

ZMLUVA

o poskytovaní a prevádzkovaní komunikačných a bezpečnostných služieb pre siete LAN/WAN ŠÚ SR
uzavretá podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Obchodný zákonník“)

(ďalej len „zmluva“)

Číslo u objednávateľa: ZML-3-27/2016-500
Číslo u poskytovateľa:

1/Objednávateľ: Štatistický úrad Slovenskej republiky
Sídlo: Miletičova 3, 824 67 Bratislava 26
Zastúpený: PhDr. Ľudmilou Benkovičovou, CSc. – predsedníčkou úradu
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000072444/8180.
IČO: 00166197
DIČ: 2020830218
(ďalej len „objednávateľ“)

2/Poskytovateľ: O2 Business Services, a. s.
Sídlo: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
Zastúpený: Ing. Stanislav Molčan
Ing. Marek Kotíman
Mgr. Juraj Ďurov
Bankové spojenie: Tatra banka, a. s., Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava
Číslo účtu: SK74 1100 0000 0029 4600 3535
IČO: 50087487
IČ DPH: SK2120172670
Zapísaný: v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, oddiel Sa,
vložka č. 6290/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

3/Poskytovateľ: O2 Czech Republic a. s.
Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle
Zastúpený: Ing. Tomáš Budník
Ing. Tomáš Kouřil
Mgr. Jiří Hrabovský
Bankové spojenie: PPF banka, a. s., Evropská 2690/17 Praha
Číslo účtu: CZ20 6000 0000 0020 1994 0018

IČO: 60193336
IČ DPH: CZ 60193336
Zapísaný: Mestský súd v Prahe, spisová značka B 2322
(ďalej len „poskytovateľ“)

Čl. I PREDMET, MIESTO A TERMÍN PLNENIA

1. Predmetom zmluvy je poskytovanie a prevádzkovanie telekomunikačných a komunikačných služieb pre siete LAN/WAN SÚ SR, ktoré pozostáva z týchto oblastí:
 - komunikačná sieť
 - konfiguračná podpora
 - telekomunikačné hlasové služby
 - poskytnutie WAN prostredia pre voľby/referendum.

Podrobná špecifikácia je uvedená v prílohe č. 1 tejto zmluvy - Špecifikácia a technické riešenie plnenia zmluvy.

2. Miestom plnenia sú pracoviská objednávateľa, uvedené v prílohe č. 4 tejto zmluvy – Pracoviská objednávateľa.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že na základných pracoviskách v zmysle prílohy č. 4 tejto zmluvy zriadi sieť, implementuje a začne prevádzkovať a poskytovať na nej službu, v rozsahu a kvalite ako je uvedené v prílohe č. 1 pre tieto pracoviská, do 60 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že na ostatných pracoviskách (kontaktné miesta) v zmysle prílohy č. 4 tejto zmluvy zriadi sieť, implementuje a začne prevádzkovať a poskytovať na nej službu, v rozsahu a kvalite ako je uvedené v prílohe č. 1 pre tieto pracoviská, do 60 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
5. Termíny podľa bodu 3 a 4 tohto článku zmluvy neplynú iba v prípade, ak na strane objednávateľa existujú prekážky brániace poskytovateľovi v zriadení služby tvoriacej predmet tejto zmluvy a poskytovateľ bezodkladne (najneskôr do 3 dní od kedy sa o tejto skutočnosti dozvedel) požiadal objednávateľa o ich odstránenie. Pokračovanie plynutia termínov začne v deň nasledujúci po tom ako objednávateľ oznámil poskytovateľovi, že reklamované prekážky boli odstránené. Toto ustanovenie však nemá vplyv na plynutie termínov zriadenia služby v zmysle bodov 3. a 4. tohto článku na pracoviskách objednávateľa, kde neexistujú prekážky brániace poskytovateľovi v zriadení služby.
6. Termíny podľa bodu 3 a 4 tohto článku zmluvy sa považujú za splnené dňom obojstranne podpísaného protokolu o odovzdaní plnenia v zmysle čl. III body 4 a 5 tejto zmluvy. Nasledujúcim dňom po dni podpísania predmetného protokolu poskytovateľ začína poskytovať službu v dohodnutom rozsahu pre relevantné pracoviská objednávateľa.

Čl. II CENA, POPLATKY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Ceny uvedené v tomto článku sú stanovené dohodou zmluvných strán podľa zákona č.18/1996Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. V prípade zmeny výšky DPH počas trvania tejto zmluvy sa fakturácia vykoná tak, že k cene bez DPH sa pripočíta a bude účtovať DPH podľa všeobecne záväzného právneho predpisu účinného ku dňu fakturácie.

3. Ceny za poskytnutie služby sú uvedené v prílohe č.2 tejto zmluvy.
4. Fakturácia za komunikačnú sieť, konfiguračnú podporu Telekomunikačné hlasové služby (časť hlasová služba) bude realizovaná mesačne na základe jednotkových cien uvedených v prílohe č.2 tejto zmluvy.
5. Fakturácia za telekomunikačné služby (časť zriadenie a prenájom koncových zariadení – telefónov) bude realizovaná mesačne na základe jednotkových cien uvedených v prílohe č.2 tejto zmluvy za skutočný počet prenajatých koncových zariadení.
6. Fakturácia za telekomunikačné služby (časť zriadenie a prevádzkovanie telefónnych účtov) bude realizovaná mesačne na základe jednotkových cien uvedených v prílohe č.2 tejto zmluvy za skutočný počet prevádzkovaných telefónnych účtov.
7. Fakturácia za hovorné bude realizovaná na základe cien uvedených v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
8. Fakturácia za poskytnutie telekomunikačnej siete pre voľby/referendum bude realizovaná po ukončení voľieb/referend na základe jednotkových cien uvedených v prílohe č. 2 tejto zmluvy za skutočný počet prenajatých zariadení a realizovaných služieb.
9. Fakturácia za hovorné pri voľbách/referendách bude realizovaná na základe cien uvedených v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
10. Cena za poskytnutie služby Callcentra sa bude účtovať na základe požiadavky objednávateľa a to pripočítaním k mesačnému poplatku podľa bodu 4 tohto článku.
11. Fakturácia za hlasové služby pre jednotlivé miesta poskytnutia služby sa bude realizovať mesačne na fakturačné miesta uvedené v prílohe č.8 tejto zmluvy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať poskytovateľovi mesačné poplatky za poskytovanú službu, podľa bodov 4. a 5. tohto článku zmluvy, na základe faktúry vystavenej vždy do 10. dňa nasledujúceho mesiaca po poskytnutí služby, ktorú je poskytovateľ prvýkrát oprávnený vystaviť za mesiac v ktorom došlo k odovzdaniu zriadenej služby v súlade s článkom III bod 4 a 5.
13. Splatnosť jednotlivých faktúr poskytovateľa je 30dní od ich doručenia objednávateľovi.
14. Vystavená faktúra musí obsahovať údaje požadované pre daňový doklad podľa príslušných platných predpisov. V prípade, že vystavená faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje je objednávateľ oprávnený ju v lehote splatnosti vrátiť poskytovateľovi. Poskytovateľ podľa charakteru nedostatkov faktúru buď opraví alebo vystaví novú. U tejto opravenej (novej) faktúry vyznačí novú lehotu splatnosti v zmysle bodu 13. tohto článku zmluvy.

ČI. III

DODACIE PODMIENKY PREDMETU PLNENIA

1. Objednávateľ umožní poskytovateľovi vstup do priestorov, ktoré sú na pracoviskách objednávateľa určené na montáž a inštaláciu technologického vybavenia, ako aj implementáciu služby. Vstup do objektov a sprístupnenie požadovaných priestorov umožní v pracovnej dobe objednávateľa.
2. Objednávateľ zabezpečí súhlas vlastníkov na zriadenie dátových okruhov v objektoch, ktoré sú uvedené v prílohe č. 4 tejto zmluvy.
3. Realizácia technického riešenia predmetu zmluvy počíta s použitím technických prostriedkov objednávateľa, ktoré sú uvedené v prílohe č. 5 tejto zmluvy. Za účelom zabezpečenia poskytovania v zmluve dohodnutej služby objednávateľ toto technologické vybavenie odovzdáva poskytovateľovi do používania dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a do technologickej správy dňom akceptácie plnenia funkčného celku „základné pracoviská“.
4. Poverení zamestnanci poskytovateľa a objednávateľa podpísaním protokolu o odovzdaní plnenia potvrdia, t.j. akceptujú technické podmienky a funkčnosť relevantných častí služby v súlade s dohodnutým predmetom plnenia.

5. Protokol o odovzdaní plnenia bude obsahovať aj výsledky kvantitatívnych a kvalitatívnych hodnôt testovaných parametrov, ako aj zhodnotenie priebehu testov na manažment staniciach podľa záznamov počas testu.
6. Protokol o odovzdaní a prevzatí telefónov, alebo telefónnych účtov podpíšu poverení zamestnanci poskytovateľa a objednávateľa v miestach podľa vzájomnej dohody.
7. Objednávateľ si vyhradzuje právo počas platnosti tejto zmluvy meniť počty telefónnych účtov na základe požiadavky, ktorú zašle poskytovateľovi. Poskytovateľ je povinný akceptovať a realizovať požiadavku do 30 dní od jej prevzatia. Odovzdanie a prevzatie sa bude riadiť podľa bodu 6 tohto článku. Mesačný poplatok uvedený v čl. II bod 11. tejto zmluvy za takto navýšené resp. znížené počty telefónnych účtov bude hradený až od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po odovzdaní a prevzatí telefónov.
8. Objednávateľ sa zaväzuje na vlastné náklady a v súlade s požiadavkami poskytovateľa na prostredie pripraviť vhodné pripojné miesta, najmä:
 - 8.1. poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť potrebnú na splnenie záväzkov poskytovateľa,
 - 8.2. používať zariadenia v súlade s ich určením a pokynmi poskytovateľa,
 - 8.3. neposkytnúť zariadenia ani neumožniť prenos informácií pre tretie osoby bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa,
 - 8.4. vykonať všetky potrebné opatrenia na predchádzanie škôd na zariadeniach a využívaní zariadení tretími osobami bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa,
 - 8.5. nepremiestňovať a nemanipulovať so zariadeniami, ani nemeniť poskytovateľom nastavené technické parametre bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa,
 - 8.6. určiť zodpovedných zamestnancov na jednotlivých pracoviskách resp. miestach inštalácie zariadení podľa tejto zmluvy,
 - 8.7. určiť osoby na mieste inštalácie vykonávajúce obsluhu telefónu a elektrickej 220V siete a ich mená a dostupnosť oznámiť poskytovateľovi,
 - 8.8. zabezpečiť, aby zariadenia boli nepretržite zapojené v elektrickej sieti,
 - 8.9. umožniť poskytovateľovi pripojenie zariadenia na zálohový zdroj energie,
 - 8.10. nie byť zodpovednosť za to, že pri využívaní služby postupoval v rozpore s podmienkami tejto zmluvy, porušil platný právny predpis alebo zákazy z neho vyplývajúce a uhradiť poskytovateľovi škodu, ktorá mu z takého konania objednávateľa vznikne,
 - 8.11. pre miesta, kde bude inštalované zariadenie rádiového prepojenia najneskôr do 3 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy odovzdať poskytovateľovi podklady na inžiniersku a projektovú činnosť, a to:
 - 8.11.1. list vlastníctva na nehnuteľnosť, na ktorej bude inštalované zariadenie rádiového prepojenia a to s platnosťou nie staršou ako jeden mesiac,
 - 8.11.2. snímku z katastrálnej mapy ohľadom nehnuteľnosti uvedenej v predchádzajúcom bode s platnosťou nie staršou ako jeden kalendárny mesiac,
 - 8.11.3. súhlas vlastníka nehnuteľnosti na ktorej má byť umiestnené zariadenie rádiového prepojenia, alebo jeho časť, potvrdzujúci, že poskytovateľ môže umiestniť uvedené zariadenie ako stavbu.
9. Za veci prevzaté od poskytovateľa do opatrovania za účelom plnenia podľa tejto zmluvy zodpovedá objednávateľ.
10. Za veci prevzaté od objednávateľa do opatrovania za účelom plnenia podľa tejto zmluvy zodpovedá poskytovateľ.

11. Objednávateľ určí osoby na realizáciu požadovanej spoluúčasti objednávateľa podľa tejto zmluvy a bude sa snažiť minimalizovať zmeny takto určeného personálu.

Čl. IV SUBDODÁVATELIA

1. Objednávateľ požaduje aby poskytovateľ najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa uzatvorenia tejto zmluvy predložil zoznam subdodávateľov v rozsahu údajov podľa § 28 ods. 1 písm. k) zákona č. 25/2006 Z. z., v ktorom bude uvedený aj podiel predmetu zmluvy, v prípadoch podľa § 32 ods. 3 písm. b) 2 zákona č. 25/2006 Z. z., ktorý má v úmysle zadať tretím osobám, ako aj navrhovaných subdodávateľov a predmety subdodávok a čestného vyhlásenia, že každý navrhnutý subdodávateľ spĺňa alebo najneskôr v čase plnenia predmet tejto zmluvy bude spĺňať podmienky účasti podľa § 26 ods. 1 zákona č. 25/2006 Z. z.
2. Postup podľa bodu 1. tohto článku vrátane pravidiel výberu subdodávateľa platí aj pri zmene subdodávateľa počas plnenia tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe takejto zmluvy realizoval sám. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/plnenia vykonanej/vykonaného na základe zmluvy o subdodávke.

Čl. V ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A SERVISNÉ ZABEZPEČENIE

1. Ak sa na poskytovateľom poskytnutom predmete plnenia prejaví počas trvania tejto zmluvy vada alebo porucha funkčnosti, za ktorú objednávateľ nezodpovedá (ďalej len „incident“), poskytovateľ sa zaväzuje incident bezplatne odstrániť. Pre ten účel počas trvania tejto zmluvy zabezpečí servis a vzdialenú podporu.
2. Režim servisu a vzdialenej podpory je nasledovný:
 - 2.1 Ohlásenie incidentu sa vykonáva u poskytovateľa na dohľadovom stredisku poskytovateľa denne na mailovej adrese noc@o2bs.sk, alebo na telefónnom čísle 02 / 2211 2212.
 - 2.2 Incident je oprávnená ohlásiť objednávateľom určená osoba podľa zmluvne dohodnutého režimu (príloha č. 7 tejto zmluvy).
 - 2.3 Objednávateľ umožní povereným pracovníkom poskytovateľa prístup na miesto servisného úkonu a poskytne im spoluprácu a informácie, potrebné na jeho riadne vykonanie.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za incident, ak bol zapríčinený:
 - a) nedodržaním dohodnutej technickej špecifikácie zariadení pre poskytovanú funkcionálnu službu zo strany objednávateľa alebo tretej osoby
 - b) zlyhaním ktorejkoľvek položky vybavenia objednávateľa, ktorú poskytovateľ podľa tejto zmluvy nedodal alebo neplnil,
 - c) vyššou mocou, t.j. okolnosťami nepredvídateľnými a zmluvnými stranami neovplyvniteľnými,
 - d) výpadkom elektrického prúdu (v prípade, že dodaná technológia alebo jej časť je pripojená k nezálohovaným elektrickým okruhom, alebo výpadok elektrického prúdu je dlhší, než kapacita záložného zdroja).
4. Do ceny služby podľa čl. II bod 4 tejto zmluvy je počas trvania tejto zmluvy zahrnuté aj servisné zabezpečenie poskytovateľom poskytovanej služby.

Čl. VI
VYŠŠIA MOC

1. Ani jedna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nedodržanie záväzkov, ak toto nedodržanie vzniklo za okolností, ktoré nemohli byť nimi ovplyvnené, t.j. v prípadoch vyššej moci.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si začiatok a koniec trvania vyššej moci a to hodnoverným spôsobom.
3. Ak poskytovanie služby alebo iného plnenia zmluvy mešká z dôvodov vyššej moci a zmluvná strana svoje právo riadne a včas uplatnila, potom sa príslušný naplánovaný termín poskytnutia príslušnej časti služby alebo plnenia odloží o dobu primeranú k takému omeškaniu.
4. Na riešenie ďalších okolností vylučujúcich zodpovednosť sa primerane použijú ustanovenia §374 Obchodného zákonníka.

Čl. VII
ODSTÚPENIE OD ZMLUVY A UKONČENIE ZMLUVY

1. Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak poskytovateľ ani po predchádzajúcom vyzvaní nezačal poskytovať niektorú z funkcionalít služby tvoriacu predmet zmluvy do 5 pracovných dní od predchádzajúceho vyzvania.
2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak bez existencie prekážok na jeho strane poskytovateľ ani po vyzvaní zo strany objednávateľa neposkytuje niektorú z funkcionalít služby tvoriacu predmet zmluvy po dobu dlhšiu ako 5 pracovných dní.
3. Poskytovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť alebo obmedziť rozsah a znížiť kvalitu poskytovaných funkcionalít služby, po predchádzajúcom písomnom upozornení, ak objednávateľ je v omeškani so zaplatením splatnej časti ceny alebo poplatku za poskytovateľom poskytnuté plnenie o viac ako 30 dní. Ak objednávateľ nespĺní svoju zmluvnú povinnosť do 30 pracovných dní odo dňa zaslania vyššie uvedeného písomného upozornenia, je poskytovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu.
4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak poskytovateľ bude pri realizácii tejto zmluvy postupovať v rozpore s čl. VIII bod 4 tejto zmluvy.
5. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.
6. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže vypovedať zmluvu. Výpovedná doba je 6 mesiacov a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dni doručenia výpovede druhej strane. Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná. Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná, sa považuje takisto deň
 - 6.1. v ktorom táto zmluvná strana zásielku odoprela prijať,
 - 6.2. ktorým márne uplynula odberná lehota pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte, pokiaľ bola príslušná zmluvná strana o jej uložení na pošte riadne informovaná, alebo
 - 6.3. v ktorý bola na zásielke zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že "adresát sa odsťahoval", "adresát je neznámy" alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky za predpokladu, že taká zásielka bola odosielateľom zasielaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy alebo na inú adresu, ktorú druhá zmluvná strana odosielateľovi včas oznámila.
7. Zmluvné strany môžu túto zmluvu ukončiť aj písomnou dohodou podpísanou oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

8. Vo zvyšku neupravených vzťahov sa zodpovednosť z odstúpenia od zmluvy a nároky na náhradu škody riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

ČI. VIII

OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Objednávateľ na požiadanie poskytne poskytovateľovi také technické informácie, ktoré sú mu potrebné na realizáciu zmluvných povinností.
2. Objednávateľ a poskytovateľ sa zaväzujú, že informácie, ktoré im boli odovzdané zmluvným partnerom ako nezverejniteľné, nesprístupnia tretím osobám bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany ani tieto informácie nepoužijú pre iné účely, ako pre plnenie podmienok zmluvy. Zmluvné strany sa tiež zaväzujú neposkytovať ani nezverejňovať tretím osobám informácie, ktoré získali v súvislosti s realizáciou zmluvy a ktoré by mohli poškodiť vzájomné vzťahy alebo jednu zo zmluvných strán. Týmto nie sú dotknuté príslušné ustanovenia osobitných zákonov.
3. Zmluvná strana je povinná bez meškania písomne informovať druhú zmluvnú stranu o skutočnostiach, ktoré by podstatným spôsobom mohli vplývať na neplnenie zmluvy.
4. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na tretiu stranu. Za tretiu stranu sa nepovažuje iba taký subjekt, na ktorý poskytovateľ prevedie svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy v dôsledku jeho preukázateľnej vnútornej reorganizácie s tým, že touto zmenou sa podstatne nezmenia podmienky tejto zmluvy.
5. Objednávateľ požaduje od poskytovateľa pri práci v informačných systémoch dodržiavať bezpečnostné smernice a bezpečnostný projekt, ktoré platia pre informačné systémy objednávateľa. Poučenie o bezpečnostných smerniciach vykoná poverený zamestnanec objednávateľa bez zbytočného odkladu po podpise tejto zmluvy, o čom bude vyhotovený zápis podpísaný poučenými pracovníkmi poskytovateľa, ktorý bude uložený u povereného zamestnanca objednávateľa. Poučení pracovníci poskytovateľa sa zaväzujú v zmysle tohto bodu poučiť všetkých ďalších pracovníkov poskytovateľa vykonávajúcich predmet tejto zmluvy.
6. Poskytovateľ zodpovedá za:
 - 6.1. aktuálnosť poskytovateľom dodaného SW a za funkčnosť poskytovateľom dodaného HW,
 - 6.2. funkčnosť len tých bezpečnostných pravidiel z bezpečnostnej politiky poskytovateľa a v takom rozsahu, o realizáciu ktorých objednávateľ požiadala poskytovateľa písomnou formou a ktoré poskytovateľ po dohode s objednávateľom (podmienky a spôsob) aj realizoval v súlade s touto zmluvou,
 - 6.3. funkčnosť len tých funkcionálov zo systému DWDM (príloha č. 1 tejto zmluvy) v takom rozsahu, o realizáciu ktorých objednávateľ poskytovateľa požiadala písomnou formou a ktoré poskytovateľ po dohode s objednávateľom (podmienky a spôsob) aj realizoval v súlade s touto zmluvou.
7. Poskytovateľ nezodpovedá za:
 - 7.1. funkčnosť bezpečnostných pravidiel, ktorých realizácia závisí od druhej, resp. tretej strany,
 - 7.2. škody spôsobené zneužitím nastavených bezpečnostných pravidiel, alebo zásahom druhej, resp. tretej strany,
 - 7.3. funkčnosť HW/SW alebo služieb dodaných druhou, resp. treťou stranou.
8. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi právo na používanie SW, ktorý slúži na poskytovanie služby podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Všetky autorské práva (na programy, dokumentáciu atď.) prináležia označeným držiteľom licencie. Rozširovanie takéhoto SW zo strany objednávateľa je podľa autorského zákona a v zmysle Licenčných podmienok držiteľa licencie zakázané. Objednávateľ nenadobúda žiadne ďalšie práva okrem používateľského práva v zmysle Licenčných podmienok priložených k danému komponentu pre poskytovanie služby.

