnenia je uvedená vždy v príslušnej Objednávke.
- 6.3. Cenu je možné meniť len formou dodatkov k Zmluve alebo Objednávke alebo uzavretím novej Objednávky a to po vzájomnej dohode zmluvných strán, a tiež na základe zmeny daňových predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny.
- 6.4. Pre cenu je stanovená mena – euro.
- 6.5. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac, ak v Objednávke nie je uvedené inak.
- 6.6. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou zriaďovací (jednorazový) poplatok za Plnenia ku dňu zriadenia Plnení v zmysle článku 4. Zmluvy.
- 6.7. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za Plnenia k prvému dňu mesiaca, v ktorom sa Plnenia poskytujú.
- 6.8. V prípade, že predmetom Objednávky bude aj verejná telefónna služba, Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za hovorné (za prevolané minúty) k prvému dňu mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom sa verejná telefónna služba poskytla. Rovnako je Podnik oprávnený fakturovať cenu Plnenia, pri ktorej sa cena účtuje podľa odpočtu poskytnutých Plnení.
- 6.9. Lehota splatnosti faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Účastníkovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov, ako deň splnenia peňažného záväzku bude veriteľom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
- 6.10. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti Účastník faktúru Podniku, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry Podnik vyznačí novú lehotu splatnosti, ktorá nesmie byť kratšia ako 14 dní od jej doručenia Účastníkovi.
- 6.11. Bankové poplatky dlžníka znáša dlžník, bankové poplatky veriteľa znáša veriteľ. V prípade porušenia zmluvnej podmienky súvisiacej s úhradou znáša všetky bankové poplatky tá zmluvná strana, ktorá porušenie zavinila.
- 6.12. Podnik upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, ak neuhradil cenu Plnení 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.
- 6.13. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,015% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

7. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 7.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
 - 7.1.1. na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že Podnik nevystavil faktúru za Plnenia v súlade so Zmluvou a Objednávku,
 - 7.1.2. týkajúcu sa kvality poskytnutých Plnení.
- 7.2. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Plnení spôsobili okolnosti uvedené podľa Zákona.
- 7.3. Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu Plnení, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť Podniku v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 7.4. V reklamácií 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.
- 7.5. Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu Podniku, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie Podnik aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamacii.
- 7.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezavazuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Plnenia za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Plnenia počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Plnenia kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Plnenia za celé obdobie využívania Plnenia.
- 7.7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutého Plnenia ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Plnenia za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Plnenia kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Plnenia za celé obdobie využívania Služby.
- 7.8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 7.9. V prípade ak sa zistí, že reklamácia je neopodstatnená a Účastník nesplnil podmienku na odklad platby podľa bodu 7.6. Zmluvy, Podnik má právo na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady.

8. SERVIS A GARANCIE

- 8.1. Podnik sa zaväzuje začať s odstraňovaním prípadných porúch Plnení a Zariadení dodaných a inštalovaných Podnikom, ktoré boli zistené dohľadovým centrom Podniku alebo oznámené Účastníkom a overené dohľadovým centrom Podniku (podľa toho, čo nastane skôr) bez zbytočného odkladu od nahlásenia poruchy.
- 8.2. Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do dohľadového centra Podniku. Telefonické ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj evidenčné číslo Objednávky kvôli identifikácii Plnenia, prípadne ďalšie informácie požadované Podnikom pri ohlásení poruchy, ktoré sú bezprostredne potrebné k začatiu odstraňovania poruchy, ako napr. prístupové meno a pod.
- 8.3. Účastník je povinný potvrdiť nahlásenie poruchy písomne alebo mailom bez zbytočného odkladu od telefonického nahlásenia poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo kontaktná osoba Účastníka, pričom musí obsahovať evidenčné číslo Objednávky, spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlásenia poruchy, podrobný technický popis poruchy, meno osoby, ktorá poruchu nahlásila a jej telefónne číslo. V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne alebo mailom telefonické ohlásenie poruchy v zmysle tohto bodu Zmluvy, Podnik nezodpovedá za poskytnutie servisu podľa Zmluvy.
- 8.4. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Plnenia alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne Plnenia. Odstránenie poruchy Podnik oznámi Účastníkovi telefonicky.
- 8.5. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Plnení z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.