9. Zo záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy voči objednávateľovi sú O2 Business Services, a.s., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava a O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle ako poskytovateľ zaviazaní spoločne a nerozdielne, keďže predmet tejto zmluvy realizujú spoločne na základe Zmluvy o spolupráci uzatvorenej dňa 13. 05. 2016.

Čl. IX

ZMLUVNÁ POKUTA

1. Ak je poskytovateľ v omeškaní s termínom plnenia predmetu zmluvy podľa čl. I bod 3 tejto zmluvy, tak je povinný zaplatiť objednávateľovi za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- EUR.
2. Ak je poskytovateľ v omeškaní s termínom plnenia predmetu zmluvy podľa čl. I bod 4 tejto zmluvy, tak je povinný zaplatiť objednávateľovi za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 2 000,- EUR.
3. V prípade nedodržania požadovaných parametrov služieb a podpory uvedených v prílohe č. 1 pre voľby a referendá, zaplatí poskytovateľ objednávateľovi za každé takéto nedodržanie zmluvnú pokutu 10 000,- EUR.
4. V prípade nedodržania požadovaných parametrov služieb a podpory uvedených v prílohe č. 1 v období mimo voľieb a referend, zaplatí poskytovateľ objednávateľovi za každé takéto nedodržanie zmluvnú pokutu 100,- EUR.
5. Zaplatením zmluvných pokút nie je dotknutý nárok objednávateľa na uplatnenie si náhrady vzniknutej skutočnej škody v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
6. Ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou riadne vystavenej faktúry je poskytovateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej ceny za každý deň omeškania.

Čl. X

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Vzájomné vzťahy zmluvných strán v otázkach, ktoré nie sú priamo v zmluve upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike vo vzťahu na predmet a obsah tejto zmluvy.
2. Pokiaľ jedna alebo viacej častí zmluvy by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, prípadne nevykonateľnými, neovplyvní táto skutočnosť platnosť ostatných častí zmluvy. Namiesto neúčinných, neplatných alebo nevykonateľných častí zmluvy použijú zmluvné strany úpravu a ustanovenia, ktoré sú najbližšie tomu, čo zmluvné strany pôvodnými ustanoveniami chceli vyjadriť podľa zmyslu a účelu zmluvy.
3. Všetky spory, ktoré prípadne vzniknú zo zmluvy, alebo v súvislosti s ňou, zmluvné strany sa pokúsia riešiť dohodou. Pokiaľ k dohode nedôjde, uplatnia svoje práva a nároky podľa všeobecne platných právnych predpisov pred príslušným súdom Slovenskej republiky.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú určiť oprávnené osoby pre realizáciu tejto zmluvy do 14 dní od uzatvorenia tejto zmluvy.
5. Zmluva sa stáva platnou dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnou nasledujúcim dňom po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
6. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
7. Zmluva zaniká, okrem už uvedených skutočností v čl. VII tejto zmluvy, aj
dodatočnou nemožnosťou ktorejkoľvek zmluvnej strany splniť záväzky podľa tejto zmluvy.

8. Zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť len na základe písomnej dohody zmluvných strán formou osobitných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

9. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú jej prílohy:

- Príloha č. 1: Špecifikácia a technické riešenie plnenia zmluvy
- Príloha č. 2: Ceny za služby uvedené v zmluve
- Príloha č. 3: Program a tarifikačná tabuľka
- Príloha č. 4: Pracoviská objednávateľa
- Príloha č. 5: Zoznam zariadení vo vlastníctve objednávateľa
- Príloha č. 6: Vzor protokolu o odovzdaní plnenia podľa čl. I bod 1 zmluvy
- Príloha č. 7: Nahlasovanie incidentov, prevádzkových problémov a ich riešenie spolu s reakčnou dobou odstránenia incidentu
- Príloha č. 8: Fakturačné miesta pre hlasovú službu
- Príloha č. 9: Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej komunikačnej siete spoločnosti O2 Business Services a. s.

V prípade, že by sa dostali do rozporu ustanovenia tejto zmluvy s ustanoveniami prílohy č. 9, záväzné sú ustanovenia dohodnuté v tejto zmluve.

10. Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch rovnakej platnosti, z ktorých každá zmluvná strana prevezme dve vyhotovenia.

V 10 -06- 2016 dňa:

za objednávateľa

PhDr. Ľudmila Benkovičová, CSc.

predsedníčka



9.6.2016

V Bratislave, dňa

Poskytovateľ:

O2 Business Services, a. s.

Ing. Stanislav Molčan

predseda predstavenstva

Ing. Marek Kottman

člen predstavenstva

O2 Czech Republic, a.s.



Ing. Tomáš Budník
preedseda predstavenstva



Mgr. Jiří Hrabovský
člen predstavenstva

Príloha č. 1: Špecifikácia a technické riešenie plnenia zmluvy

- Komplexné riešenie dátových a hlasových služieb
- Všetky konektivity do výpočtových centier budú realizované cez geograficky oddelené podzemné optické káble
- Obe konektivity do výpočtových centier zo siete O2BS majú kapacitu 10 Gbps
- Možnosť zvýšenia dostupnosti nezávislým premostením oboch výpočtových centier kapacitou 10 Gbps
- Prepojenie výpočtových centier je tiež plne geograficky oddelené
- Všetky linky do lokalít sú zálohované a privedené od seba nezávislými sieťami
- Bezdrôtové prístupové linky sú realizované výhradne na licencovaných technológiách
- Garancia šírky pásma prístupových okruhov
- Pružné zvýšenie kapacít liniek na fyzické možnosti prístupovej technológie
- Pružné upgradovanie prístupových liniek na inú technológiu
- V riešení sú použité zariadenia od renomovaného výrobcu Cisco
- Pre hlasovú VPN bude vytvorená dedikovaná HW platforma v HA režime s možnosťou širokého prispôsobenia a škálovateľnosti
- IP telefónne prístroje sú od renomovaného výrobcu Yealink a prevyšujú požiadavky zadania
- Všetky chrbticové a riadiace prvky riešenia sú v HA režime
- V prípade nedostupnosti uvádzaných prístupových technológií sa zaväzujeme službu zabezpečiť inou technológiou s identickými, alebo lepšími parametrami, bez zmeny ceny
- Garancia bezpečnosti celého riešenia
- Proaktívny monitoring dátových a hlasových služieb 24/7
- Splnenie všetkých požadovaných SLA

KOMUNIKAČNÁ SIETĚ

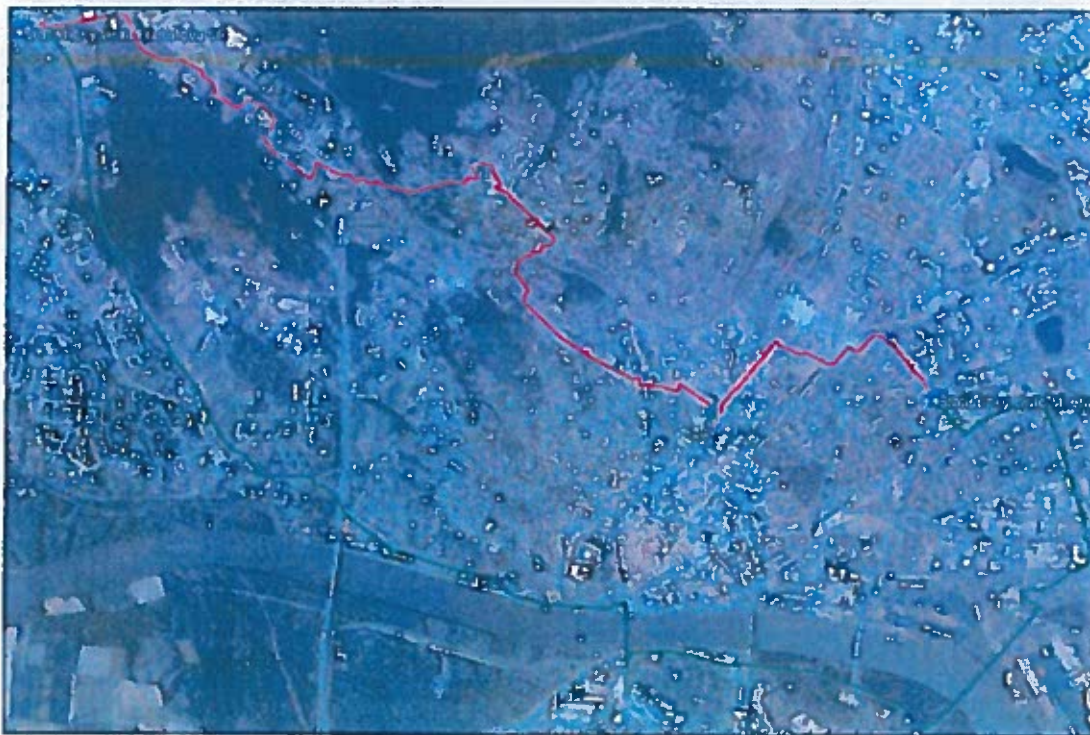
Zriadenie a prevádzkovanie komunikačnej VPN siete STATNET

Redundantné prepojenie výpočtových centier objednávateľa

Prepojenie výpočtových centier VC1 na Hanulovej 5/c a VC2 na Miletičovej 3 v Bratislave bude riešené dvomi podzemnými plne nezávislými optickými trasami, ktoré nezdieľajú spoločnú trasu, ani sa nekrižujú, každá o kapacite 2xSMF cez ktoré budú zapojené existujúce DWDM zariadenia ADVA FSP3000R7 v majetku objednávateľa.

Prvá „severná“ trasa (na obrázku červená) má dĺžku 11946m, identifikácia trasy: SUSR_Sever

Druhá „južná“ trasa (na obrázku zelená) má dĺžku 14452m, identifikácia trasy: SUSR_Juh



Minimálne technické parametre (technická špecifikácia) optických trás:

Parameter	Špecifikácia
Attenuationcoefficient	
@ 1310 nm	Max. 0.36 dB/km
@ 1550 nm	Max. 0.23 db/km
Cut-offwavelength (Fiber)	Min. 1150 nm
Cut-offwavelength (Cabled)	Max. 1270 nm
Zero-dispersionwavelength	1300~1322 nm
Zero-dispersionslope	Max. 0092 ps/nm ² km
Chromaticdispersion	
@ 1285 ~ 1330 nm	Max 3.5 ps/nm.km
@ 1550 nm	Max. 18.0 ps/nm.km
Modefield diameter, @ 1310nm	9.3 μ m \pm 0.5 μ m
Cladding diameter	125 \pm 2 μ m
Claddingnon-circularity	Max. 2 %
Corenon-circularity	Max. 6 %
Core-CladdingConcentricityError	Max. 1.0 μ m
Cladding-CoatingConcentricityError	Max. 12 μ m
Coating diameter	245 \pm 10 μ m
Proof test level	100 Kpsi

CoatingStrippability	1~5 N
Macrobending Test	Max. 0.1 dB
PMD	Max. 0.5ps/sqrt (km)

Výpočtové centrá VC1 a VC2 sú prepojené prostredníctvom DWDM technológie, ktorá je vo vlastníctve objednávateľa. Služba prenosu údajov je zabezpečená týmito funkcionalitami a v tomto rozsahu:

- DWDM Systém 1 (nachádzajúce sa vo VC1):
 - o 2 x Gigabit ethernet prenos
 - o 1 x 4 GigabitFiber Channel
- DWDM Systém 2 (nachádzajúce sa vo VC2):
 - o 2 x Gigabit ethernet prenos
 - o 1 x 4 GigabitFiber Channel

Logika prepínania pri nedostupnosti jednej trasy je riešená pomocou STP protokolu.

Pripojenie výpočtových centier objednávateľa do uzlov O2

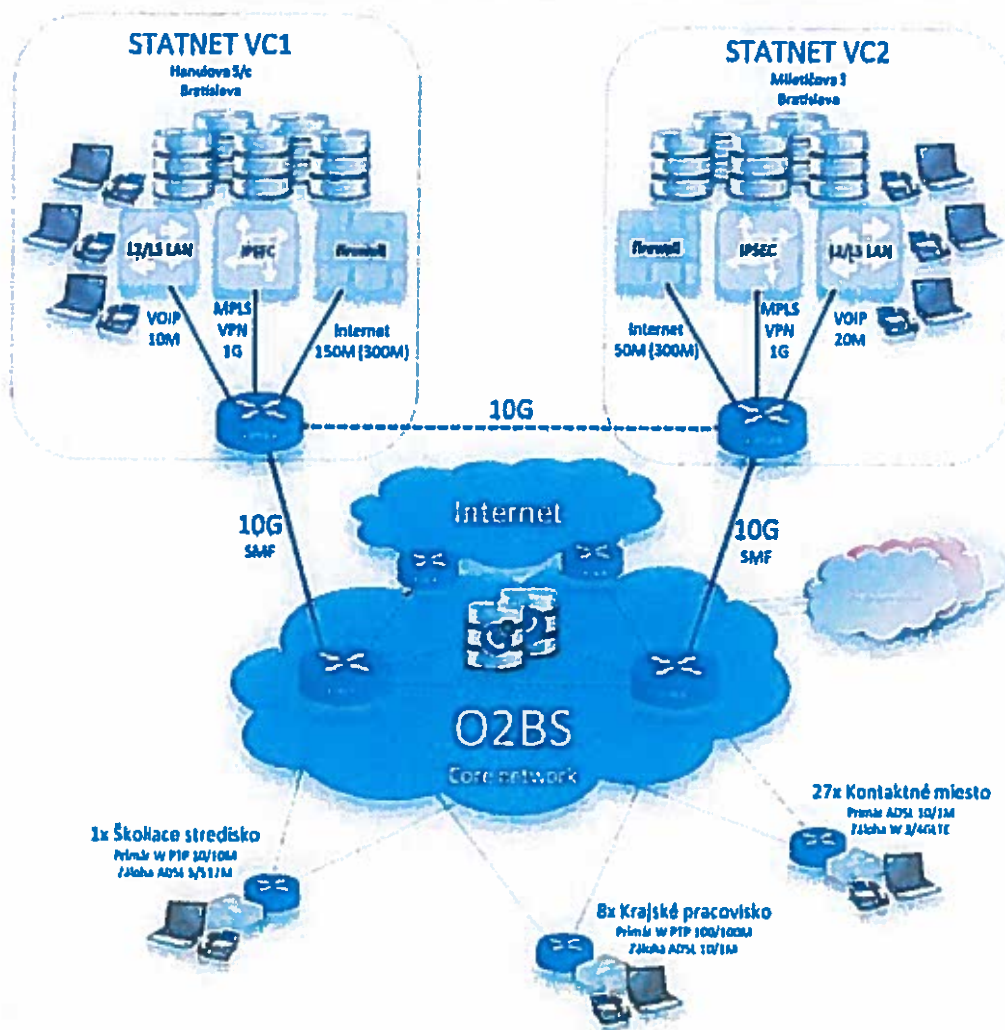
Hlavné prestupové uzly siete O2BS sa nachádzajú v BA SITEL na Kopčianskej ulici a v BA SIX na Námestí slobody. Z uzla BA SITEL bude pripojené výpočtové centrum VC1 s kapacitou 10Gbit/s a z uzla BA SIX bude pripojené výpočtové centrum VC2 tiež o kapacite 10Gbit/s. Obe trasy konektívit nemajú žiadny súbeh, ani sa nekrižujú.

L2/L3 funkcionalita pracovísk

Pripojenie LAN infraštruktúr VC1 a VC2 na STATNET, ako aj pripojenie pracovísk bude riešené routovaným, tzv. L3 prepojením na tretej vrstve referenčného modelu ISO OSI. L3 funkcionalita bude zabezpečovaná redundantným zapojením L2/L3 prepínačov so schopnosťou aj routovania (smerovania IP paketov). Na poskytovanie L2/L3 funkcionality budú využité súčasné HW zariadenia objednávateľa.

Pripojenie do siete STATNET

V oboch výpočtových centrách budú umiestnené agregáčne core routre CISCO ASR920 na ktorých sa odovzdajú požadované služby. Pre zvýšenie dostupnosti celého riešenia, ponúka poskytovateľ aj možnosť prepojiť tieto ASR920 ešte medzi sebou prepojom o kapacite 10Gbi/s a to cez jednu zo 4 voľných lambd v existujúcich DWDM systémoch ADVA FSP3000R7



Odozdávané kapacity v jednotlivých výpočtových centrách

VC1	Internet	kapacita 150M symetricky
VC1	MPLS VPN	kapacita 1000M symetricky
VC1	VOIP	kapacita 10M symetricky
VC2	Internet	kapacita 50M symetricky
VC2	MPLS VPN	kapacita 1000M symetricky
VC2	VOIP	kapacita 20M symetricky

Dostupnosť všetkých liniek je $\geq 99,9\%$

Pripojenie pracovísk objednávateľa

Celá dátová prevádzka medzi pracoviskami a výpočtovými centrami bude šifrovaná a budú uplatnené požadované CoS (QoS).

Krajské pracoviská objednávateľa budú pripojené primárnou linkou o kapacite 100M symetricky cez licencované bod-bod rádio a záložnou linkou o kapacite 10/1M cez ADSL/VDSL technológiu. Ako koncové zariadenia budú použité smerovače Cisco C2921-HSEC+/K9 s EHWIC-VA-DSL-B. Smerovač bude zároveň vytvárať aj IPSEC tunel do výpočtových centier objednávateľa do ktorého bude smerovať celú dátovú prevádzku. Služba MPLS VPN ako aj služba VOIP bude odovzdaná do LAN infraštruktúry pracoviska na jednom odovzdávacom porte 10/100/1000baseT. V prípade nutnosti môžu byť služby odovzdané na samostatných portoch.

Dostupnosť služieb je $\geq 99,9\%$

Školiace stredisko objednávateľa bude pripojené primárnou linkou o kapacite 10M symetricky cez licencované bod-bod rádio a záložnou linkou o kapacite 3,5/0,5M cez ADSL technológiu. Ako koncové zariadenia budú použité smerovače Cisco C896VA-K9. Smerovač bude zároveň vytvárať aj IPSEC tunel do výpočtových centier objednávateľa do ktorého bude smerovať celú dátovú prevádzku. Služba MPLS VPN ako aj služba VOIP bude odovzdaná do LAN infraštruktúry pracoviska na jednom odovzdávacom porte 10/100/1000baseT. V prípade nutnosti môžu byť služby odovzdané na samostatných portoch.

Dostupnosť služieb je $\geq 99,9\%$

Kontaktné miesta objednávateľa budú pripojené primárnou linkou o kapacite 10/1M cez ADSL/VDSL technológiu a nad rámec zadania aj záložnou linkou cez 3/4GLTE technológiu. Ako koncové zariadenia budú použité smerovače Cisco C896VAG-LTE-GA-K9. Smerovač bude zároveň vytvárať aj IPSEC tunel do výpočtových centier objednávateľa do ktorého bude smerovať celú dátovú prevádzku. Služba MPLS VPN ako aj služba VoIP bude odovzdaná do LAN infraštruktúry pracoviska na jednom odovzdávacom porte 10/100/1000baseT. V prípade nutnosti môžu byť služby odovzdané na samostatných portoch.

Zhrnutie kľúčových parametrov pripojenia do siete STATNET:

Parametre symetrického pripojenia pre základné pracoviská:

Pracovisko	Kapacita	Dostupnosť	Komunikačný profil	Obnovenie neplánovane prenesenej služby
8x Krajské prac. ŠÚ SR stredisko	100Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 3 hodín
Školiace stredisko	10Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 3 hodín
1x VC1	1000Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 1 hodiny
1x VC2	1000Mbps	99,9%	100% garantovaná kapacita	do 1 hodiny

Parametre pripojenia pracovísk a kontaktných miest objednávateľa do siete STATNET – šifrovanie:

- IPSEC prístupový server pozostávajúci z dvoch VPN koncentrátorov, každý umiestnený v inom VC

- prepínanie medzi službami VPN koncentrátora na VC1 a VC2 bude zabezpečené na úrovni L2 pomocou STP protokolu na switchoch
- oba VPN koncentrátory budú zdieľať verejnú virtuálnu IP adresu, ktorá bude použitá, ako IP adresa pre ukončenie šifrovaného tunelu z pracovísk objednávateľa
- dvojica VPN koncentrátorov bude v konfigurácii Active/Backup a pri nedostupnosti jedného VC budú šifrované dátové toky automaticky presmerované a funkčné na druhom VPN koncentrátore v druhom VC
- šifrovacie HW zariadenia umiestnené na pracoviskách a kontaktných miestach objednávateľa mimo VC1 a VC2 budú súčasťou dodávanej služby pripojenia do siete STATNET.
- na poskytovanie IPSEC (šifrovacej) funkcionality vo VC1 a VC2 budú využité súčasné HW zariadenia vo vlastníctve objednávateľa.

Komunikačný profil pre symetrické pripojenie poskytne tieto parametre:

Realizácia VPN bude technológiou MPLS, s podporou QoS, so 4 rôznymi triedami (Best effort, business data, video, voice) pre základné pracoviská.

Poskytovateľ poskytne Quality of Service (QoS) v MPLS - súbor merateľných veličín, ktoré garantujú kvalitu prenosu dát, a to vytvorením nasledujúcich tried služby, tzv. Class of Service (CoS):

- „Best Effort“ - základná trieda bez prioritizácie,
- „Business“ - trieda vhodná pre aplikácie citlivé na stratu paketov (SAP, databázové aplikácie, CRM aplikácie, ...),
- „Streaming“ - malé oneskorenie a variačný rozptyl paketov (streamované video, videokonferencie, e-learning, ...),
- „Voice“ - garancia oneskorenia paketov, variačného rozpätia a straty paketov, optimalizovaná pre prenos hlasu.
- Garancie kvalitatívnych (prevádzkových) parametrov (len pre službu MPLS VPN, symetrické prístupy)

V triedach Business data a Voice budú dodržané tieto parametre:

- „delay“ je definovaný pomocou „round trip delay“ (v skratke „RTD“), čo predstavuje oneskorenie paketu na ceste medzi bodmi A-B a späť (B-A). Pri veľkosti paketu 64 bajtov a 512 bajtov je definovaný RTD pre jednotlivé prístupové rýchlosti v tabuľke
- „packet loss“ predstavuje pomer počtu stratených paketov k celkovému počtu odoslaných paketov

Business data					
Prenosová rýchlosť	≥ 256 kbit/s	≥ 2 Mbit/s	≥ 4 Mbit/s	≥ 10 Mbit/s	≥ 100 Mbit/s
RTD	< 80 ms	< 49 ms	< 35 ms	< 20 ms s	< 3 ms s
Packet loss	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%

Voice					
Prenosová rýchlosť	≥ 256 kbit/s	≥ 2 Mbit/s	≥ 4 Mbit/s	≥ 10 Mbit/s	≥ 100 Mbit/s
DWD	< 80 ms	< 49 ms	< 35 ms	< 20 ms s	< 3 ms s
Packet loss	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%

Komunikačný profil pre asymetrické pripojenie poskytne tieto parametre:

Parameter	CoS	
	Best Effort*	Voice**
Packet Loss (PCL)	< 2%	< 1%
Delay (DWD, RTD)	< 80 ms	< 80/180 ms

Parametre platia pre 95% garantovaného (sledovaného) času.

* pri veľkosti paketu 512 bajtov s 70% využitím poskytnutého pásma

** pri veľkosti paketu 64 bajtov s 70% využitím pásma vyhradeného pre tento CoS

Parametre služby pre kontaktné miesta a záložné pripojenia základných pracovísk :

- 2 rôzne triedy (Best effort, voice) s dodržiavaním a garanciou parametrov v každej triede.

Poskytovateľ poskytne Quality of Service (QoS) v MPLS - súbor merateľných veličín, ktoré garantujú kvalitu prenosu dát, a to vytvorením nasledujúcich tried služby, tzv. Class of Service (CoS):

- „Best Effort“ - základná trieda bez prioritizácie,
- „Voice“ - garancia oneskorenia paketov, variačného rozpätia a straty paketov, optimalizovaná pre prenos hlasu.

Pripojenie do internetu

V oboch výpočtových centrách budú poskytnuté prístupy do internetu v súlade s požiadavkami ŠÚ SR. Odovzdávacie rozhranie 1000BaseT bude poskytnuté priamo na inštalovaných zariadeniach ASR920 .

VC1	Internet	garantovaná kapacita 150 Mbps symetricky
VC2	Internet	garantovaná kapacita 50 Mbps symetricky

Dostupnosť služieb je $\geq 99,9\%$, obnovenie neplánovane prerušenej služby do 1h. V prípade výpadku internetu vo VC1 bude k dispozícii vo VC2 internet o kapacite 200 Mbps. V prípade výpadku internetu vo VC2 bude k dispozícii vo VC1 internet o kapacite 200 Mbps. V čase konania volieb a referénd bude na požiadanie dostupná kapacita 300 Mbps. Poskytovateľ poskytne blok 64 verejných IPv4 a IPv6 IP adries maximálne do rozsahu 1xC verejných IP adries , správu doménových záznamov v počte min. 30 záznamov a správu záložných DNS a mail služieb.

Súčasťou poskytovaných služieb je aj:

- zabezpečenie servisu a vzdialenej podpory pracovísk objednávateľa SR na technológii poskytovateľa v rozsahu 24x7x356(366),
- zabezpečenie monitoringu stavu riešenia nahlásených incidentov a prevádzkových problémov, mesačné a ročné výkazy o dostupnosti, o výpadkoch a prijatých hláseniach

- on-line monitoring stavu siete (najmä ohľadne využívaných kapacít, mesačné a ročné výkazy o využívaní kapacít) prístupný pre autorizovaný technický personál objednávateľa

Prevádzková podpora DWDM zariadení

Poskytovateľ zabezpečí prevádzkovú podporu na jestvujúcich zariadeniach ADVA FSP3000R7 v majetku objednávateľa v rozsahu:

- podpora DWDM 4 ks zariadení typu DWDM ADVA FSP 3000R7 vo vlastníctve objednávateľa v lokalitách výpočtových centier objednávateľa
- odstránenie závady na DWDM zariadeniach vo vlastníctve objednávateľa v lokalitách výpočtových centier objednávateľa a to do 4 hodín od nahlásenia incidentu a to aj v prípade nutnosti výmeny akéhokoľvek dielu v zariadeniach ADVA FSP 3000R7

Konfiguračná podpora

Poskytovateľ bude poskytovať konfiguračnú podporu na jestvujúcich zariadeniach vo vlastníctve objednávateľa podľa tabuľky:

Produktový kód		Popis	
Bezpečnostné služby - FIREWALL		Hanulova	Miletičova
ASASS40-BUN-K9	ASA 5540 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	1
WS-C2948G-24TC-L	Catalyst 2948 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image	1	1
Bezpečnostné služby - IPS			
IPS-4248-4GE-BP-K9	4248 Bundle with 4-Port Cu NIC	1	1
IPSEC prístupový server			
ASASS20-BUN-K9	ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	1
L2/L3 Infraštruktúra pre WAN služby			
WS-C3750G-12S-E	Catalyst 3750 12 SFP + IPS Image	2	2
DWDM			
DWDM ADVA FSP 3000R7	DWDM ADVA FSP 3000R7	2	2

A to v rozsahu:

- službu správy zariadení FW (Firewall), IPS (systém prevencie proti sieťovým útokom), IPSEC prístupových serverov, L2/L3 infraštruktúry pre WAN a súvisiacej sieťovej vrstvy, ktoré predstavujú pripojenie privátnej siete objednávateľa do verejného internetu, vytváranie prístupových účtov (VPN), pravidelnú údržbu a rekonfiguráciu týchto zariadení v prípade potreby.
- SLA 9x5x2 reakciu na požadované konfiguračné zmeny do 2 hod. od nahlásenia (nahlasovanie počas pracovných dní od 8:00 do 17:00). Vyriešenie jednoduchých konfiguračných zmien do nasledujúceho pracovného dňa (NBD), stredne zložitých konfiguračných zmien do 1 týždňa od prevzatia požiadavky a zložitých konfiguračných zmien podľa dohody sobjedávateľom, najneskôr však do 1 mesiaca od prevzatia požiadavky.

-
- zahrnutý rozsah je 10 človekodní mesačne počas celej doby poskytovania služby.

TELEKOMUNIKAČNÉ HLASOVÉ SLUŽBY

Hlasová služba

Hlasová služba bude realizovaná vytvorením hlasovej VPN na báze VoIP. V core sieti O2BS bude vytvorená dedikovaná HW platforma v HA režime, ktorá bude umožňovať detailné užívateľské prispôsobenie celého riešenia vrátane IVR a CallCentra.

V rámci riešenia poskytne poskytovateľ aj užívateľské WEB rozhranie pre správu VOIP účtov. Cez rozhranie budú k dispozícii detailné výpisy hovorov podľa jednotlivých účtov a pracovísk.

Hlasová VPN bude dostupná vo všetkých lokalitách objednávateľa, ktoré budú pripojené do siete STATNET a bude umožňovať hlasovú komunikáciu v rámci VPN ako aj komunikáciu z a do VPN. Prestup medzi hlasovou VPN a verejnou hlasovou sieťou bude realizovaný v Bratislave a bude mať kapacitu 10 Mbps. Komunikácia v rámci hlasovej VPN nebude spoplatňovaná. V riešení garantujeme zachovanie súčasného číslovacieho plánu objednávateľa. Každý účet hlasovej VPN môže byť zaradený do systému callcentra.

Podľa požiadavky bude zriadených 900 účtov podľa požadovaného geografického rozmiestnenia

		Typ telefónneho prístroja		
		Manažérske tel. prístroje	Základné tel. prístroje	Spolu
Bratislava	Miletičova	81	237	318
	Hanulova	15	83	98
	ŠS v KNV	0	4	4
	SPOLU Bratislava	96	324	420
Trnava	Osvaldova	9	29	38
	Galanta	0	3	3
	Senica	0	3	3
	Dunajská Streda	0	4	4
	SPOLU Trnava	9	39	48
Nitra	Rázusova	16	50	66
	Komárno	0	4	4
	Levice	0	4	4
	Nové Zámky	0	5	5
	Topoľčany	0	3	3
	SPOLU Nitra	16	66	82
Trenčín	K. Príbinu	12	44	56
	Prievidza	0	1	1
	Považská Bystrica	0	5	5
	SPOLU Trenčín	12	50	62
Banská Bystrica	Trieda SNP	21	69	90
	Lučenec	0	4	4
	Rímskavská Súdota	0	4	4

	Veľký Krtíš	0		3
	Žiar nad Hrono	0	4	4
	SPOLU Bi Bystrica	21	84	105
Žilina	Fraňošská	19	55	74
	Čadca	0	2	2
	Dolný Kútin	0	2	2
	Liptovský Mikuláš	0	2	2
	Martín	0	2	2
	SPOLU Žilina	19	6	82
Košice	Werferova	11	47	58
	Michalovce	0	2	2
	Rožňava	0	2	2
	Spišská Nová Ves	0	2	2
	Treňava	0	2	2
	SPOLU Košice	11	55	66
Prešov	Pízenská	8	8	46
	Bardejov	0	1	1
	Hueneň	0	1	1
	Poprad	0	1	1
	Stará Ľubovňa	0	1	1
	Svidník	0	1	1
	Vranov nad Topľou	0	1	1
	SPOLU Prešov	8	44	52
Spolu celkom	185	715	900	

Poskytovateľ dodáva typy telefónnych prístrojov, ktoré spĺňajú všetky požiadavky objednávateľa. Oba typy telefónov poskytovateľ dodá buď za kúpy alebo za prenájmu aj s požadovanou SLA. Ako manažérsky telefónny prístroj poskytovateľ dodá kvalitný prístroj od výrobcu Yealink a to typ T46G.



Datová rozhraní	Ethernet, 1x USB (pro bluetooth handsfree)
Ethernet	2 x 10/100/1000 Mb/s
Síťové služby	Fixed IP, DHCP, PPPoE
NAT	NAT (vypnuta v defaultu), DHCP server
QoS	Diffserv / ToS / VLAN
Displej - typ	Barevný
Displej - velikost	4,3" TFT-LCD, rozlišení 480x272 pik. 16 7M barev
Displej - podsvícený	Ano
VoIP standardy	SIPv2
Podpora kodeků	G 711, G 722, G 723.1, G 726, G 729AB, Dynamic Jitter Buffer
Peer-to-Peer Mode	Ano
Počet SIP účtů	6
Hlasité telefonování (Hands-Free)	Ano
Možnost připojení náhlavní soupravy	Ano, RJ9 konektor
Nastavení hlasitosti vyzvánění i hovoru	Ano
Počet vyzváněcích melodii	9
Možnost nahrát vlastní vyzváněcí melodii	Ano
Zobrazení data a času	Ano
Lokální tel. seznam	1000 kontaktů
Vzdálené tel. seznamy	XML, LDAP, Broadsoft
Počet programovatelných tlačítek	10
Historie - seznam příchozích hovorů	100
Historie - seznam odchozích hovorů	100
Historie - seznam zmeškaných hovorů	100
Bezpečnost	SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), hesla pro přihlášení, kryptované konfig. soubory
Voice Activity Detection (VAD)	Ano
Comfort Noise Generator (CNG)	Ano
Volací funkce	Přesměrování, Přidržení, přepojení, 3-cestná konference
Identifikace volajícího (Caller ID)	Ano
Volací plán	Ano
DTMF	RFC2833, INBAND, SIP INFO, AUTO-SIP INFO
Čekající hovor (CW)	Ano
Automatický redial	Ano
Ztlumit	Ano
SMS	Ne
Open API	XML aplikace, Action URL, Active URI, Push XML
Indikace stavu pomocí LED	Ano
Upgrade firmwaru	Ano
Automatická konfigurace	Ano
Podpora IPv6	Ano

Podpora rozšiřujících modulů	Ano
Napájecí adaptér	DC 5V/2A, adaptér
PoE napájení	Ano (IEEE 802.3af)
PoE spotřeba	Max. 7.96 W
Management	Web, klávesnice, auto konfigurace, SNMP
Diagnostika	trace, syslog
Rozměry	244 x 213 x 185 mm
Hmotnost	1050 g
Možnost montáže na zeď	Ano (je nutné dokoupit držák)
Příručky	Česká

Ako základný telefónny prístroj poskytovateľ dodá kvalitný prístroj od výrobcu Yealink a to typ T23G.



Podpora kodeků	G.711, G.722, G.723.1, G.726, G.729AB, Dynamic Jitter Buffer
Peer-to-Peer Mode	Ano
Počet SIP účtů	3
Hlasité telefonování (Hands-Free)	Ano
Možnost připojení náhlavní soupravy	Ano, RJ9 konektor
Nastavení hlasitosti vyzvánění i hovoru	Ano
Počet vyzváněcích melodií	7
Možnost nahrát vlastní vyzváněcí melodii	Ano
Zobrazení data a času	Ano
Lokální tel. seznam	1000 kontaktů
Vzdálené tel. seznamy	XML, LDAP, Broadsoft
Počet programovatelných tlačítek	3
Historie - seznam příchozích hovorů	100
Historie - seznam odchozích hovorů	100
Historie - seznam zmeškaných hovorů	100
Bezpečnost	SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), heslo pro přihlášení, kryptované config. soubory
Voice Activity Detection (VAD)	Ano

Comfort Noise Generator (CNG)	Ano
Volací funkce	Přesměrování, Přidření, přepojení, 3-cestná konference
Identifikace volajícího (Caller ID)	Ano
Volací plán	Ano
DTMF	RFC2833, INBAND, SIP INFO, AUTO+SIP INFO
Čekající hovor (CW)	Ano
Automatický redial	Ano
Ztlumit	Ano
SMS	Ano
Open API	XML aplikace, Action URL, Active URI, Push XML
Indikace stavu pomocí LED	Ano
Upgrade firmwaru	Ano
Automatická konfigurace	Ano
Podpora IPv6	Ano
Podpora rozšiřujících modulů	Ne
Napájecí adaptér	5V DC / 600mA. Adaptér.
PoE napájení	Ano (IEEE 802.3af)
PoE spotřeba	Max. 6,44 W
Management	Web, klávesnice, auto. konfigurace
Diagnostika	trace, syslog
Rozměry	185 x 200 x 90 mm
Hmotnost	770 g
Možnost montáže na zeď	Ano
Příručky	Český krátký návod

Call centrum

Poskytovatel zaradí kterékoliv účty vybrané objednavatelem možnost do systému callcentra. Poskytovatel garantuje minimálně 15 současných hovorů s možností rozdělení do troch projektů (virtuálních callcentier).

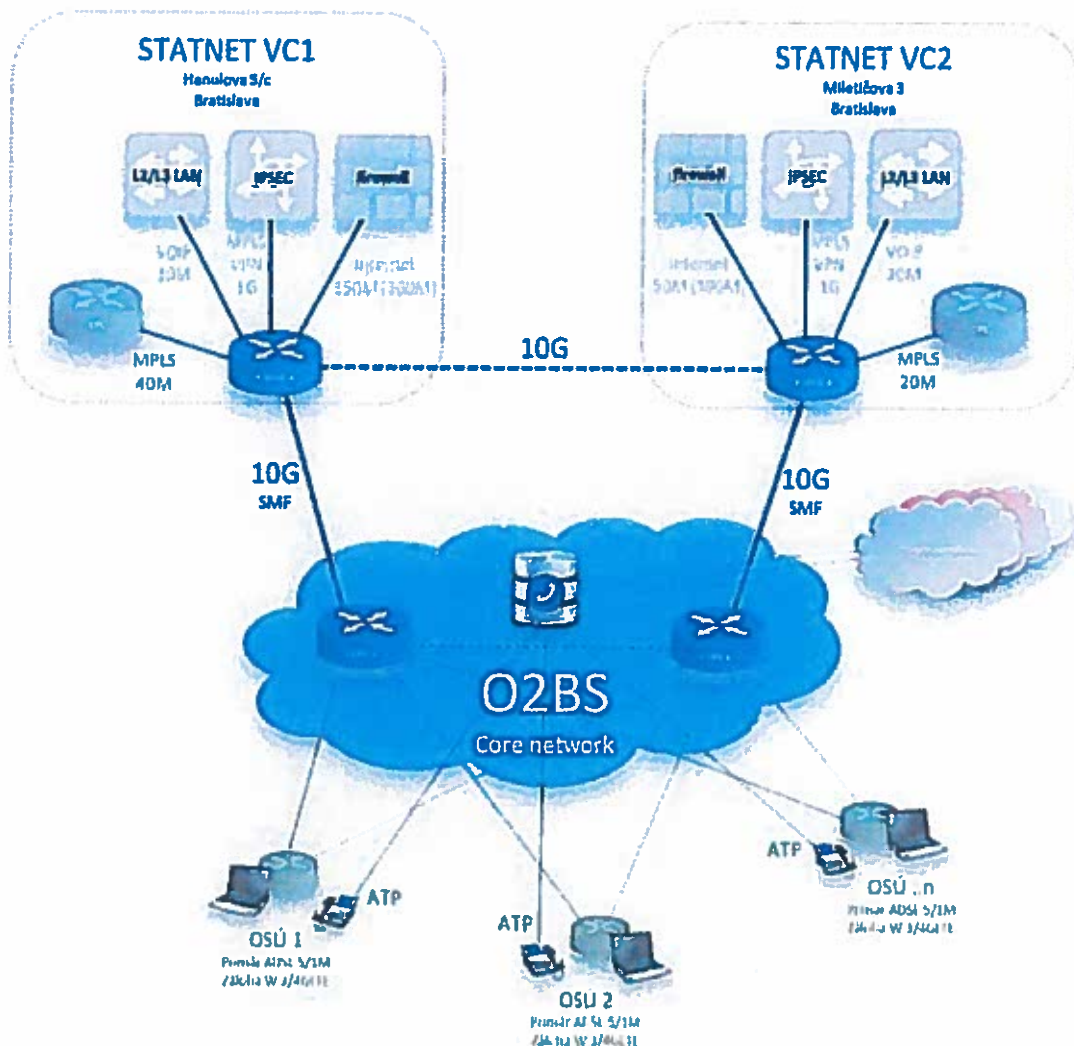
Součástí callcentra je aj 3 úrovně IVR vrátane všetkých štandardných callcentrových funkcií. Na služby callcentra sa vzťahuje rovnaké SLA ako na hlasovú VPN.