-
- 8.6. Plánovanú údržbu je Podnik povinný oznámiť Účastníkovi prostredníctvom e-mailu, alebo faxom najneskôr 1 pracovný deň vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.
 - 8.7. V prípade, že účastník neumožní Podniku uskutočniť okamžitý servisný zásah na Zariadeniach umiestnených v jeho priestoroch, nebude táto doba započítaná do celkovej lehoty opravy.
 - 8.8. Miesto ohlasovania porúch (24x7x365 vrátane sviatkov) je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo 02 – 35 000 999, mail: helpdesk@swan.sk).
 - 8.9. Pokrytie Plnení je 24x7, t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov.
 - 8.10. Podnik zabezpečuje odstraňovanie porúch buď servisným zásahom na mieste alebo vzdialeným prístupom.
 - 8.11. Okrem odstraňovania porúch Podnik prostredníctvom oddelenia dohľadového centra poskytuje Účastníkovi aj nasledovné servisné a podporné služby:
 - 8.11.1. riešenie reklamácií,
 - 8.11.2. technická podpora,
 - 8.11.3. proaktívny monitoring Zariadení umiestnených v priestoroch Účastníka, ktoré sú v správe Podniku,
 - 8.11.4. riešenie požiadaviek Účastníka,
 - 8.11.5. informovanie o plánovaných prácach.

9. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 9.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineneho porušenia povinností uvedených v Zákone, Zmluve a v Objednávke. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 9.2. Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Plnení alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Objednávky za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Plnenia na základe zavinenia Podniku, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči Podniku do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia. V prípade, ak podnik neposkytne účastníkovi adekvátnu úroveň kvality služieb, je účastník tiež oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške.....,-€ za každý jednotlivý prípad porušenia tejto povinnosti.
- 9.3. 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.
- 9.4. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Plnení ako priameho dôsledku Účastníkovi oznámenej plánovanej údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej siete Podniku alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti alebo ako dôsledok prekročenia kapacity verejnej siete Podniku alebo kapacity siete iného poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.
- 9.5. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Plnení v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky; ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a pod..
- 9.6. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Plnení spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené vo verejnej sieti Podniku, ktoré poskytujú tretie strany.
- 9.7. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Plnení alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 9.8. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Plnení a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
- 9.9. Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré vznikne tretej osobe v dôsledku využívania Plnení a jej súvisiacimi produktmi Účastníkom.
- 9.10. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. Účastníkových dát, t.j. neručí za to, že Účastníkové dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitými tretími stranami.

-
- 9.11. Účastník zodpovedá za úmyselné zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s používaním Plnení.
 - 9.12. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

10. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY A OBJEDNÁVOK

- 10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to 4 roky odo dňa jej účinnosti.
- 10.2. Platnosť Zmluvy skončí:
 - 10.2.1. písomnou dohodou zmluvných strán,
 - 10.2.2. uplynutím doby určitej podľa bodu 10.1. Zmluvy.
- 10.3. Doba Viazanosti Objednávok ako čiastkových zmlúv bude uvedená vždy pre každú Objednávku osobitne v danej Objednávke.
- 10.4. Platnosť Objednávky ako čiastkovej zmluvy je možné ukončiť:
 - 10.4.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - 10.4.2. uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávky uzatvorená,
 - 10.4.3. odstúpením od Objednávky zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy,
 - 10.4.4. odstúpením od Objednávky zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 10.7. Zmluvy,
 - 10.4.5. zaplatením odstúpeného zo strany Účastníka podľa bodu 10.8. Zmluvy.
- 10.5. Účastník môže odstúpiť od Objednávky bez sankcií, ak:
 - 10.5.1. neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, účastník nemá právo odstúpiť od Objednávky podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - 10.5.2. Podnik ani po opakovanej uznanej reklamacii, neposkytuje Plnenie podľa Zmluvy a Objednávky alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
 - 10.5.3. Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona, Účastník má právo odstúpiť od Objednávky do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie podľa § 45 ods. 2 Zákona.
- 10.6. Ak sa na základe Objednávky poskytuje viac Plnení, je Účastník oprávnený odstúpiť od Objednávky z dôvodov uvedených v bode 10.5. Zmluvy len vo vzťahu k tomu Plneniu alebo časti Plnenia, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Plnenia, ktorého sa dôvod odstúpenia priamo týka.
- 10.7. Podnik môže odstúpiť od Objednávky, ak Účastník:
 - 10.7.1. opakovane neoprávnene zasahuje do Zariadenia verejnej siete Podniku alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
 - 10.7.2. nezaplatil cenu za Plnenie ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - 10.7.3. pripojí na verejnú sieť Podniku zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitých predpisov alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu Podniku zariadenie neodpojí,
 - 10.7.4. opakovane používa Plnenie spôsobom, ktorý znemožňuje Podniku kontrolu jeho používania, najmä, nie však len, poskytnutie nepravdivých alebo neúplných

identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Plnení alebo ak Účastník používa Plnenia protiprávnym spôsobom,
10.7.5. opakovane porušuje podmienky Zmluvy a Objednávky.

- 10.8. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Objednávky pred uplynutím doby Viazanosti, na ktorú bola uzatvorená, aj zaplatením odstupného Podniku vo výške určenej nasledujúcim spôsobom: suma pravidelného mesačného poplatku za Plnenia poskytované na základe predmetnej Objednávky vynásobená počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca doby Viazanosti, na ktorú bola Objednávka uzatvorená. Platnosť Objednávky sa ukončí posledným dňom mesiaca, v ktorom Účastník Podniku uhradil odstupné.
- 10.9. Podnik môže vypovedať Objednávku, ak ďalej nemôže poskytovať Plnenie v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Plnenia okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Objednávku z dôvodu modernizácie Plnení, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Plnenia podľa uzavretej Objednávky, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iného, technicky a cenovo blízkeho Plnenia s jeho zvýhodneným zriadením.
- 10.10. Ukončenie platnosti Zmluvy nemá vplyv na platnosť a účinnosť Objednávok, ktorých doba Viazanosti ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy ešte neuplynula. Až do uplynutia Viazanosti Objednávky sa však Služby poskytujú v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve.

11. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 11.1. Účastník môže predložiť Telekomunikačnému úradu SR spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.
- 11.2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
 - 11.2.1. meno, priezvisko/obchodné meno a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka,
 - 11.2.2. názov a sídlo Podniku,
 - 11.2.3. predmet sporu,
 - 11.2.4. odôvodnenie nespokojnosti s výsledkami reklamácie,
 - 11.2.5. návrh riešenia sporu.
- 11.3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 11.4. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 11.5. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu.

12. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 12.1. Dôvernými informáciami, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tohto článku Zmluvy, sú akékoľvek informácie poskytnuté za účelom realizácie predmetu Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré niektorá zmluvná strana označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými (ďalej len „**dôverné informácie**“).
- 12.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie,
 - 12.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto dohody prijímateľom, alebo
 - 12.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto dohody známe prijímateľovi bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo
 - 12.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
- 12.3. Zmluvné strany sú oprávnené dôverné informácie sprístupniť iba:
 - 12.3.1. ak to požaduje zákon alebo iný právny predpis;