Zhrnutie kľúčových parametrov Hlasovej služby:

- mesačnú platbu na základe skutočného rozsahu poskytnutých služieb účtovaných podľa programu a tarificačnej tabuľky
- vybudovanie virtuálnej privátnej hlasovej siete báze VoIP (Voice over Internet Protocol). (ďalej len „VPN“), ktorá bude poskytovať služby vo všetkých lokalitách objednavateľa. Bude sa jednať o poskytovanie hlasových služieb na platforme poskytovateľa

- hlasová VPN bude poskytovať volania medzi IP telefónmi vo vlastnej VPN, volania do všetkých fixných aj mobilných sietí v rámci SR a volania do všetkých sietí do zahraničia
- prestup medzi hlasovou VPN objednávateľa a VoIP platformou poskytovateľa bude zrealizovaný centrálné v Bratislave s kapacitou 10 Mbps. Cez tento prestup budú smerované všetky volania do/z privátnej hlasovej siete objednávateľa so všetkými predvoľbami zo všetkých lokalít objednávateľa
- zachovanie všetkých existujúcich predvoľieb objednávateľa
- zriadenie hlasových účtov v predpokladanom počte 900. Pre VoIP účty bude použité skrátené privátne číslovanie a vzájomné volania bez spoplatnenia. Pre hlasové služby budú dodané dve kategórie IP telefónov v predpokladaných počtoch 715 základných a 185 manažérskych, a to typ s napájacím adaptérom a možnosťou PoE napájania. Uvedené počty hlasových účtov objednávateľ môže meniť podľa aktuálnej potreby na základe odsúhlaseného protokolu
- minimálne parametre základného telefónu: displej, adresár na 50 mien, identifikácia volajúceho, hlasný odposluch, možnosť presmerovania, register zmeškaných hovorov, s napájacím adaptérom a možnosťou PoE napájania
- minimálne parametre manažérskoho telefónu: displej, adresár na 100 mien, identifikácia volajúceho, hlasný odposluch, možnosť presmerovania hovoru, možnosť podržania hovoru, možnosť blokovania hovoru, register zmeškaných hovorov a volaných čísiel, možnosť telekonferencie, s napájacím adaptérom a možnosťou PoE napájania.
- IP telefóny budú poskytnuté formou prenájmu a po celý čas poskytovania služby sú v správe a servise poskytovateľa. Každý telefónny prístroj má zabudovaný 3-portový LAN prepínač 100 Mbps (dva vyvedené porty) a teda nevyžaduje ďalší prípojný port pre LAN kabeľ na pripojenie pracovného miesta (spoločný port pre telefón a PC). Súčasťou každého IP telefónu bude 2 metrový LAN kábel na prepojenie PC a IP telefónu
- SLA 9x5x2 na riešenie problémov s hlasovými službami a IP telefónmi a ich súčasťami, tzn. reakcia do 2 hod. od nahlásenia (nahlasovanie počas pracovných dní od 8:00 do 17:00). Vyriešenie problémov do nasledujúceho pracovného dňa.
- SW prostredie pre správu IP telefónnych účtov a ich oprávnení vlastnými pracovníkmi.
- poskytovanie mesačných detailných rozpisov hovorov podľa jednotlivých účtov (klapiek) a v členení podľa požiadaviek objednávateľa, ktorými sú jeho jednotlivé krajské pracoviská
- fakturácia za hovorné za jednotlivé pracoviská objednávateľa samostatne na fakturačné miesta definované objednávateľom
- ktorýkoľvek telefón a účet môže byť zaradený do virtuálneho callcentra objednávateľa
- Poskytnutie callcentra s vlastnosťami:
 - o call centrum má slúžiť pre 15 súčasných užívateľov s možnosťou rozdeliť ich na 3 virtuálne call centrá (projekty).
 - o súčasťou callcentra je IVR systém (Intelligent voice response) minimálne 3 úrovne a všetky štandardné callcentrové funkcie
 - o SLA 9x5x2 na riešenie problémov so službami callcentra, tzn. reakcia do 2 hod. od nahlásenia (nahlasovanie počas pracovných dní od 8:00 do 17:00). Vyriešenie problémov do nasledujúceho pracovného dňa.

POSKYTNUTIE TELEKOMUNIKAČNEJ SIETE PRE VOĽBY/REFERENDUM



Služby dátovej komunikačnej siete

Pre voľby a referendá bude na požiadanie, minimálne 1 mesiac vopred, zrealizovaná samostatná MPLS VPN sieť s dvomi centrálnymi a požadovaným počtom lokalít. Linka do centrálnej VC1 bude mať kapacitu 40Mbit/s symetricky a linka do záložnej centrálnej VC2 bude mať kapacitu 20Mbit/s symetricky. Dočasná služba MPLS pre voľby a referendá bude v oboch centrálnych odovzdávaná priamo na zariadení ASR920. V centrálnych bude poskytnuté aj CPE zariadenie v správe objednávateľa podľa jeho neskoršej špecifikácie. Jednotlivé lokality budú zrealizované cez ADSL prístup v profile 5/1 Mbps. Vzhľadom na požadovanú dostupnosť 99/99% budú mať lokality aj záložné pripojenie cez 3/4LTE sieť.

Zhrnutie kľúčových parametrov dátovej komunikačnej siete:

- zariadenie MPLS VPN siete (1xcentrála, 1x záložná centrála). Pre Koncový bod – centrála (počet 1) a záložná centrála (počet 1) platí nasledovné:
 - dátové symetrické pripojenie na centrále s rýchlosťou 40 Mbit/s a záložnej centrále s rýchlosťou 20 Mbit/s pre VPN na L3 úrovni (určených na internú dátovú prevádzku)
 - realizácia VPN technológiou MPLS
 - podpora QoS, 4 rôzne triedy (Best effort, business data, video, voice). Vyžaduje sa dodržiavanie a garancia parametrov v každej triede
- symetrické prístupy k MPLS VPN budú s garantovanou rýchlosťou
- základná konfigurácia bude pozostávať z nasledovných komponentov:
 - CE smerovač s rozhraním Ethernet / FastEthernet – odovzdávacie rozhranie WAN siete
 - prístupový okruh pre pripojenie k IP/MPLS sieti
 - v lokalitách centrály a záložnej centrály budú okrem CE routrov aj CPE routre, ktoré budú v správe objednávateľa. V prípade hardvérovej poruchy zabezpečí poskytovateľ výmenu zariadenia v zmysle požadovaných parametrov
- Quality of Service (QoS) v MPLS - súbor merateľných veličín, ktoré garantujú kvalitu prenosu dát, a to vytvorením nasledujúcich tried služby, tzv. Class of Service (CoS):
 - „Best Effort“ - základná trieda bez prioritizácie,
 - „Business“ - trieda vhodná pre aplikácie citlivé na stratu paketov (SAP, databázové aplikácie, CRM aplikácie, ...),
 - „Streaming“ - malé oneskorenie a variačný rozptyl paketov (streamované video, videokonferencie, e-learning, ...),
 - „Voice“ - garancia oneskorenia paketov, variačného rozpätia a straty paketov, optimalizovaná pre prenos hlasu.
- parametre MPLS VPN siete pre koncový bod - OSÚ:
 - dátové asymetrické pripojenie s rýchlosťou 5120/1024 kbit/s do MPLS VPN na L3 úrovni (určených na internú dátovú prevádzku).
 - realizácia VPN bude technológiou MPLS
 - prístupy k MPLS VPN s garantovanou rýchlosťou.
- základná konfigurácia bude pozostávať z nasledovných komponentov:
 - CE smerovač s rozhraním Ethernet / FastEthernet s možnosťou pripojenia 4 ks zariadení objednávateľa cez rozhranie Ethernet / FastEthernet – odovzdávacie rozhranie WAN siete
 - prístupový okruh pre pripojenie k IP/MPLS sieti
 - prístup bez obmedzení: bez agregácie a uplatňovania FUP (Fair User Policy).
- prenájom zariadení pre potreby volieb
- dátové pripojenie centrály a dátové pripojenie všetkých OSÚ objednávateľa do uzavretej MPLS VPN siete L3 úrovne, pričom MPLS VPN sieť L3 úrovne poskytne prepojenie všetkých prevádzok v nej pripojených a dátová komunikácia bude oddelená od verejného Internetu
- dostupnosť služby je 99,99%.

- o dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby
- Kvalitatívne (prevádzkové) parametre (len pre službu MPLS VPN, symetrické prístupy):

Parameter	CoS	
	Best Effort*	VoIce**
Packet Loss (PCL)	< 2%	< 1%
Delay (OWD, RTD)	< 80 ms	< 80/180 ms

Parametre platia pre 95% garantovaného (sledovaného) času

* pri veľkosti paketu 512 bajtov s 70% využitím poskytnutého pásma

** pri veľkosti paketu 64 bajtov s 70% využitím pásma vyhradeného pre tento CoS

Služby hlasovej komunikačnej siete

Dočasná hlasová sieť pre voľby a referendá bude zrealizovaná cez pevnú hlasovú sieť Telekom, aby bolo zabezpečené diaľkové napájanie telefónneho prístroja v prípade výpadku napájanie v lokalite OSÚ. Pre hlasovú službu budú použité analógové telefónne prístroje Panasonic KX-TS520FXB, alebo jeho ekvivalentného typu.



Zhrnutie kľúčových parametrov hlasovej komunikačnej siete:

- zriadenie a prevádzkovanie hlasových služieb pre pripojenie OSÚ (okrem testovacieho pracoviska OSÚ v ústredí objednávateľa, Miletičova 3, Bratislava) do verejnej telefónnej siete
- zabezpečenie všetkých štandardných služieb poskytovaných telekomunikačnými operátormi:
 - o volania v rámci telefónnej siete O2BS,
 - o volania do pevných národných sietí,
 - o volania do mobilných národných sietí,
 - o volania do telekomunikačných sietí v krajinách EU (na požiadanie aj do celého sveta)
- prenájom štandardných telefónnych aparátov napájaných zo siete operátora

Monitoring a prevencia voči DoS a DDoS útokom

Počas konania volieb a referendum (v trvaní 1 mesiac) pre monitoring a ochranu voči DoS a DDoS útokom poskytne poskytovateľ komplexnú ochranu pomocou systému ARBOR. Systém ARBOR poskytuje všetky služby ochrany voči útokom požadovaných objednávateľom, najmä zabezpečenie detekcie rôznych typov útokov z verejného Internetu na webové služby, pri ktorom sa útočníci snažia cieľové servery zahltiť obrovským množstvom požiadaviek, ktoré spôsobia nedostupnosť služby, alebo jej zníženie kvality, Monitoring a prevencia DoS a DDoS útokov zabezpečuje detailný prehľad o incidentoch a anomáliách prístupov na chránenú IT infraštruktúru. V prípade potreby zabezpečuje ochranu (mitigáciu) pred rôznymi typmi a technikami útokov z verejného Internetu, odfiltrovanie útočníkov od skutočných užívateľov a zákazníkov internetovej služby alebo servera.

Súčasťou služby bude aj prevádzková podpora minimálne v rozsahu:

- prevádzková podpora komunikačnej siete pre voľby/referendum - SLA 24x7x365(366)
- SLA - reakcia na incidenty do 1 hod.
- mimo prípadov vyššej moci bude maximálna doba opravy poruchy do 2 hodín od nahlásenia poruchy. V prípade dátových služieb pre centrálu a záložnú centrálu bude reakcia na incidenty okamžitá a maximálna doba opravy porúch do 1 hodiny. Plánovaná údržba je max.1 hodina mesačne bez prerušenia prevádzky. Plánované údržby zverejní OZBS minimálne 3 dni vopred.
- monitoring, optimalizácia WAN siete, sledovanie vyťaženia liniek a prioritizácia dát.
- sledovanie bezpečnostných eventov a security upgradov na zariadeniach použitých pri poskytnutí služby.
- Helpdesk.
- konzultácie k bezpečnostným udalostiam na zariadeniach použitých pri poskytnutí služby
- podpora pri mimoriadnych udalostiach (nahlásenie útoku, požiar, ...).

Príloha č. 2: Ceny za služby uvedené v zmluve

Názov položky	Merná jednotka	Jednotková cena služby v EUR bez DPH	Počet zariadení	Počet mesačných odberných transférovaní	Platba za celé obdobie poskytovania služby v EUR bez DPH	DPH 20% v EUR	Cena celkom v EUR a DPH
Komunikačná sieť							
1 Zriadenie a prevádzkovanie komunikačnej VPN siete STATNET	mesiac	16 000	1	48	768 000,00	153 600,00	921 600,00
2 Zriadenie a poskytovanie služby pripojenia do siete Internet	mesiac	1 000	1	48	48 000,00	9 600,00	57 600,00
3 Prevádzková podpora DVM-DH	mesiac	6 000	1	48	288 000,00	57 600,00	345 600,00
Konfiguračná podpora							
1 Konfiguračná podpora	mesiac	4 000	1	48	192 000,00	38 400,00	230 400,00
Telekomunikačné hlasové služby							
1 Hlasová služba							
1.1 Zriadenie a prevádzkovanie telefónnych účtov	účel/mesiac	6,00	900	48	259 200,00	51 840,00	311 040,00
1.2 Zriadenie a prevádzkovanie koncových zariadení – zvláštny telefónny aparát	telefón/mesiac	3,50	715	48	120 120,00	24 024,00	144 144,00
1.3 Zriadenie a prevádzkovanie koncových zariadení – manažérsky telefónny aparát	telefón/mesiac	7,00	185	48	62 160,00	12 432,00	74 592,00
1.4 Hovorná ¹⁾	mesiac	1847,1473	1	48	88 663,07	17 732,61	106 395,68
2 Zriadenie a poskytovanie služby callcentra	callcentrum	5	1	1	5,00	1,00	6,00
Poskytovanie telekomunikačnej siete pre voľby referendám							
1 Služby úložnej komunikačnej siete							
1.1 Zriadenie a poskytovanie MPLS VPN siete (1x zariadenia, 1x základná centrála)	voľby referendám	2000	1	8	16 000,00	3 200,00	19 200,00
1.2 Zriadenie a poskytovanie MPLS VPN siete pre 50 OSU		315	50	8	126 000,00	25 200,00	151 200,00
2 Služby hlasovej komunikačnej siete							
2.1 Zriadenie a poskytovanie hlasovej služby a prevádzkom 50 koncových zariadení	Koncové zariadenia/voľby referendám	401	50	8	160 400,00	32 080,00	192 480,00
3 Monitorng a prevencia DoS a DDoS útokov	voľby referendám	9 000,00	1	8	72 000,00	14 400,00	86 400,00
Cena celkom za celé obdobie poskytovania služby					2 280 548,07	448 109,61	2 640 657,68

Príloha č. 3: Program a tarifikačná tabuľka (smery tu neuvedené sa riadia platnou tarifou)

SMER VOLANIA	Dĺžka hovorov v sekundách extarné	Dĺžka hovorov v sekundách interné	Dĺžka hovorov v sekundách spolu	Cena hovorného za sekundu v eurách bez DPH	Celková cena za hovorné v eurách bez DPH
0800 - mobil	87		87	0,0000	0,0000
16,17xxx medzim.	92		92	0,0014	0,1273
16,17xxx miestne	734		734	0,0014	1,0154
Audiolex y=0	8		8	0,0042	0,0333
Audiolex y=7	42		42	0,0278	1,1669
Česká republika	2 390		2 390	0,0003	0,7967
Medzimestské	968 097	1 191 868	2 159 965	0,0003	322,6990
Medzinárodné 1.	1 553		1 553	0,0006	0,9836
Medzinárodné 2.	2		2	0,0011	0,0022
Medzinárodné 4.	18		18	0,0075	0,1344
Miestne volania	789 508	295 481	1 084 989	0,0003	263,1693
Mobil (infoslužby)	74		74	0,0153	1,1306
Nemecko	488		488	0,0006	0,3091
Netarif. č.-služ.	25		25	0,0153	0,3820
Polsko	11		11	0,0006	0,0070
Poruchy	954		954	0,0003	0,3180
Rakúsko	27		27	0,0006	0,0171
Tiesňové volania	37		37	0,0000	0,0000
Volania na 06x	1 196		1 196	0,0003	0,3987
Volania na 0800	9 129		9 129	0,0000	0,0000
Volania na 0850	23 701		23 701	0,0003	7,9003
Volania na 096x	9 162		9 162	0,0003	3,0540
Volania na 1181	10 893		10 893	0,0153	166,4269
Volania na 12111	3 106		3 106	0,0153	47,4545
Volania na 12313	6		6	0,0038	0,0229
Volania na 18xxx	993		993	0,0022	2,1432
Volania na ms T	321 281		321 281	0,0010	321,2810
Volania na O2	206 561		206 561	0,0010	206,5610
Volania na Orange	498 567		498 567	0,0010	498,5670
Volania zahr.mobil	1 046		1 046	0,0010	1,0460
Cena spolu bez DPH					1 847,1473

TARIFA služby VOICE CONNECT a VIRTUAL VOICE

platná od: 1.1 2016



Cena za volanie standardné smery volaní	tarif kóda (s)	cena za minútu (EUR bez DPH)
volania do národných fixných sietí	1	0.0280
volania do národných mobilných sietí	1	0.0780
volania na čísla VoIP sietí (0650 xxx xxx, 069x xxx xxx)	1	0.0280
volania na čísla osobitných sietí (096x xxx xxx)	1	0.0280
volania na čísla so zdieľaním poplatkov (0850 xxx xxx)	1	0.0280
volania do ČR fixných sietí	1	0.0280
volania do ČR mobilných sietí	1	0.0780
medzinárodné volania - 1. tarifné pásmo*	1	0.0380
medzinárodné volania - 2. tarifné pásmo*	1	0.0664
medzinárodné volania - 3. tarifné pásmo*	1	0.1958
medzinárodné volania - 4. tarifné pásmo	1	0.4481
medzinárodné volania - 5. tarifné pásmo	1	1.2946
medzinárodné volania - MS (mobilné siete)*	1	0.1480
medzinárodné volania - satelitné siete	1	5.6430

* - cena za volanie do pevnej siete a mobilnej siete môže byť rôzna, podľa tabuľky zaradenia krajín a sietí do pásiem

Bezplatné volania	tarif kóda (s)	cena za minútu (EUR bez DPH)
volania na číslo služby Bezplatné číslo (0800 xxx xxx)		0.0000
volania na číslo tliežňovej linky (112, 150, 155, 158)		0.0000
volania na číslo Mestskej polície (159)		0.0000
volania na číslo linky Hľadanie detí (116 000)		0.0000
volania na číslo Linky detskej istoty (116 111)		0.0000

volania na špeciálne čísla a čísla informačných služieb	tarif kóda (s)	cena za minútu (EUR bez DPH)
služba informácie o telefónnych číslach ST (1181)	60	0.9167
služba informácie o telefónnych číslach OR (1185)	60	0.4813
skrátané čísla regionálne (16xxx, 17xxx)	60	0.0330
skrátané čísla celoslovenské (18xxx)	60	0.1295
Služba ST - informácie o platbách (12 313)	60	0.9167
Služba ST - infoLinka (12 111)	60	0.9167
Služba ST - UGS (0806 xxxxxx a 0809 xxxxxx)	60	0.0631
Služba ST - Operátor pre napobújajúcich (12777)	60	0.0199
Služba OR - Expert linka (14905)	60	0.4813
Služby operátorov (12 xxx okrem 12 111, 12 313, 12 777)	60	0.2290

TARIFA služby VOICE CONNECT a VIRTUAL VOICE

platná od: 1.1.2016



voláno na abonentné služby	tarifná trieda	cená za minútu (EUR bez DPH)
tarifná trieda 0 (0900 0xx xxx, 097x 0xx xxx, 098x 0xx xxx)	60	0.2500
tarifná trieda 1 (0900 1xx xxx, 097x 1xx xxx, 098x 1xx xxx)	60	0.4100
tarifná trieda 2 (0900 2xx xxx, 097x 2xx xxx, 098x 2xx xxx)	60	0.5000
tarifná trieda 3 (0900 3xx xxx, 097x 3xx xxx, 098x 3xx xxx)	60	0.6670
tarifná trieda 4 (0900 4xx xxx, 097x 4xx xxx, 098x 4xx xxx)	60	0.8330
tarifná trieda 5 (0900 5xx xxx, 097x 5xx xxx, 098x 5xx xxx)	60	1.0000
tarifná trieda 6 (0900 6xx xxx, 097x 6xx xxx, 098x 6xx xxx)	60	1.3330
tarifná trieda 7 (0900 7xx xxx, 097x 7xx xxx, 098x 7xx xxx)	60	1.6670
tarifná trieda 8 (0900 8xx xxx, 097x 8xx xxx, 098x 8xx xxx)	60	2.5000

Zaradenie krajín a sietí do pásiem			
pásmo	krajina		
1	Maďarsko - fix	Nemecko - fix	Rakúsko - fix
1	Poľsko - fix		
2	Belgicko - fix	Izrael - fix	Portoriko - fix/mobil
2	Cyprus - fix	Kanada - fix/mobil	Portugalsko vrát. Azor a Madeiry - fix
2	Čína - fix	Lichtenštajnsko - fix	Rusko - fix
2	Dánsko - fix	Litva - fix	Slovinsko - fix
2	Estónsko - fix	Lotyšsko - fix	Spojené štáty americké - fix/mobil
2	Fínsko - fix	Luxembursko - fix	Španielsko vrátane Baleár - fix
2	Francúzsko - fix	Malta - fix	Švajčiarsko - fix
2	Grécko - fix	Monako - fix	Švédsko - fix
2	Holandsko - fix	Nórsko - fix	Taliano - fix
2	Írsko - fix	Parenské ostrovy (USA) - fix/mobil	Veľká Británia a Severné Írsko - fix
3	Albánsko - fix	Hongkong - fix	Niger - fix/mobil
3	Alžírsko - fix	Chorvátsko - fix	Nový Zéland - fix
3	Andorra - fix	India - fix	Peru - fix
3	Argentína - fix	Indonézia - fix	Rumunsko - fix
3	Austrália - fix	Izrael - fix	San Marino - fix/mobil
3	Bahamy - fix/mobil	Japonsko - fix	Singapur - fix
3	Bielorusko - fix	Juhoafrická republika - fix	Srbsko a Čierna Hora - fix
3	Bosna a Hercegovina - fix	Južná Kórea - fix/mobil	Taiwan - fix
3	Bulharsko - fix	Kostarika - fix	Thajsko - fix/mobil
3	Burundi - fix/mobil	Kuvajt - fix	Turecko - fix
3	Čile - fix	Libanon - fix	Ukrajina - fix
3	Dominikánska republika - fix/mobil	Malajzia - fix	Uzbekistan - fix/mobil
3	Gabon - fix	Mexiko - fix/mobil	Venezuela - fix
3	Ghana - fix	Moldavsko - fix	

TARIFA služby VOICE CONNECT a VIRTUAL VOICE

platná od: 1.1.2016



3	Guam - fix/mobil	Namibia - fix	
4	Afganistan - fix/mobil	Guatemala - fix/mobil	Pakistan - fix/mobil
4	Americká Samoa - fix/mobil	Guinea - fix/mobil	Panama - fix/mobil
4	Angola - fix/mobil	Haiti - fix/mobil	Pobřeží Slonoviny - fix/mobil
4	Anguilla - fix/mobil	Holandské Antily - fix/mobil	Réunion - fix/mobil
4	Antigua a Barbuda - fix/mobil	Irán - fix/mobil	Rovníková Guinea - fix/mobil
4	Arménsko - fix/mobil	Jamaika - fix/mobil	Rwanda - fix/mobil
4	Aruba - fix/mobil	Jemen - fix/mobil	Salvador - fix/mobil
4	Azerbájdžan - fix/mobil	Jordánsko - fix/mobil	Saudská Arábie - fix/mobil
4	Azerbájdžan - fix/mobil	Kajmanské ostrovy - fix/mobil	Senegal - fix/mobil
4	Bahrajn - fix/mobil	Kamerun - fix/mobil	Seychely - fix/mobil
4	Bangladéš - fix/mobil	Kapverdy - fix/mobil	Spojené arabské emiráty - fix/mobil
4	Barbados - fix/mobil	Katar - fix/mobil	Sri Lanka - fix/mobil
4	Belize - fix/mobil	Kazachstan - fix/mobil	Stredoafriická republika - fix/mobil
4	Benin - fix/mobil	Kolumbia - fix/mobil	Sudán - fix/mobil
4	Bermudy - fix/mobil	Komorské ostrovy - fix/mobil	Surinam - fix/mobil
4	Bolívie - fix/mobil	Libéria - fix/mobil	Sv. Krištof a Nevis - fix/mobil
4	Botswana - fix/mobil	Líbya - fix/mobil	Sv. Lucia - fix/mobil
4	Brazília - fix/mobil	Macao - fix/mobil	Sv. Peter a Michal - fix/mobil
4	Britské Panenské ostrovy - fix/mobil	Macedónsko - fix	Sv. Vincent a Grenadiny - fix/mobil
4	Burkina Faso - fix/mobil	Madagaskar - fix/mobil	Sýrie - fix/mobil
4	Čad - fix/mobil	Maldívy - fix/mobil	Tadžikistan - fix/mobil
4	Dominika - fix/mobil	Maroko - fix/mobil	Tanzánia - fix/mobil
4	Džibutsko - fix/mobil	Martinik - fix/mobil	Togo - fix/mobil
4	Egypt - fix/mobil	Maurickus - fix/mobil	Trinidad a Tobago - fix/mobil
4	Ekvádor - fix/mobil	Mauritánia - fix/mobil	Tunisko - fix/mobil
4	Faerské ostrovy - fix/mobil	Mikronézia - fix/mobil	Turks a Caicos - fix/mobil
4	Filipíny - fix/mobil	Mongolsko - fix/mobil	Uganda - fix/mobil
4	Francúzska Guyana - fix/mobil	Montserrat - fix/mobil	Uruguaj - fix/mobil
4	Gambia - fix/mobil	Mozambik - fix/mobil	Vietnam - fix/mobil
4	Gibraltár - fix/mobil	Nigéria - fix/mobil	Zambia - fix/mobil
4	Grenada - fix/mobil	Nikaragua - fix/mobil	Zimbabwe - fix/mobil
4	Gruzínsko - fix/mobil	Nová Kaledónia - fix/mobil	
4	Guadalupe - fix/mobil	Omán - fix/mobil	
5	Antarktída - fix/mobil	Kirgizsko - fix/mobil	Paraguaj - fix/mobil
5	Ascension - fix/mobil	Kiribati - fix/mobil	Réunion - fix/mobil
5	Bhután - fix/mobil	Kokosové ostrovy - fix/mobil	Severné Mariany - fix/mobil
5	Brunej - fix/mobil	Kongo - fix/mobil	Sierra Leone - fix/mobil
5	Cookove ostrovy - fix/mobil	Konžská demokratická rep. - fix/mobil	Somálsko - fix/mobil
5	Diego Garcia - fix/mobil	Kórejská ľudovodemokratická rep. - fix/mobil	Sv. Helena - fix/mobil
5	Eritrea - fix/mobil	Kuba - fix/mobil	Sv. Tomáš a Princov ostrov - fix/mobil
5	Etiópia - fix/mobil	Laos - fix/mobil	Svazijsko - fix/mobil
5	FaĽklandy - fix/mobil	Lesotho - fix/mobil	Šalamúnove ostrovy - fix/mobil

TARIFA služby VOICE CONNECT a VIRTUAL VOICE

platná od: 1.1 2016



S	Fidži - fix/mobil	Malawi - fix/mobil	Tonga - fix/mobil
S	Francúzska Polynézia - fix/mobil	Mali - fix/mobil	Turkménsko - fix/mobil
S	Grónsko - fix/mobil	Maršalove ostrovy - fix/mobil	Tuvalu - fix/mobil
S	Guinea-Bissau - fix/mobil	Mjanmarsko - fix/mobil	Vanuatu - fix/mobil
S	Guyana - fix/mobil	Nauru - fix/mobil	Vianočný ostrov - fix/mobil
S	Honduras - fix/mobil	Nepál - fix/mobil	Wallis a Futuna - fix/mobil
S	Irak - fix/mobil	Niue - fix/mobil	Západná Samoa - fix/mobil
S	Kambodža - fix/mobil	Palau - fix/mobil	
S	Keňa - fix/mobil	Papua-Nová Guinea - fix/mobil	
M	Albánsko - mobil	India - mobil	Nemecko - mobil
M	Alžírsko - mobil	Indonézia - mobil	Nórsko - mobil
M	Andorra - mobil	Írsko - mobil	Nový Zéland - mobil
M	Argentína - mobil	Island - mobil	Peru - mobil
M	Austrálie - mobil	izrael - mobil	Poľsko - mobil
M	Belgicko - mobil	Japonsko - mobil	Portugalsko - mobil
M	Bielorusko - mobil	Juhoafrická republika - mobil	Rakúsko - mobil
M	Bosna a Hercegovina - mobil	Kostarika - mobil	Rumunsko - mobil
M	Bulharsko - mobil	Kuvajt - mobil	Rusko - mobil
M	Cyprus - mobil	Libanon - mobil	Singapur - mobil
M	Čile - mobil	Lichtenštajnsko - mobil	Slovensko - mobil
M	Čína - mobil	Litva - mobil	Srbsko a Čierna Hora - mobil
M	Dánsko - mobil	Lotyšsko - mobil	Španielsko - mobil
M	Estónsko - mobil	Luxembursko - mobil	Švajčiarsko - mobil
M	Fínsko - mobil	Macedónsko - mobil	Švédsko - mobil
M	Francúzsko - mobil	Maďarsko - mobil	Taiwan - mobil
M	Gabon - mobil	Malajzia - mobil	Taliano - mobil
M	Ghana - mobil	Malta - mobil	Turecko - mobil
M	Grécko - mobil	Moldavsko - mobil	Ukrajina - mobil
M	Holandsko - mobil	Monako - mobil	Veľká Británie a Sev. Írsko - mobil
M	Hongkong - mobil	Namíbia - mobil	Venezuela - mobil
M	Chorvátsko - mobil		

TARIFA služby VOICE CONNECT a VIRTUAL VOICE

platná od: 1.1.2016



Podmienky uplatnenia tarify:

1. TARIFA spolu so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb, Špecifikáciou služby a Všeobecnými podmienkami sú nedeľiteľnou súčasťou zmluvných dokumentov a spoločne pokrývajú a popisujú všetky aspekty zmluvného vzťahu
2. TARIFA je verejným dokumentom Podniku poskytujúceho verejné služby a je dostupná na vyžiadanie prostredníctvom kontaktného e-mailu info@o2bs.sk.
3. TARIFA obsahuje tarifné ceny účtované Podnikom za služby dohodnuté a objednané Účastníkom, okrem prípadov využitia akciových podmienok produktových kampaní alebo individuálne dohodnutých cenových podmienok v Zmluve o poskytovaní verejných služieb.
4. Jednorazové poplatky za služby sú účtované po odovzdaní služby Podnikom na základe podpisu preberacieho protokolu Účastníkom.
5. Mesačné poplatky za služby sú účtované od dátumu odovzdania služby Podnikom na základe podpisu preberacieho protokolu Účastníkom. Štandardné účtovacie obdobie služieb je kalendárny mesiac vždy od 1. dňa mesiaca. V prípade odovzdania služby v priebehu mesiaca budú za prvé účtovacie obdobie účtované aj kvotné časti mesačných poplatkov za služby.
6. Všetky ceny v TARIFE sú uvedené bez DPH a vo faktúre k nim bude účtovaná DPH vo výške platnej v čase fakturácie (aktuálne platná výška DPH je 20%)
7. Poplatky za volania sú účtované spravidla od prvej sekundy nadviazaného spojenia, podkladom pre účtovanie volaní sú reporty z informačných systémov Podniku. Výpisy volaní sú Účastníkom sprístupnené prostredníctvom zákazníckeho portálu Podniku po ukončení účtovacieho obdobia a fakturácie za účtovné obdobie.
8. Tarifácia volaní v rámci služby VOICE CONNECT je spravidla sekundová od prvej sekundy (okrem volaní na špeciálne smery a čísla). Minimálny účtovaný poplatok za volanie spravidla predstavuje 1/60 z ceny uvedenej v tarife pre príslušný smer volania. Výnimky sú uvedené v tabuľke poplatkov za volania.

Príloha č.4: Pracoviská objednávateľa,

1. Základné pracoviská

- 1.1 Pracovisko objednávateľa v Bratislave, Hanulova 5/c, Bratislava (Výpočtové centrum 1 – ďalej len „VC1“)
- 1.2 Pracovisko objednávateľa v Bratislave, Miletičova 3, Bratislava (Výpočtové centrum 2 – ďalej len „VC2“)
- 1.3 Krajské pracoviská objednávateľa v:
 - 1.3.1 Bratislave, Hanulova 5/c
 - 1.3.2 Trnave, Osvaldova 2,
 - 1.3.3 Trenčíne, Kniežat'a Pribinu 28,
 - 1.3.4 Nitre, Rázusova 9,
 - 1.3.5 Banskej Bystrici, Trieda SNP 75,
 - 1.3.6 Žiline, Framborská 23,
 - 1.3.7 Košiciach, Werferova 3,
 - 1.3.8 Prešove, Plzenská 2
- 1.4 Školiace stredisko ŠÚ SR v Klátovej Novej Vsi č. 177,

2. Kontaktné miesta objednávateľa v:

- 2.1 Galante, Mierové nám. 4
- 2.2 Senici, Hviezdoslavova 480
- 2.3 Dunajskej Strede, Korzo Bélu Bartóka 3
- 2.4 Prievidzi, Nová 2
- 2.5 Považskej Bystrici, Slovenských partizánov 1130/50
- 2.6 Komárne, Župná 18
- 2.7 Nových Zámkoch, Svätoplukova 1
- 2.8 Leviciach, Dopravná ul. 14
- 2.9 Topoľčanoch, Nám. L. Štúra 1738
- 2.10 Martine, Mudroňova 45
- 2.11 Čadci, Moyzesova 1770
- 2.12 Dolnom Kubíne, Pelhřimovská 2055/7
- 2.13 Liptovskom Mikuláši, Kollárova 1090/2
- 2.14 Lučenci, Mierová 20
- 2.15 Rimavskej Sobote, Hostinského 4
- 2.16 Veľkom Krtíši, Banicka 14

- 2.17 Žiari nad Hronom, ul. SNP 124
- 2.18 Bardejove, Hviezdoslavova 9
- 2.19 Svidníku, Stropkovská 3
- 2.20 Humennom, ul. Kukorelliho 1
- 2.21 Poprade, ul. 1. Mája 220/109
- 2.22 Starej Ľubovni, Nám Generála Štefánika 1
- 2.23 Vranove nad Topľou, nám. Slobody 5
- 2.24 Michalovciach, nám. Slobody 13
- 2.25 Rožňava, Špitálska 3
- 2.26 Spišskej Novej Vsi, Štefánikovo nám. 3
- 2.27 Trebišove, Komenského 73

3. Lokality pre zriadenie MPLS VPN siete pre potreby volieb a referend:

- 3.1 centrála – Miletičova 3 Bratislava, 3 poschodie
- 3.2 záložná centrála - na Hanulovej 5/c, Bratislava
- 3.3 OSÚ v lokalitách Okresných úradov a 1x testovacie OSÚ v lokalite sídla objednávateľa v Bratislave:

Počet	Obvod- lokalita OSÚ	Adresa OSÚ
1	Bratislava	OÚ, Tomášikova 46, Bratislava
2	Malacky	OÚ, Záhorácka 2942/60A, Malacky
3	Pezinok	OÚ, M.R.Štefánika 10, Pezinok
4	Senec	OÚ, Hurbanova 21, Senec
5	Tmava	OÚ, Kollárova 8, Tmava
6	Dunajská Streda	OÚ, Korzo Bélu Bartóka 3, Dunajská Streda
7	Galanta	OÚ, Nová Doba 1408/31, Galanta
8	Piešťany	OÚ, Krajinská cesta 5053/13, Piešťany
9	Senica	OÚ, Vajanského 17, Senica
10	Trenčín	OÚ, Hviezdoslavova 3, Trenčín
11	Bánovce nad Bebravou	OÚ, Námestie Ľ. Štúra 7/7, Bánovce nad Bebravou
12	Nové Mesto nad Váhom	OÚ, Hviezdoslavova 36, Nové Mesto nad Váhom
13	Považská Bystrica	OÚ, Centrum 1/1, Považská Bystrica
14	Prievidza	Gymnázium V. B. Nedožerského, Matice Slovenskej 16, Prievidza
15	Komárno	OÚ, Námestie M.R.Štefánika 10, Komárno
16	Levice	OÚ, Ul. Ľ. Štúra 53, Levice
17	Nitra	OÚ, Štefánikova trieda 69, Nitra
18	Nové Zámky	OÚ, Podzámska 25, Nové Zámky
19	Šaľa	OÚ, Hlavná 2/1, Šaľa

20	Topoľčany	OÚ, Námestie L.Štúra 1738, Topoľčany
21	Žilina	OÚ, Janka Kráľa 4, Žilina
22	Čadca	OÚ, Slovenských dobrovoľníkov 1082, Čadca
23	Dolný Kubín	OÚ, Námestie Slobody 1, Dolný Kubín
24	Liptovský Mikuláš	OÚ, Námestie osloboditeľov 1, Liptovský Mikuláš
25	Martín	OÚ, Námestie S.H.Vajanského 1, Martín
26	Námestovo	OÚ, Miestneho priemyslu 571, Námestovo
27	Ružomberok	OÚ, Dončova 11, Ružomberok
28	Banská Bystrica	OÚ, Námestie Ľudovíta Štúra 1, Banská Bystrica
29	Brezno	OÚ, Námestie gen. M.R.Štefánika 40, Brezno
30	Lučenec	OÚ, Námestie republiky 26, Lučenec
31	Rimavská Sobota	OÚ, M.Tompu 2, Rimavská Sobota
32	Veľký Krtíš	OÚ, Nám. A.H.Škultétyho 11, Veľký Krtíš
33	Zvolen	OÚ, Námestie SNP 35/48, Zvolen
34	Žiar nad Hronom	OÚ, Námestie Matice slovenskej 8, Žiar nad Hronom
35	Prašov	OÚ, Námestie mieru 3, Prašov
36	Bardejov	OÚ, Dlhý rad 16, Bardejov
37	Humenné	OÚ, Kukorelliho 1, Humenné
38	Kežmarok	OÚ, Dr. Alexandra 61, Kežmarok
39	Poprad	OÚ, Nábrežie Jána Pavla II. 16, Poprad
40	Stará Ľubovňa	OÚ, Námestie generála Štefánika 1, Stará Ľubovňa
41	Stropkov	OÚ, Hlavná 26, Stropkov
42	Svidník	OÚ, Sovietskych hrdinov 102, Svidník
43	Vranov nad Topľou	OÚ, Námestie slobody 5, Vranov nad Topľou
44	Košice	OÚ, Komenského 52, Košice
45	Košice - okolie	OÚ, Hroncova 13, Košice - okolie
46	Michalovce	OÚ, Námestie slobody 1, Michalovce
47	Rožňava	OÚ, Špitálska 3, Rožňava
48	Spišská Nová Ves	OÚ, Štefánikovo námestie 5, Spišská Nová Ves
49	Trebišov	OÚ, M.R.Štefánika 1161/184, Trebišov
50	Testovacie pracovisko OSÚ	Ústredie ŠÚ SR, Miletičova 3, Bratislava

Keďže miesta OSÚ stanovuje v rámci jednotlivých volieb a referend Ministerstvo vnútra SR, objednávateľ uvádza predpokladané lokality a vyhradzuje si právo zmeny v prípade, že Ministerstvo vnútra SR určí iné lokality.

Príloha č.5: Zoznam zariadení vo vlastníctve objednávateľa

Produktový kód	Popis	Hanulova	Miletičova
Bezpečnostné služby - FIREWALL			
ASA5540-BUN-K9	ASA 5540 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	1
WS-C2948G-24TC-L	Catalyst 2948 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image	1	1
Bezpečnostné služby - IPS			
IPS-4248-4GE-BP-K9	4248 Bundle with 4-Port Cu NIC	1	1
IPSEC prístupový server			
ASA5520-BUN-K9	ASA 5520 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	1
L2/L3 Infraštruktúra pre WAN služby			
WS-C3750G-12S-E	Catalyst 3750 12 SFP + IPS Image	2	2
DWDM			
DWDM ADVA FSP 3000R7	DWDM ADVA FSP 3000R7	2	2

PREBERACÍ PROTOKOL KU SLUŽBE VIRTUAL VOICE

Príloha k Zmluve o poskytovaní verejných služieb XXXXXXX a Špecifikácii XX-XXX-XXX-XXXXXXX

ODOVZDÁVAJÚCI PODNIK	
O2 Business Services, s. r., Einsteinova 24, B51 01 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel Sa, vložka č. 6290/B zástupení Ing. Stanislavom Melčanom a Ing. Marikom Kozmarom (ďalej len „Podnik“)	
PREBERAJÚCI PODNIK	
Obchodné meno/Meno:	
Sídlo (adresa):	
IČO:	
OIČ:	
Zastúpený:	
Evidenčné číslo zákazníka:	
Kontaktný obchodník:	
Projektant:	
Typ objednávky	
Požadovaný termín zriadenia	
Produkt	Virtual voice s call center funkčnosťou
Označenie služby	
DODANÝ HARDWARE	
Typ koncového zariadenia:	Seriové číslo zariadenia:

V prevádzkovo-technickom stave

Objekt
Podpis

Dátum:

Príloha
Podpis



PREBERACÍ PROTOKOL KU SLUŽBE IP CONNECT - MPLS

Príloha k Zmluve o poskytovaní verejných služieb 10000001 a Špecifikácii 101-1001-10000001

ODPOVEDÁVATEĽNÝ PODNIK	
O2 Business Services, a. s., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel Sa, vložka č. 6290/B zastúpená Ing. Stanislavom Molčanom a Ing. Marekom Kottmanom (ďalej len „Podnik“)	
PREBERAJÚCI PODNIK	
Obchodné meno/Meno:	
Sídlo (adresa):	
IČO:	
DIČ:	
Zastúpený:	
Evidenčné číslo zariadenia:	
Kontaktný obchodník:	
Projektant:	
Typ objednávky:	
Požadovaný termín zriadenia a	
Produkt:	IP Connect - MPLS VPN - P2P 100 Mbit/s
Označenie služby:	
DODANÝ HARDWARE	
Typ koncového zariadenia	Seriové číslo zariadenia

V prevádzkyschopnom stave

O2 Business
Podpis

Dátum:

Previdi
Podpis



PREBERACÍ PROTOKOL KU SLUŽBE DARK FIBER

Príloha k Zmluve o poskytovaní verejných služieb XXXXXXX a Špecifikácii XX-XXX-XXX-XXXXXX

ODGŤZDAVAJÚCI PODNIK

O2 Business Services, s. s., Erzsébetova 24, 851 01 Bratislava,
IČO: 50 087 487, IČ OPH: SK2120172670, zapísaná v Obchodnom registri Obrazného súdu Bratislava I oddiel Sa, vložka Ž
(29Q/B zastúpená Ing. Stanislavom Molčanom a Ing. Marekom Kotzmannom (ďalej len „Podnik“))

PREBERAJÚCI PODNIK

Obchodné meno/Meno:

Sídlo (adresa):

IČO:

DIČ:

Zastúpený:

Evidenčné číslo zákazník:

Kontaktný obchodník:

Projektant:

Typ objednávky

Požadovaný termín zriadenia

Produkt

Označenie služby

Prenájom nenazváňaných optických vlákien

DODANÝ HARDWARE

Typ koncového zariadenia:

Seriové číslo zariadenia:

V prevádzkyschopnom stave

Odoberá
Podpis

Dátum:

Preberá
Podpis

PREBERACÍ PROTOKOL KU SLUŽBE INTERNET

Príloha k Zmluve o poskytovaní verejných služieb XXXXXXX a Špecifikácii XX-XXX-XXX-XXXXXX

ODOVZDAVAJUCI PODNIK	
O2 Business Services, a. s., Ersteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel Sa, vložka č. 6290/B zastúpená Ing. Stanislavom Molčanom a Ing. Marekom Kotzmannom (ďalej len „Podnik“)	
PREBERAJUCI PODNIK	
Obchodné meno/Meno:	
Sídlo (adresa):	
IČO:	
DIČ:	
Zastúpený:	
Evidenčné číslo zariadenia:	
Kontaktný obchodník:	
Projektant:	
Typ objednávky	
Požadovaný termín zriadenia	
Produkt	Internet s aktívnou DDOS ochranou
Označenie služby	
DODANÝ HARDWARE	
Typ koncového zariadenia:	Seriové číslo zariadenia:

V predvídanej podobe stavu

Osoba:
Podpis

Dátum:

Preval:
Podpis

Príloha č.7: Nahlasovanie incidentov, prevádzkových problémov a ich riešenie spolu s reakčnou dobou odstránenia incidentu

Prevádzková podpora poskytovaných služieb

Tento dokument hovorí o tom, ako bude zabezpečená prevádzka služieb pri rôznych poruchách a výpadkoch zapríčinených poruchou na koncových zariadeniach, linkách, dátovej infraštruktúre, či službách tretích strán tak, aby bola splnená jej požadovaná úroveň a rozsah tj. 24x7x365(366), reakcia na incidenty 1 hod. a max. doba opravy do 2 hodín od nahlásenia a v prípade dátových služieb pre centrálu a záložnú centrálu okamžitá reakcia a max. doba opravy porúch do 1 hodiny.