-
- 12.3.2. ak boli vyžiadané súdmi, orgánmi prokuratúry alebo iným vecne príslušným správnym orgánom na základe zákona;
- 12.3.3. v rozsahu výslovne povolenom Zmluvou.
- 12.4. Každá zo zmluvných strán sa týmto zaväzuje, že:
- 12.4.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou zmluvnou stranou,
 - 12.4.2. bude chrániť dôverné informácie poskytnuté poskytovateľom dôverných informácií aspoň v takom rozsahu, ako dôverné informácie vlastné, a za tým účelom bude prijímať potrebné opatrenia na ich ochranu,
 - 12.4.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
 - 12.4.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
 - 12.4.5. poskytne dôverné informácie svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom, právnym zástupcom, účtovníkom, konzultantom a iným zástupcom, pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané mlčanlivosťou za podmienok podľa tohto článku Zmluvy, alebo obdobnou dohodou,
 - 12.4.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu Zmluvy,
 - 12.4.7. vráti poskytovateľovi dôverných informácií na jeho požiadanie všetky dokumenty obsahujúce dôverné informácie,
 - 12.4.8. oznámi poskytovateľovi dôverných informácií neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie dôverných informácií, a to ihneď po tomto zistení a bude spolupracovať pri znovuobnovení ochrany dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
- 12.5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytovateľa dôverných informácií trvá aj po skončení platnosti Zmluvy.
- 12.6. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej Republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov. Pre prípady právnych sporov medzi zmluvnými stranami, ktoré by sa týkali záväzkových vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy, sa zmluvné strany dohodli, že na prejednanie a rozhodnutie takýchto sporov sú príslušné súdne orgány Slovenskej republiky.
- 13.2. Ak táto Zmluva neustanovuje inak, tak akékoľvek oznámenie, žiadosť, požiadavka, vzdanie sa práva, súhlas, schválenie alebo akákoľvek iná komunikácia, ktorá sa vyžaduje alebo je povolená podľa tejto Zmluvy (ďalej len "**Oznámenie**"), bude urobená v písomnej forme v slovenskom jazyku a bude sa považovať za doručení, ak bude doručená osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou a poštovým vopred uhradeným príslušným odosielateľom na adresu danej zmluvnej strany uvedenú v článku 1. tejto Zmluvy alebo na takú inú adresu, ktorá bude v súlade s týmto bodom Zmluvy oznámená zmluvnej strane písomne najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred. V prípade neúspešného doručenia Oznámenia doporučenou listovou zásielkou sa 3. (tretí) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Akékoľvek Oznámenie podľa tejto Zmluvy bude považované za riadne doručené aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
- 13.3. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami. Rovnako akékoľvek zmeny Objednávok je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami alebo uzavretím novej Objednávky.
- 13.4. Každé ustanovenie tejto Zmluvy, pokiaľ je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevyožiteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymožitelnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevyožiteľnosti alebo

neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevyhnutnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.

- 13.5. Zmluva je vyhotovená v 3 rovnopisoch, pričom podnik obdrží jedno vyhotovenie zmluvy a účastník obdrží dve vyhodnotenia zmluvy
- 13.6. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa §47a ods.1 zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 13.7. Zmluvné strany svojimi podpismi na Zmluve potvrdzujú, že sa so všetkými ustanoveniami Zmluvy riadne oboznámili, tieto sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a vážnu vôľu upraviť vzájomné vzťahy dohodnutým spôsobom zbavenú akýchkoľvek omylov, zmluvná voľnosť zmluvných strán nie je žiadnym spôsobom obmedzená a Zmluva nie je uzavretá v tiesni a ani za nápadne nevýhodných podmienok.

za Účastníka:

za Podnik:

podpis :
meno : Ing. Gabriela Matečná
funkcia : generálna riaditeľka

podpis :
meno : Ing. Juraj Ondriš
funkcia : predseda predstavenstva
SWAN, a.s.

dátum : v Bratislave, dňa2013

dátum : v Bratislave, dňa2013

podpis :
meno : Ing. Róbert Poloni
funkcia : námestník generálnej riaditeľky

podpis :
meno : Ing. Miroslav Strečanský
funkcia : člen predstavenstva
SWAN, a.s.

dátum : v Bratislave, dňa2013

dátum : v Bratislave, dňa2013