Úlohou dokumentu je popísať možné problémy a postupy ako ich odstrániť a ako znížiť dopad výpadku, či poruchy na funkčnosť služby.

1. Čo je to výpadok, alebo porucha

Výpadok, alebo porucha je definovaná ako nefunkčnosť služby na jednej pobočke, alebo viacerých pobočkách, alebo ako nefunkčnosť transportných dátových liniek, či ako nefunkčnosť celej MPLS VPN služby.

2. Výpadky rozdeľujeme podľa dopadu na službu:

2.1. na výpadky s lokálnou pôsobnosťou, ako sú:

2.1.1. výpadok služby na jednej pobočke

môže byť zapríčinený:

- porucha koncového zariadenia (hardwarová, konfiguračná, softwarová)
- výpadok napájania na koncovom zariadení
- výpadok lokálnej transportnej siete
- narušenie, poškodenie

2.1.2. výpadok dátovej prenosovej linky

môže byť zapríčinený:

- porucha koncového zariadenia (hardwarová, konfiguračná, softwarová)
- výpadok napájania na koncovom zariadení
- výpadok v uzle poskytovateľa
- výpadok prístupovej siete
- narušenie, poškodenie

2.2. a na výpadky s pôsobnosťou na väčšiu časť služby, alebo celú službu, ako sú:

2.2.1. výpadok časti, alebo celej siete poskytovateľa operátora prenosových liniek alebo mobilného operátora.

- je to porucha v sieti tretej strany

2.2.2. výpadok dátového centra

môže byť zapríčinený:

- požiarom
- narušením
- významnou poruchou v dátovej sieti
- významnou poruchou v distribúcii elektrickej energie

2.2.3. výpadok celej služby

môže byť zapríčinený:

- významnou poruchou v dátovej sieti
- živelnou pohromou, či katastrofou

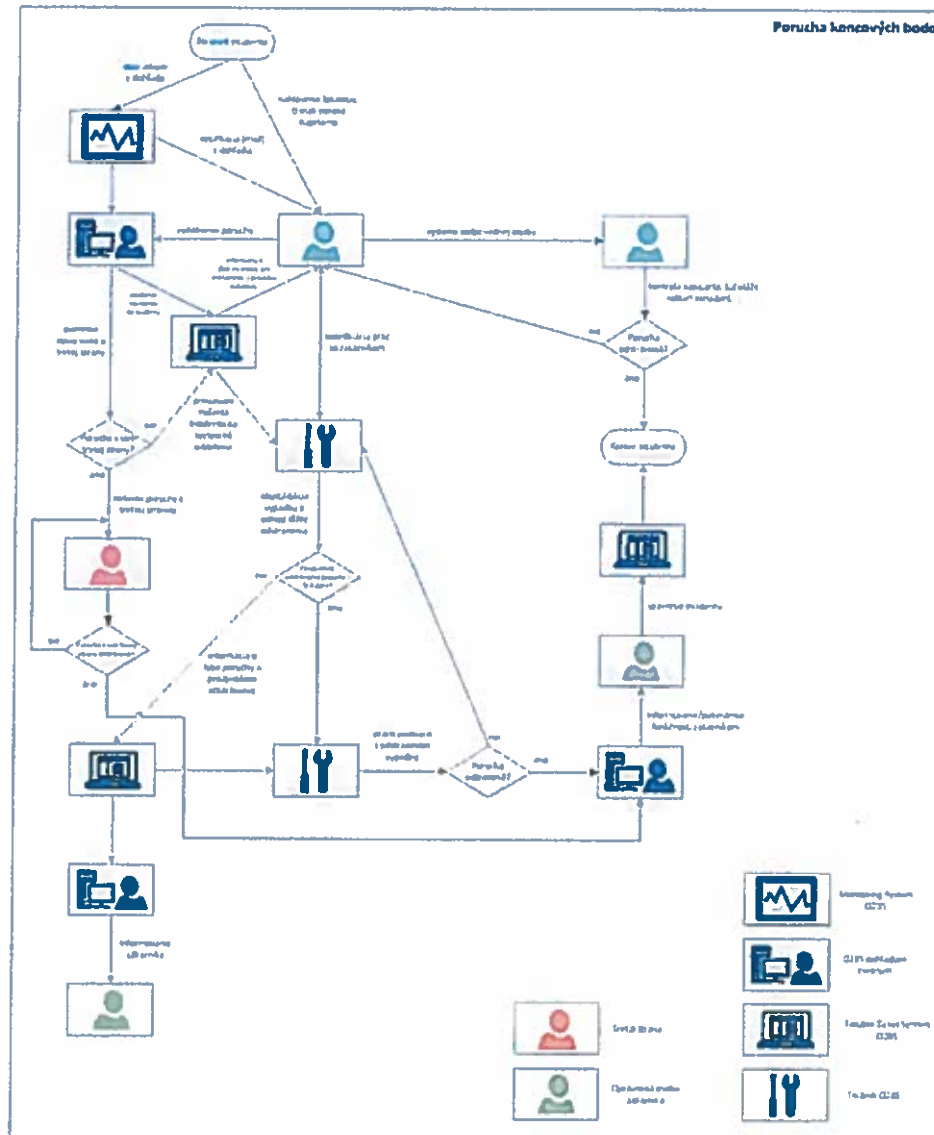
3. Identifikácia výpadku, alebo poruchy

Celá služba je monitorovaná dohľadovými systémami poskytovateľa, ktoré sledujú jednak koncové zariadenia, prístupové linky, transportnú časť siete, chrbticovú sieť poskytovateľa, aj prepoje do sietí tretích

strán. Zákazník má prístup k jednotlivým častiam dohľadového systému tak, aby jednak videl aktuálny stav funkčnosti jednotlivých častí služby a zároveň si vedel robiť reporty a prehľady o fungovaní v histórii služby. Na poruchu služby môže zákazník, alebo oprávnená osoba upozorniť aj telefonicky alebo mailom na dohľadové centrum poskytovateľa. Na základe týchto upozornení sa štartujú procesy odstránenia výpadku či poruchy.

4. Odstránenie výpadku, alebo poruchy

Jednotlivé procesy sa odlišujú podľa typu poruchy a sú popísané v nasledujúcom vývojovom diagrame.



5. Komunikačná a eskalačná matica

O2 Business Services				
Poradie	Meno	Funkcia	Telefonický kontakt	Mailový kontakt
1.	službukonajúci operátor (24/7)	Network Operation Center (NOC)	+421 2 2211 2212	noc@o2bs.sk
2.	Miroslav Poul	NOC manažér	+421 907 707 687	miroslav.poul@o2bs.sk
3.	Juraj Eliáš	Riaditeľ sietí	+421 915 793 488	juraj.elias@o2bs.sk

Štatistický Úrad SR				
Poradie	Meno	Funkcia	Telefonický kontakt	Mailový kontakt
1.	operátor IT Hotline	Operátor IT Hotline	+421 2 50236 356 +421 2 50236 367	ithotline@statistics.sk
1.	Daniel Novota	Sieťový administrátor	+421 2 50236 361	daniel.novota@statistics.sk
2.	Igor Vida	Vedúci oddelenia prevádzky a služieb	+421 2 50236 363	igor.vida@statistics.sk
3.	Csaba Tárczy	Riaditeľ odboru IKT	+421 2 50236 357	csaba.tarczy@statistics.sk

Príloha č.8: Fakturačné miesta pre hlasovú službu

Fakturačné miesto č. 1 - Štatistický úrad SR, Miletičova 3, 824 67 Bratislava

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK46 8180 0000 0070 0007 2444

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 1:

Bratislava, Miletičova 3,

Bratislava, Hanulova 5/C,

Školiace stredisko ŠÚ SR v Klátovej Novej Vsi č. 177.

Fakturačné miesto č. 2 - Pracovisko ŠÚ SR v Trnave, Osvaldova 2, 917 23 Trnava

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK84 8180 0000 0070 0006 8656

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 2: Trnava,

Trnava, Osvaldova 2,

Galanta, Mierové nám. 4,

Senica, Hviezdoslavova 480,

Dunajská Streda, Korzo Bélu Bartóka 3.

Fakturačné miesto č. 3 - Pracovisko ŠÚ SR v Nitre, Rázusova 9, 949 55 Nitra

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK29 8180 0000 0070 0007 0713

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 3:

Nitra, Rázusova 9,

Komárne, Župná 18,

Nové Zámky, Svätoplukova 1,

Levice, Dopravná ul. 14,

Topoľčany, Nám. L. Štúra 1738.

Fakturačné miesto č. 4 - Pracovisko ŠÚ SR v Trenčíne, Kniežat'a Pribinu 28, 911 54 Trenčín

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK59 8180 0000 0070 0006 8621

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 4:

Trenčín, Kniežat'a Pribinu 28,

Prievidza, Nová 2

Považská Bystrica, Slovenských partizánov 1130/50

Fakturačné miesto č. 5 - Pracovisko ŠÚ SR v Žiline, Framborská 23, 011 21 Žilina

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK09 8180 0000 0070 0006 8648

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 5:

Žilina, Framborská 23,
Martin, Mudroňova 45,
Čadca, Moyzesova 1770,
Dolný Kubín, Pelhřimovská 2055/7,
Liptovský Mikuláš, Kollárova 1090/2.

Fakturačné miesto č. 6 – ŠÚ SR Sekcia zberu a spracovania dát v priemysle a terénnych zisťovaniach v Banskej Bystrici, Trieda SNP 75, 974 89 Banská Bystrica

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK06 8180 0000 0070 0006 8485

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 6:

Banská Bystrica, Trieda SNP 75,
Lučenec, Mierová 20,
Rimavská Sobota, Hostinského 4,
Veľký Krtíš, Banícka 14,
Žiar nad Hronom, ul. SNP 124.

Fakturačné miesto č. 7 - Pracovisko ŠÚ SR v Košiciach, Werferova 3, 040 11 Košice

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK35 8180 0000 0070 0007 0799

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 7:

Košice, Werferova 3,
Michalovce, nám. Slobody 13,
Rožňava, Špitálska 3,
Spišská Nová Ves, Štefánikovo nám. 3,
Trebišov, Komenského 73.

Fakturačné miesto č. 8 - Pracovisko ŠÚ SR v Prešove, Pizenská 2, 080 16 Prešov

Štátna pokladnica - Číslo účtu: SK81 8180 0000 0070 0006 8613

Miesta poskytnutia hlasovej služby pre fakturačné miesto č. 8:

Prešov, Pizenská 2,
Svidník, Stropkovská 3
Bardejov, Hviezdoslavova 9,
Humenné, ul. Kukorelliho, 1
Poprad, ul. 1. Mája 220/109,

Stará Ľubovňa, nám Generála Štefánika 1,
Vranov nad Topľou, nám. Slobody 5.

Príloha č.9: Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej komunikačnej siete spoločnosti O2 Business Services a. s.

Všeobecné podmienky poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej komunikačnej siete spoločnosti O2 Business Services a. s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“), vydané v súlade so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“)

1. Predmet Všeobecných podmienok

1.1. O2 Business Services a. s., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO 50 087 487, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6290/B (ďalej len „Poskytovateľ“), je v súlade so Zákonom, Všeobecným povolením č. 1/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb (ďalej len „Všeobecné povolenie“) a v súlade s individuálnymi povoleniami, ktoré vydal Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“), podnikom poskytujúcim elektronické komunikačné siete a služby.

1.2. Tieto Všeobecné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi Poskytovateľom ako poskytovateľom elektronických komunikačných služieb prostredníctvom pevných sietí a mobilných sietí a užívateľmi (účasníkmi) týchto služieb.

2. Základné pojmy

„Aktivácia SIM karty“ je pripojenie SIM karty do verejnej telefónnej siete. Ide o technický a administratívny postup, ktorým Poskytovateľ umožní prístup k Službám.

„Aplikačný obchod“ je online rozhranie, ktoré prevádzkuje Prevádzkovateľ aplikačného obchodu pod vlastnou obchodnou značkou, a obsahuje produkty alebo digitálny obsah určené k predaju a sťahovaniu (napr. Google Play Store). Prevádzkovateľ aplikačného obchodu je buď vlastníkom takýchto produktov, alebo sprostredkuje predaj produktov tretích strán.

„Cenník“ je aktuálny cenník cien Služieb Poskytovateľa v zmysle § 44 Zákona.

„Internet“ je celosvetová verejná globálna sieť vytvorená vzájomným prepojením veľkého množstva verejných sietí, umožňujúca jej užívateľom vzájomnú komunikáciu a užívanie alebo poskytovanie rôznych služieb.

„Mobilná sieť“ je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, ktorá využíva mobilné pripojenie a je prevádzkovaná Poskytovateľom v úradom pridelených frekvenčných pásmach.

„MPLS“ (Multiprotocol Label Switching) je mechanizmus smerovania dát medzi uzlami Sieť.

„Odovzdávajúci podnik“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, ktorého Účastník požiadala o prenesenie čísla prideleného Účastníkovi na základe zmluvy o pripojení týmto podnikom k inému podniku poskytujúcemu mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom podnik poskytujúci mobilnú verejnú telefónnu službu, ktorého Účastník podal u Poskytovateľa žiadosť o prenesenie čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Odovzdávajúcim podnikom Poskytovateľ.

„Opatrenie“ je Opatrenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky (právneho predchodcu Úradu) z 30. novembra 2011, č. O-22/2011 o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla.

„Pevná sieť“ je elektronická komunikačná sieť v zmysle Zákona, ktorá využíva pripojenie v pevnom umiestnení a je prevádzkovaná Poskytovateľom.

„Poskytovateľ“ je spoločnosť O2 Business Services a. s., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO 50 087 487, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 6290/B.

„Predajné miesto“ je miesto, na ktorom Poskytovateľ ponúka svoje Služby prostredníctvom obchodných partnerov.

„Prenášané číslo“ je telefónne číslo sekundárne pridelené príslušným Odovzdávajúcim podnikom Účastníkovi na základe zmluvy o pripojení, o ktorého prenesenie k Prijímającemu podniku Účastník požiadal a ktoré je predmetom povinnosti prenositeľnosti čísla podľa Opatrenia a týchto Všeobecných podmienok.

„Prevádzkovateľ aplikačného obchodu“ je obchodný partner Poskytovateľa, ktorý prevádzkuje Aplikačný obchod.

„Prijímający podnik“ je podnik poskytujúci v súlade so Zákonom mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike, o využívanie služieb ktorého prejavil záujem na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla účastník iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu. V prípade prenášania čísla k Poskytovateľovi podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímającim podnikom Poskytovateľ. V prípade procesu prenášania čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12 týchto Všeobecných podmienok je Prijímającim podnikom podnik, u ktorého Účastník podal žiadosť o prenesenie čísla od Poskytovateľa podľa čl. 12.10. týchto Všeobecných podmienok.

„Roaming“ je používanie Služieb Účastníkom v medzinárodnej elektronickej komunikačnej sieti zahraničného podniku, s ktorým má Poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní Roamingu.

„Sieť“ je spoločné označenie pre Mobilnú sieť a Pevnú sieť Poskytovateľa alebo pre inú elektronickeú komunikačnú sieť Poskytovateľa.

„SIM karta“ (Subscriber Identification Modul) je mikroprocesový modul umožňujúci prihlásiť sa do verejnej telefónnej siete.

„Služby“ sú elektronicke komunikačné služby poskytované Účastníkom zo strany Poskytovateľa na základe Zmluvy, umožňujúce prenos hlasovej komunikácie alebo iných foriem elektronickej komunikácie (napr. prenos dát), ktoré zahŕňajú verejnú telefónnu službu členenú na mesačné programy, doplnkové a iné služby v rozsahu a štruktúre podľa platného Cenníka.

„Účastník“ je koncový užívateľ, ktorý uzavrel s Poskytovateľom Zmluvu.

„VPN“ je virtuálna prívatna sieť Účastníka, ktorá je poskytovaná Poskytovateľom prostredníctvom verejnej elektronickej komunikačnej siete na základe uzavretej Zmluvy.

„Záujemca“ je osoba, ktorá má záujem uzavrieť s Poskytovateľom Zmluvu.

„Zmluva“ je zmluva o poskytovaní verejných služieb podľa § 44 Zákona, uzavretá medzi Účastníkom a Poskytovateľom vo forme schválenej Poskytovateľom.

„Značková predajňa“ je prevádzka Poskytovateľa, v ktorej ponúka svoje Služby.

„Žiadateľ“ je osoba, ktorá požaduje prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel k Poskytovateľovi od iného podniku poskytujúceho mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike alebo Účastník, ktorý žiada o prenesenie jedného alebo viacerých Prenášaných čísel od Poskytovateľa k inému podniku poskytujúcej mobilnú verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike.

3. Zmluvné podmienky

3.1. Poskytovateľ bude poskytovať Účastníkovi Služby na základe Zmluvy, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú Všeobecné podmienky a Špecifikácie služieb.

3.2. Záujemca je povinný poskytnúť Poskytovateľovi v súlade so Zákonom údaje v rozsahu obchodné meno, miesto podnikania a IČO, ak ide o fyzickú osobu - podnikateľa, alebo obchodné meno, sídlo, IČO, ak ide o právnickú osobu.

3.3. Záujemca sa od okamihu predloženia návrhu na uzavretie Zmluvy zaväzuje dodržiavať Všeobecné podmienky.

3.4. Poskytovateľ alebo ním poverená osoba sú oprávnení Záujemcu vyzvať na predloženie platných dokladov vzťahujúcich sa na jeho osobu, ako aj dokladov stanovených Poskytovateľom na riadnu identifikáciu a na overenie Záujemcu, na preverenie podmienok nevyhnutných na uzavretie Zmluvy a na spôsobilosť riadne a včas plniť záväzky zo Zmluvy zo strany Záujemcu. Ak je Záujemca podnikateľom, resp. právnickou osobou, je nevyhnutným dokladom na jeho identifikáciu tiež výpis z príslušného registra preukazujúci právnu subjektivitu Záujemcu. Ak je to podľa uváženia Poskytovateľa nevyhnutné na identifikáciu Záujemcu, je Poskytovateľ okrem vyššie uvedených dokladov oprávnený požadovať aj iné hodnoverné doklady alebo splnenie iných podmienok (napr. zloženie zábezpeky, preukázanie platby platobnou kartou). V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokladov, alebo ak sa preukáže, že

doklady nie sú platné alebo sa nevzťahujú na osobu, ktorá ich predložila, si Poskytovateľ vyhradzuje právo neuzavrieť so Zúčastňovateľom Zmluvu, prípadne prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Služieb. Ustanovenia tohto článku platia obdobne aj na Účastníka.

3.5. Poskytovateľ má právo odmietnuť uzavretie Zmluvy okrem iných prípadov uvedených v týchto Všeobecných podmienkach, aj keď

a) poskytovanie Služby na požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné alebo by bolo možné len s vynaložením neprimerane vysokých nákladov,

b) Zúčastňovateľ nedáva záruku, že bude dodržiavať Zmluvu preto, že je dlžníkom Poskytovateľa alebo iného podniku poskytujúceho elektronické komunikačné služby, alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,

c) Zúčastňovateľ nesúhlasí s podmienkami Zmluvy.

3.6. Uzavretie Zmluvy sa uskutoční v písomnej forme, ak nie je pre danú Službu dohodnuté inak. Zmluva, pokiaľ má písomnú formu, musí byť podpísaná Zúčastňovateľom alebo jeho splnomocnencom. V prípade právnickej osoby musí byť Zmluva podpísaná štatutárnym zástupcom. Splnomocnenec sa preukazuje písomným splnomocnením s úradne overeným podpisom Účastníka. Za písomnú formu Zmluvy sa považuje aj Zmluva podpísaná Biometrickým podpisom v zmysle zákonných požiadaviek.

Služby Pevnej siete

3.7. Zriadenie Služby je možné iba v dostupných lokalitách a v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa. Podmienkou pre zriadenie Služby je preukázanie, že Zúčastňovateľ je vlastníkom alebo oprávneným užívateľom nehnuteľností, v ktorej sa má umiestniť koncový bod Siete. V prípade, ak Zúčastňovateľ nie je súčasne aj vlastníkom alebo správcom vnútorných rozvodov v nehnuteľnosti potrebných pre pripojenie koncového bodu do Siete, je potrebné, aby zabezpečil súhlas vlastníka alebo správcu s ich využitím.

3.8. Ak je zriadenie Služby technicky možné, Poskytovateľ ju zriadi do 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. V prípade, ak by Poskytovateľ po uzavretí Zmluvy zistil, že nie je možné technicky Službu zriadiť, Zmluva zaniká v celom rozsahu od okamihu doručenia písomného oznámenia Účastníkovi.

3.9. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Zmluve. Záväzok Poskytovateľa poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo ku dňu zriadenia Služby.

Služby Mobilnej siete

3.10. Poskytovanie Služby je možné iba v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa alebo zmluvného operátora Poskytovateľa v Slovenskej republike, kde sú Služby dostupné, ako aj v oblastiach pokrytých príslušným rádiovým signálom mobilných sietí zmluvných zahraničných operátorov, a to všetko v rozsahu podľa ponuky Služieb Poskytovateľa a podľa jednotlivého typu SIM karty alebo iného zariadenia, ktoré umožňuje užívanie Služby.

3.11. Zúčastňovateľ uzatvorí s Poskytovateľom Zmluvu, ktorá nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoimi zmluvnými stranami a účinnosť dňom Aktivácie SIM karty. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty najneskôr do 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak v tejto lehote, t. j. do Aktivácie SIM karty, nastane niektorá zo skutočností uvedených v § 43 ods. 1 písm. c) Zákona alebo z dôvodov ustanovených týmito Všeobecnými podmienkami (napr. článok 3.4), Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty, o čom informuje Zúčastňovateľa. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona, ak tento deň nastane po aktivácii SIM karty.

3.12. Pokiaľ nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. SIM karta je Zúčastňovateľovi pridelená na základe Zmluvy, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť množstvo pridelených SIM kariet.

3.13. Účastník sa zaväzuje, že tretiu osobu, ktorej prípadne dočasne prenechá na používanie SIM kartu umožňujúcu využívanie Služieb, oboznámi so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, s písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb. Pri odbere Služieb zodpovedá Účastník za úkony tejto osoby tak, ako keby konal sám (najmä je povinný uhradiť cenu Služieb využívaných takouto treťou osobou).

Služby siete Internet

3.14. Zriadenie Služby je možné iba v dostupných lokalitách a v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa.

3.15. Základnou Službou Poskytovateľa je poskytovanie prístupu prostredníctvom Siete a technických zariadení (napr. bezdrôtový smerovač) k Internetu Účastníkovi, tzn. umožniť Účastníkovi, aby sa prostredníctvom jeho výstupných zariadení (napr. PC) pripojil na

Internet. Poskytovateľ sa môže v Zmluve s Účastníkom dohodnúť aj na poskytovaní doplnkových služieb, napr. služby elektronickej pošty, doménové služby, webhosting a pod.

Služby VPN a MPLS.

3.16. Zriadenie Služby je možné iba v dostupných lokalitách a v rozsahu technických alebo prevádzkových možností Poskytovateľa

3.17. Zriadenie Služby alebo pripojenia k Pevnej sieti sa vykonáva inštaláciou prostredníctvom technika alebo iným spôsobom uvedeným v Zmluve. Záväzok Poskytovateľa poskytovať Službu na základe Zmluvy vznikne ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo ku dňu zriadenia Služby

3.18. Základnou Službou Poskytovateľa je poskytovanie vysokorychlostného dátového prepojenia lokality Účastníka prostredníctvom Sieťe a technických zariadení (napr. bezdrôtový smerovač) k Internetu Účastníka, tzn. umožniť Účastníka, aby sa prostredníctvom jeho výstupných zariadení (napr. PC) pripojil na Internet. Poskytovateľ sa môže v Zmluve s Účastníkom dohodnúť aj na poskytovaní doplnkových služieb, napr. služby pripojenia k Internetu, hlasových služieb, elektronickej pošty a pod.

4. Práva a záväzky Poskytovateľa

4.1. Poskytovateľ je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

a) udržiavať sieť Poskytovateľa v takom technickom a prevádzkovom stave, aby sa dosahovala obvyklá kvalita stanovená v príslušných technických normách a v technických špecifikáciách pre sieť, služby alebo pre sieť a služby podľa § 84 ods. 8 Zákona,

b) odstraňovať poruchy vzniknuté v sieti Poskytovateľa alebo v iných zariadeniach, a to čo možno najrýchlejšie podľa dostupných technických možností,

c) poskytovať Účastníka servisné služby, ktoré spočívajú najmä v kontrole nastavenia Služieb a v zabezpečení ich riadneho nastavenia, a to prostredníctvom Značkových predajní a Predajných miest Poskytovateľa a zákaznickej linky, a ďalšie služby v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenniku,

d) vo svojich Značkových predajniach a v Predajných miestach, prípadne na svojom webovom sídle umožniť Účastníka oboznámiť sa s aktuálnym znením Všeobecných podmienok a Cennika,

e) čo najskôr informovať Účastníka o zmene jeho účastníckeho čísla, užívateľského mena alebo prístupových kódov vykonanej na základe článku 4.2 písm. e), ak to bude technicky možné, najneskôr do 5 pracovných dní pred vykonaním zmeny,

f) informovať Účastníka alebo jeho zástupcu na požiadanie o stave Služieb, ktoré sú mu poskytované, a o nastavení Služieb, a to všetko za predpokladu, že Účastník alebo jeho zástupca splní podmienky identifikácie, ktoré na poskytovanie takýchto informácií stanovil Poskytovateľ, v rozsahu a za podmienok uvedených v ponuke Poskytovateľa a v platnom Cenniku,

g) poskytnúť Účastníka na základe jeho žiadosti, ak je to technicky možné, službu identifikácie zlomyseľného obťažujúceho a výhrážneho volania,

h) zabezpečiť Účastníka nepretržitý prístup na čísla tiesňového volania,

i) plniť povinnosti v zmysle § 43 Zákona.

4.2. Poskytovateľ má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

a) na zaplatenie ceny za poskytnuté Služby,

b) požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo forme finančných prostriedkov vo výške podľa uváženia Poskytovateľa alebo zabezpečenie svojich pohľadávok inak, napr. ručenia atď., ako podmienku poskytovania Služieb Poskytovateľa v prípadoch stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, Cennikom, v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, alebo v prípade, keď podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi (napr. ak nemá sídlo v SR, vykázal v určitom období neprimerane vysoký nárast objemu volaní alebo elektronickej komunikačnej prevádzky, alebo vedome umožnil tretej osobe zneužívanie Služieb), alebo v prípadoch osobitne dohodnutých s Účastníkom. Zábezpeka nie je úročena. Poskytovateľ je oprávnený použiť zábezpeku na úhradu záväzkov Účastníka. Ak nebude zábezpeka takto použitá, bude vrátená v čase, spôsobom a za podmienok určených Poskytovateľom, najmä započítaním oproti faktúre Poskytovateľa, ktorou fakturuje cenu Služieb Poskytovateľa vrátane služieb tretej strán, prípadné sankcie alebo iné položky, ktoré Poskytovateľ vyúčtováva s Účastníkom prostredníctvom faktúry. V prípade, ak Účastník neplní riadne svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Všeobecných podmienok, najmä, nie však výlučne, podľa článku 8, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vrátiť Účastníka zábezpeku až po ukončení platnosti Zmluvy,

c) zákonnými spôsobmi overiť podklady a ostatné identifikačné údaje a doklady Účastníka predložené podľa článku 3.4 a 4.2 písm. d) a tieto doklady spracúvať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií a archivovať ich, s čím Účastník podľa čl. 11 vyjadruje svoj výslovný súhlas,

d) zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Účastníka a jeho schopnosť plniť si svoje záväzky, s čím Účastník súhlasí,

e) zmeniť z nálehavých technických alebo prevádzkových dôvodov účastnícke číslo, užívateľské meno alebo identifikačné kódy Účastníka aj bez súhlasu Účastníka,

f) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany siete Poskytovateľa a Služieb, ak usúdi, že zavedenie takejto ochrany je v prospech Účastníka alebo siete,

g) vyžiadať si počas skúšobnej prevádzky od Účastníka informácie o záležitostiach súvisiacich so skúšobnou prevádzkou siete alebo Služieb,

h) zmeniť Účastníkovi aj bez jeho súhlasu zúčtovacie obdobie,

i) dodatočne vyfakturovať Služby, ktoré z technických príčin nebolo možné vyfakturovať za zúčtovacie obdobie, v ktorom boli poskytnuté,

j) kedykoľvek bezplatne aktivovať Účastníkovi Služby, ktorých aktivácia ani využívanie nie sú spoplatnené, a Služby, ktorých spoplatnenie nastane až vykonaním aktívneho úkonu zo strany Účastníka, pričom o aktivácii týchto Služieb je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať. V prípade, že Účastník nebude súhlasiť s poskytovaním takto aktivovaných služieb, Poskytovateľ je povinný deaktivovať ich,

k) uložiť zmluvnú pokutu, ak je s Účastníkom dohodnutá; Poskytovateľ má tiež nárok na náhradu nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby, obmedzením služieb a/alebo odpojením z dôvodu neplatenia vo výške stanovenej platným Cenníkom a/alebo z dôvodu porušenia Zmluvy zo strany Účastníka,

l) na základe žiadosti Účastníka uskutočniť prevod práv a postúpenie pohľadávok zo Zmluvy (ktorého súčasťou je prevod práv a povinností spojených so SIM kartou) na tretiu osobu (spolu s prevodom SIM karty) so súhlasom existujúceho a nového Účastníka až po preukázateľnom vyrovnaní všetkých doterajších záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi. Za záväzkov existujúceho Účastníka voči Poskytovateľovi sa podľa tohto ustanovenia považuje aj záväzok pred lehotou splatnosti,

m) na základe žiadosti Účastníka zmeniť spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom faktúry,

n) prijať nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti a integrity siete,

o) v prípade porušenia Všeobecných podmienok a/alebo podmienok stanovených pre využívanie konkrétneho programu služieb zmeniť program služieb aj bez súhlasu Účastníka,

p) zmeniť Účastníkovi zvolený spôsob úhrady ceny Služieb prostredníctvom SEPA inkasa na platbu prevodom na bankový účet Poskytovateľa, a to po troch nezrealizovaných platbách, za ktoré zodpovedá Účastník,

q) uplatniť práva v zmysle §43 ods. 1 Zákona.

5. Práva a záväzky Účastníka

5.1. Účastník má okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach právo:

a) na používanie Služieb príslušnej siete v rozsahu, v kvalite a za podmienok stanovených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v Cenníku,

b) obracať sa so svojimi pripomienkami, reklamáciami, ohlasovaním porúch a so žiadosťami na oddelenie starostlivosti o zákazníkov Poskytovateľa,

c) na bezplatné zverejnenie svojich údajov v zozname účastníkov, právo na kontrolu, úpravu alebo na likvidáciu príslušného zápisu, rovnako ako aj právo požiadať o bezplatné nezverejnenie týchto údajov,

d) umožniť použitie Služieb tretej strane za odplatu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa; v prípade porušenia tejto povinnosti je Účastník povinný nahradiť Poskytovateľovi v celom rozsahu škodu, ktorá mu vznikla porušením tejto povinnosti,

e) na bezplatné volania na vnútroštátne čísla tiesňových volaní, a to na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“, políciu „158“, hasičskú službu „150“, záchrannú službu „155“, mestskú políciu „159“,

f) požiadať o zmenu telefónneho čísla,

g) požiadať o dočasné prerušenie poskytovania Služieb maximálne na obdobie 12 mesiacov, v prípade straty alebo krádeže SIM karty maximálne na obdobie 30 dní, v prípade nepožiadania o opätovné obnovenie služieb zo strany Účastníka do 12 mesiacov alebo nevyzdvihnutie novej SIM karty v zmysle pokynov Poskytovateľa v prípade straty alebo krádeže SIM karty do 30 dní od podania žiadosti, dôjde v posledný deň týchto lehôt k ukončeniu Zmluvy,

h) požiadať o zamedzenie zobrazenia čísla volajúceho (Calling Line Identification Restriction - CLIR) a o zobrazenie volaného čísla (Calling Line Identification Presentation - CLIP),

l) zúčastniť sa na propagačných hrách a na vernostnom programe.

j) uplatniť práva v zmysle § 43 ods. 10 a 11 Zákona

5.2. Účastník je okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach povinný najmä:

a) využívať Služby spôsobom, ktorý je v súlade so Zákonom, Zmluvou s týmito Všeobecnými podmienkami, Cennikom, písomnými návodmi a s pokynmi Poskytovateľa a ktorý nemôže negatívne ovplyvniť prevádzku siete alebo akékoľvek jej časti, ani kvalitu Služieb poskytovaných iným Účastníkom. Za zneužitie sa považuje najmä, nie však výlučne

(i) automatizované generovanie telekomunikačnej prevádzky, t. j. ak odchádzajúce volanie vykonáva automat

(ii) generovanie telekomunikačnej prevádzky, ktoré môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete Poskytovateľa napriek predchádzajúcemu upozorneniu zo strany Poskytovateľa na takéto využívanie Služby;

(iii) využívanie Služby so stanoveným maximálnym cenovým stropom alebo poskytovanej v neohraničenom rozsahu za pevný mesačný poplatok v neprimeranom rozsahu neobvyklom oproti štandardnému správaniu užívateľa, predovšetkým neúmerne využívanie tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie kreditu) volajúceho alebo volaného priamo závislého od dĺžky takéhoto volania, za štandardné správanie sa pre účely týchto Všeobecných podmienok považuje priemerná miera využívania toho istého plnenia ostatnými Účastníkmi so zachovaním primeraného pomeru medzi odchádzajúcou a prichádzajúcou telekomunikačnou prevádzkou na danej SIM karte,

(iv) umožnenie využívať SIM kartu na šírenie nelegálneho obsahu, neoprávneného zasahovania do práv tretích strán,

(v) umožnenie, aby prostredníctvom SIM karty boli poskytované akékoľvek služby elektronických komunikácií tretím stranám, prípadne poskytovanie technických riešení určených na poskytovanie Služby tretím stranám;

(vi) využitie tzv. GSM brán alebo iného zariadenia slúžiaceho na prepájanie volaní medzi sieťami jednotlivých podnikov;

(vii) využitie SIM karty výlučne na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami navzájom prostredníctvom nedovoleného presmerovania telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie telekomunikačnej prevádzky a/alebo využitím softvéru na takéto automatické smerovanie,

b) využívať Služby iba prostredníctvom mobilných telefónov alebo iných koncových zariadení, ktoré Poskytovateľ schválil na použitie SIM karty,

c) využívať Poskytovateľom dodatočne zavedené spôsoby ochrany sietí a Služieb, ak je to v prospech Účastníka alebo siete,

d) platiť za poskytnuté Služby v súlade so Všeobecnými podmienkami, najmä čl. 8, a so Špecifikáciou Služby,

e) dodržiavať ďalšie povinnosti uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, platnom Cenniku a v návode na používanie Služieb, SIM karty, mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia,

f) vyhovieť výzve Poskytovateľa, aby sa z dôležitého dôvodu súvisiaceho s poskytovaním Služieb dostavil osobne na výzvu Poskytovateľa do určenej Značkovej predajne alebo na iné miesto, ktoré určí Poskytovateľ, pričom tento dôvod musí byť uvedený vo výzve,

g) písomne oznámiť Poskytovateľovi na oddelenie starostlivosti o zákazníkov do 15 pracovných dní každú zmenu svojich údajov podľa čl. 3 4.,

h) využívať SIM kartu Poskytovateľa výlučne na prevádzku mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia určeného na zabezpečenie hlasovej telefonickej komunikácie fyzickej osoby a výlučne pre svoju potrebu,

i) poskytnúť Poskytovateľovi akúkoľvek potrebnú súčinnosť a umožniť mu kontrolu používania Služby, najmä možnosť preveriť prípady podozrenia na zneužívanie Služieb,

j) nezneužívať poskytované Služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS správ, MMS správ, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie vrátane neúmerneho a neodôvodneného zaťažovania Zákazníckej linky,

k) nezasielať SMS správy, MMS správy, e-mailové správy alebo inú nevyžiadajú komunikáciu na účely priameho marketingu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Užívateľa – prijimateľa e-mailových správ a nevyžiadanej komunikácie, alebo ak nie je známa totožnosť a adresa odosielateľa, v prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy.

l) na základe výzvy Poskytovateľa poskytnúť zábezpeku,

m) plniť povinnosti v zmysle § 43 ods. 12 Zákona.

6. Zmena Zmluvy

6.1. Zmluvu je možné meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán a/alebo v prípadoch uvedených vo Všeobecných podmienkach.

6.2. Okrem toho, ako je uvedené nižšie, Zmluvu je možné meniť ústnou dohodou alebo iným konkludentným spôsobom. V nasledovných prípadoch je Zmluvu možné meniť iba písomnou formou

a) ak predmetom zmeny Zmluvy sú záväzky Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytnutie zliav z cien jednotlivých Služieb podľa platného Cenníka,

b) ak prístupnosť Služieb je podmienená splnením ďalších špecifických záväzkov zo strany Účastníka,

c) v iných prípadoch, ak to Všeobecné podmienky výslovne ustanovujú.

6.3. Dohoda o zmene Zmluvy medzi Účastníkom a Poskytovateľom uzatvorená ústne alebo konkludentným spôsobom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom prvého použitia Služieb Účastníkom, za predpokladu splnenia osobitných podmienok stanovených Poskytovateľom. Pokiaľ v osobitných podmienkach stanovených Poskytovateľom nie je ustanovené inak, takáto dohoda o zmene Zmluvy je uzatvorená na dobu neurčitú.

6.4. Zmenu alebo prístupnosť nových Služieb podľa Zmluvy alebo zmenu spôsobu úhrady ceny za poskytnutie Služieb vyplývajúcej z dohody o zmene Zmluvy uskutoční Poskytovateľ najneskôr do dvoch pracovných dní od uzatvorenia dohody o zmene Zmluvy. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť túto lehotu podľa charakteru požadovanej zmeny Zmluvy.

6.5. Poskytovateľ je v prípade:

a) zvýšenia nákladov Poskytovateľa,

b) zmeny podmienok na trhu poskytovaní elektronických komunikačných služieb,

c) zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR,

d) realizovania legislatívnych zmien, príp. rozhodnutí orgánu štátnej správy oprávnený úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo zrušiť rozsah poskytovaných Služieb, a to vrátane kvality, rozsahu a štruktúry, a úplne alebo sčasti zmeniť Cenník, a to vrátane štruktúry a výšky cien, ako aj úplne alebo sčasti zmeniť alebo zrušiť podmienky poskytovania Služieb.

6.6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, keď zmena alebo doplnenie Zmluvy inak ako dohodou strán bude predstavovať podstatnú zmenu obsahu zmluvných podmienok, je Poskytovateľ povinný Účastníka informovať o takejto zmene. Podstatná zmena je taká, ktorá spočíva v zvýšení ceny Služieb, alebo ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Účastníka nad rozsah dohodnutý v Zmluve. Informácie o ostatných zmenách je Poskytovateľ oprávnený oznámiť Účastníkovi ich zverejnením spôsobmi stanovenými Poskytovateľom pred účinnosťou danej zmeny.

6.7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť zľavy z cien podľa platného Cenníka. V takomto prípade Poskytovateľ o tejto zmene informuje vhodným spôsobom najneskôr v prvý deň nadobudnutia účinnosti takejto zmeny.

7. Platnosť Zmluvy a ukončenia Zmluvy

7.1. Zmluva nadobúda účinnosť ku dňu zriadenia pripojenia k Pevnej sieti alebo ku dňu zriadenia Služby Internet a Aktiváciou SIM karty Poskytovateľom a uzatvára sa na dobu neurčitú, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.

7.2. Platnosť Zmluvy zaniká:

a) dohodou,

b) výpoveďou v súlade so Všeobecnými podmienkami, ak je Zmluva uzatvorená na dobu neurčitú,

c) odstúpením od Zmluvy v súlade so Všeobecnými podmienkami,

- d) ak tak ustanovuje Zákon alebo osobitný predpis,
- e) smrťou Účastníka (ak ide o fyzickú osobu podnikateľa) alebo zánikom Účastníka (ak ide o právnickú osobu) bez právneho nástupcu,
- f) ak tak ustanovujú tieto Všeobecné podmienky.

7.3. Účastník je oprávnený ukončiť platnosť Zmluvy písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu v zmysle podmienok stanovených Zákonom, ak ďalej nemôže poskytovať verejnú službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania. Ak Poskytovateľ vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie verejných služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania verejnej služby podľa uzavretej Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením.

7.4. Výpovedná lehota je rovnaká pre obidve zmluvné strany. Ak je výpoveď doručená najneskôr v pätnásty deň pred ukončením účtovacieho obdobia vzťahujúceho sa na Účastníka, výpovedná lehota začne plynúť v deň doručenia výpovede a končí sa v posledný deň účtovacieho obdobia, v ktorom bola doručená druhej strane. V prípade, keď je výpoveď doručená v neskorší deň, ako je uvedené v predchádzajúcej vete, výpovedná lehota začne plynúť v prvý deň nasledujúceho účtovacieho obdobia a skončí sa v posledný deň nasledujúceho účtovacieho obdobia.

7.5. V prípade prenesenia telefónneho čísla od Poskytovateľa ako Odovzdávajúceho podniku k inému podniku dôjde k ukončeniu Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dohodou. Za návrh na ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety zo strany Účastníka sa považuje objednávka doručená Prijímajúcim podnikom v zmysle čl. 13.11 Všeobecných podmienok Poskytovateľovi. Návrh na ukončenie Zmluvy v zmysle predchádzajúcich ustanovení sa považuje za prijatý Poskytovateľom, t. j. k ukončeniu platnosti Zmluvy v časti vzťahujúcej sa na prenášané telefónne číslo dôjde dňom technického prenesenia prenášaného telefónneho čísla. Podrobnosti ustanovuje čl. 13 Všeobecných podmienok.

7.6. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne postupom podľa článku 18 1 písm. a), ak:

- a) neakceptuje podstatnú zmenu zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Poskytovateľom oznámená, ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca, odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od zmluvy 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,
- b) Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Poskytovateľa stále pretrváva,
- c) Poskytovateľ neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

7.7. Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy, a to výhradne podľa článku 18.1 písm. a), ak:

- a) Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
- b) Účastník opakovane neoprávnene zasahuje do zariadenia siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
- c) Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Poskytovateľa zariadenie neodpojí,
- d) Účastník opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Poskytovateľovi kontrolu jej používania,
- e) Účastník opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- f) sa ňu odvoláva v zmysle čl. 3 4 dodatočne preukáže ako nepravdivé alebo ak sa nepreukáže ich pravdivosť,
- g) Účastník vstúpil do likvidácie,
- h) je Účastník v úpadku, najmä ak na Účastníka alebo na jeho majetok bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo na povolenie reštrukturalizácie,
- i) ak bola na Účastníka alebo jeho majetok vyhlásená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia,
- j) Účastník neuhradí zábezpeku v lehote splatnosti stanovenej Poskytovateľom.

7.8. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa končí jej platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane, pokiaľ nie je v oznámení o odstúpení uvedený neskorší deň.

7.9. Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy zo strany Poskytovateľa podľa čl. 7.7, je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Zmlúv uzavretých s Účastníkom.

7.10. Ukončenie Zmluvy podľa čl. 5.1 písm. g) sa považuje za ukončenie Zmluvy dohodou.

7.11. Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Ukončenie platnosti Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Zmluvy a Všeobecných podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých záväzkov či nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zhromažďovaní a o používaní informácií o Účastníkoch, o zmluvných pokutách, ustanovenia o zodpovednosti za škodu a o náhrade škody, ustanovenie o voľbe práva, ustanovenia o plnení záväzkov a pod. Ukončením platnosti Zmluvy nezaniká povinnosť Účastníka uhradiť cenu poskytnutých Služieb, ako aj uhradiť všetky iné peňažné záväzky voči Poskytovateľovi, a súčasne splniť všetky svoje ostatné záväzky voči Poskytovateľovi.

7.12. Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Účastníkovi aktivačné a zriaďovacie poplatky, s čím Účastník vyslovene súhlasí. V prípade preplatku zo strany Účastníka k momentu ukončenia Zmluvy vráti Poskytovateľ tento preplatok prevodom na účet Účastníka.

8. Cena a platobné podmienky

8.1. Ceny služieb sú obsiahnuté v Špecifikácii služby, ktorá tvorí nedeliteľnú prílohu Zmluvy alebo v Tarife služby. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb je rozhodujúci údaj v informačnom systéme Poskytovateľa. Platný Cenník je k dispozícii na webovom sídle Poskytovateľa, v Značkových predajniach a v Predajných miestach.

8.2. Zúčtovacím obdobím je obdobie stanovené Poskytovateľom, ktoré nemusí byť zhodné s kalendárnym mesiacom. Obvyklá dĺžka zúčtovacieho obdobia je 30, resp. 31 kalendárných dní, a jeho začiatok a koniec je vyznačený v príslušnej faktúre za dané zúčtovacie obdobie. Účastník berie na vedomie, že ak Zmluva bola uzavretá počas dohodnutého zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ vyúčtuje Účastníkovi za prvé zúčtovacie obdobie alikvotnú časť pravidelného mesačného poplatku a alikvotnú časť voľných minút, objemu dát, ak je predmetom Zmluvy poskytovanie Služieb s tzv. voľnými minútami alebo objemami dát.

8.3. Poskytovateľ vystaví po skončení zúčtovacieho obdobia faktúru. Poskytovateľ má právo na úhradu ceny za poskytnuté Služby vo výške zodpovedajúcej (i) mesačnému poplatku za príslušné zúčtovacie obdobie a (ii) cene za poskytnuté Služby, a to podľa Cenníka platného v čase, keď bola Služba Účastníkom využitá.

8.4. Faktúru s vyznačeným zúčtovacím obdobím a splatnosťou bude Poskytovateľom vystavená a zaslaná prostredníctvom subjektu povereného doručovaním alebo sprístupnená elektronicky na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Účastník pre účely zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlasí s doručením faktúry vo forme jej sprístupnenia podľa predchádzajúcej vety. Zaslanie faktúry elektronickými prostriedkami Poskytovateľ zabezpečí, ak Účastník Poskytovateľovi oznámi elektronickú adresu na doručovanie a udeľí súhlas s takýmto zasielaním osobne, telefonicky alebo ak takúto možnosť doručovania označí na webovom sídle Poskytovateľa v osobnej zóne Účastníka. Poskytovateľ si vyhradzuje právo spoplatniť zasielanie faktúry prostredníctvom subjektu povereného doručovaním v zmysle platného Cenníka. Pokiaľ niektorú zo Služieb nie je možné Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre za zúčtovacie obdobie, v ktorom bola Služba poskytnutá, bude táto Služba vyúčtovaná vo faktúre za najbližšie možné zúčtovacie obdobie.

8.5. V prípade, že faktúra nebude Účastníkovi sprístupnená elektronicky v zmysle čl. 8.4. týchto Všeobecných podmienok alebo doručená v lehote do 15 pracovných dní odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia, je Účastník povinný túto skutočnosť oznámiť Poskytovateľovi, na základe čoho bude Účastníkovi bezplatne vystavený odpis faktúry. V prípade neoznámenia tejto skutočnosti sa faktúra považuje za doručenie 15. pracovný deň odo dňa ukončenia zúčtovacieho obdobia.

8.6. Účastník nemá právo na jednostranné započítanie svojich prípadných pohľadávok oproti pohľadávkam Poskytovateľa, ibaže by mu na to Poskytovateľ písomne udeľil svoj predchádzajúci súhlas.

8.7. Účastník sa zaväzuje uhradiť ceny za Služby vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre.

8.8. Záväzok Účastníka zaplatiť fakturovanú cenu je splnený dňom pripísania príslušnej sumy označenej príslušným variabilným symbolom na stanovený účet Poskytovateľa. Variabilný symbol je vždy uvedený v príslušnej faktúre a môže byť Účastníkovi na jeho žiadosť oznámený aj iným spôsobom, napr. telefonicky. Účastník je povinný uhradiť celú sumu tak, aby v lehote splatnosti bola v plnej výške pripísaná na účet Poskytovateľa. Neoznačená alebo chybné označená platba zo strany Účastníka je považovaná za neidentifikovanú platbu a nebude považovaná za riadne a včasné splnenie záväzku. Len čo Poskytovateľ takú platbu zistí, podnikne kroky smerujúce k jej vráteniu, ak sa nedohodne s Účastníkom inak.

8.9. Pokiaľ bolo možné Službu využívať iba čiastočne alebo ju nebolo možné využívať vôbec pre poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa a porucha trvala viac než 5 kalendárných dní, Poskytovateľ vráti pomernú časť ceny mesačného programu za čas neposkytovania Služby alebo sa s Účastníkom dohodne na inej forme náhrady. Predpokladom je, že Účastník bez zbytočného odkladu ohlásí Poskytovateľovi poruchu a poskytne nevyhnutnú súčinnosť pri odstraňovaní poruchy.

Účastník je povinný právo na vrátenie pomenej časti ceny mesačného programu uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po obnovení poskytovania Služby, inak nárok zaniká

8.10. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr vrátane vracania preplatiek úhrady faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.

8.11. Poskytovateľ je oprávnený písomne alebo iným spôsobom, ktorý si stanoví (napr. prostredníctvom SMS, e-mailu), upozorniť Účastníka na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku v prípade, že neuhradil sumu uvedenú vo faktúre v lehote splatnosti, a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie

8.12. Poskytovateľ má nárok na úrok z omeškania z dlžnej sumy vo výške podľa platných právnych predpisov za každý deň omeškania až do jej zaplatenia

8.13. Poskytovateľ má právo započítať zaplatené úhrady, zábezpeky, preddavky alebo preplatky na požadované Služby oproti všetkým nezaplateným pohľadávkam Poskytovateľa voči Účastníkovi, a to v poradí:

- a) na cenu Služieb Poskytovateľa, s ktorých úhradou je Účastník v omeškaní,
- b) na úhradu zmluvných pokút,
- c) na úhradu úrokov z omeškania,
- d) oproti ostatným pohľadávkam Poskytovateľa,
- e) a cenu služieb tretích strán.

8.14. Poskytovateľ má voči Účastníkovi nárok na zaplatenie trov súdneho, exekučného konania, príp. právneho zastúpenia v prípade súdneho vymáhania dlžnej sumy od Účastníka

8.15. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade tzv. služieb tretích strán realizuje Poskytovateľ ako príkazník na základe inicializačnej SMS správy v dohodnutom tvare príkaz v mene Účastníka ako príkazcu poukázať uhradené finančné prostriedky partnerovi, v spolupráci s ktorým je zabezpečená realizácia konkrétnej služby tretej strany. Za uskutočnenie príkazu je Poskytovateľ oprávnený od Účastníka vopred požadovať náklady nevyhnutné na zrealizovanie príkazu.

8.16. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že Služby sú poskytované na území Slovenskej republiky, a preto sa na ne uplatňuje DPH stanovená zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Účastník, ktorý požaduje inú ako slovenskú DPH, je povinný predložiť tri neprotichodné dôkazy, v ktorých sa uvádza, že je usadený, alebo sa obvykle zdržiava inde.

9. Používanie sietí zahraničných operátorov

9.1. Účastník je oprávnený v rámci dohodnutých Služieb využívať službu Roaming okrem prípadov, ktoré sa uvádzajú v čl. 9.4. a 14.5.

9.2. Poskytovateľ má právo požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky vo výške podľa uváženia Poskytovateľa. V prípade nezaplatenia zábezpeky nie je Poskytovateľ povinný aktívovať alebo poskytnúť Roaming. Ak využije Poskytovateľ zábezpeku v zmysle čl. 8.13, nie je povinný poskytnúť Roaming až do doplnenia zábezpeky do pôvodnej výšky.

9.3. Účastník môže v sieť zahraničného poskytovateľa využívať len služby povolené a dostupné príslušným zahraničným poskytovateľom

9.4. V odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený, najmä ak Účastník mešká so zaplatením dlžných súm alebo ak Účastník porušil všeobecné podmienky, Účastníkovi obmedziť alebo neumožniť Roaming v sieťach zahraničných operátorov.

9.5. Za poplatky vyvolané nevhodným nastavením služieb počas užívania Roamingu vrátane poplatkov za využitie verejnej telefónnej služby prevádzkovej zahraničnými operátormi s dosahom v pohraničných oblastiach zodpovedá Účastník.

10. Podmienky poskytovania mobilných Služieb

10.1. Poskytovateľ poskytuje Služby v súlade s normami vzťahujúcimi sa na mobilné telekomunikačné siete, vydanými Európskym telekomunikačným štandardizačným inštitútom a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou, pri dodržaní základných parametrov kvality Služieb a parametrov stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a individuálnymi povoleniami v Slovenskej republike.

10.2. Služby môže Účastník využívať len v geografickej oblasti pokrytej rádiovým signálom verejnej telefónnej siete Poskytovateľa, prípadne v oblasti, v ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby na základe dohody prostredníctvom verejnej telefónnej siete iného podniku. Poskytovateľ negarantuje na každom mieste pripojenie k verejnej telefónnej sieť Poskytovateľa, rovnakú alebo najvyššiu kvalitu a dostupnosť poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné zhoršenie kvality prenosu signálu, resp. kvality Služieb, spôsobené poveternostnými vplyvmi. Nedostatočné pokrytie signálom nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

10.3. Základnou podmienkou využitia Služieb je držba mobilného telefónu alebo iného koncového zariadenia, ktoré podporuje využívanie Služieb požadovaných Účastníkom. Nespĺnenie tejto podmienky nezakladá právo Účastníka odstúpiť od Zmluvy.

11. Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch

11.1. Pre účely tohto článku:

Biometrický podpis znamená elektronicky zaznamenaný podpis v zmysle § 40 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov zachytený prostredníctvom technického vybavenia Poskytovateľa, ktoré umožňuje jednoznačné a nezameniteľné určenie fyzickej osoby, ktorá takýto podpis vykonala, vrátane údajov o rýchlosti, tlaku a uhlu, pod ktorým sa pero nachádza v čase vykonávania takéhoto podpisu.

Dotknutá osoba znamená dotknutá osoba v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) Zákona o ochrane osobných údajov.

Lokalizačné údaje znamená údaje spracúvané v elektronickej komunikačnej sieti alebo prostredníctvom Služby, ktoré označujú geografickú polohu koncového zariadenia užívateľa verejne dostupnej služby a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom Zákonom

Osobný údaj znamená osobný údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

Osobný údaj fyzickej osoby znamená akýkoľvek Osobný údaj fyzickej osoby - Účastníka.

Povinné údaje znamená (i) vo vzťahu k Účastníkovi fyzickej osobe podnikateľovi obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška nehradených záväzkov; (ii) vo vzťahu k Účastníkovi právnickej osobe: obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo, telefónne číslo a výška nehradených záväzkov, a (iii) iné údaje nevyhnutne potrebné na poskytovanie Služby.

Prevádzkové údaje znamená údaje vzťahujúce sa na Účastníka a na konkrétny prenos informácií v sieti a vznikajúce pri tomto prenose, ktoré sa spracúvajú na účely prenosu správy v sieti alebo na účely fakturácie.

Súhlas znamená osobitný súhlas so spracovaním Údajov vo forme určenej Poskytovateľom v súlade s podmienkami stanovenými v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise spôsobom, ktorý zabezpečí, že Poskytovateľ bude vedieť a hodnoverne preukázať, že mu Účastník súhlas poskytol; Forma súhlasu sa môže odlišovať podľa typu udeľovaného súhlasu, napríklad môže ísť o písomný prejav vôle vyjadrený podpisom v príslušnom dokumente, môže ísť o Biometrický podpis, o prejav vôle vyjadrený odoslaním krátkej textovej správy, odoslaním správy elektronickou poštou, konkludentný súhlas prostredníctvom vyplnenia registračného formulára na webovom sídle Poskytovateľa, o udelenie súhlasu operátorovi na linke určenej Poskytovateľom, alebo o konkludentný súhlas vykonaním zmeny nastavenia webového prehliadača, alebo mobilného telefónu, alebo iného zariadenia;

Účel spracovania znamená účel uvedený v článku 11.4

Údaje znamená osobné údaje fyzických osôb alebo údaje právnických osôb, ktoré je Poskytovateľ na základe Súhlasu alebo v zmysle príslušného zákona oprávnený spracovávať, poskytovať tretím stranám alebo iným spôsobom s takýmito údajmi nakladať. Pokiaľ výslovne nie je uvedené inak, pre účely týchto Všeobecných podmienok sa za Údaje tiež považujú Prevádzkové údaje, Lokalizačné údaje a Biometrický podpis.

Údaj právnickej osoby znamená akýkoľvek údaj Účastníka – právnickej osoby alebo Účastníka fyzickej osoby podnikateľa

Zákon o ochrane osobných údajov znamená zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

11.2. Podnik ziskava, overuje, spracováva a používa Údaje v rozsahu stanovenom príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a v udelenom Súhlase. Poskytovateľ je vo vzťahu k spracúvaniu Osobných údajov fyzických osôb prevádzkovateľom v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.

11.3. Pokiaľ nie je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, poskytnutie Údajov a udelenie Súhlasu zo strany Účastníka je dobrovoľné a Účastník je oprávnený kedykoľvek udelený Súhlas odvolať. Poskytovateľ si nesmie udelenie Súhlasu vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby alebo tovaru. Bez ohľadu na predchádzajúcu vetu Účastník berie na vedomie, že Povinné údaje predstavujú Údaje, bez ktorých nie je možné uzatvoriť a plniť Zmluvu, uskutočňovať jej zmeny, jej ukončenie, prípadne vykonať prenesenie čísla. Účastník môže svoj Súhlas odvolať na základe výslovného, zrozumiteľného a určitého prejavu vôle (napr. doporučeným listom, telefonátom na zákaznícku linku a podobne, prípadne iným spôsobom uvedeným na webovom sídle Poskytovateľa) po náležitej identifikácii Účastníka. Odvolanie

Súhlasu nemá vplyv na právo a/alebo povinnosť Poskytovateľa spracovávať Údaje v rozsahu stanovenom Zákonom a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

11.4. Poskytovateľ spracováva Údaje za účelom poskytovania Služieb a služieb, ktoré so Službami súvisia, alebo za iným účelom stanoveným v príslušnom právnom predpise alebo v udeľenom Súhlase. Účel spracovania Údajov najmä zahŕňa

- (i) uzatvorenie a plnenie Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenie (vrátane prenosu telefónneho čísla),
- (ii) fakturáciu poskytnutých Služieb, prijímanie a evidenciu platieb, evidenciu a postupovanie pohľadávok,
- (iii) vypracovanie a vedenie zoznamu Účastníkov, a (iv) poskytovanie služieb s pridanou hodnotou.

11.5. Údaje môžu byť spracovávané manuálne, s použitím úplne automatizovaných, alebo čiastočne automatizovaných, alebo iných ako automatizovaných prostriedkov spracovania.

11.6. Okrem ak je v príslušnom všeobecne záväznom právnom predpise, v Zmluve, v udeľenom Súhlase alebo v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, Údaje môže Poskytovateľ spracovávať počas celej doby trvania zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom až do urovnania všetkých práv a povinností z neho vyplývajúcich, minimálne však do uplynutia 4 rokov odo dňa ukončenia zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom. Účastník berie na vedomie a súhlasí, že takto stanovená doba platnosti Súhlasu predstavuje dobu nevyhnutú na dosiahnutie účelu spracovania a je primeraná vzhľadom na povahu zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a Poskytovateľom.

11.7. Poskytovateľ spracováva Údaje sám alebo prostredníctvom sprostredkovateľov, prostredníctvom ktorých poskytuje Službu, zabezpečuje iné služby so Službou spojené alebo zabezpečuje iný účel spracovania. Sprostredkovatelia spracúvajú Údaje v rozsahu a za podmienok dohodnutých s Poskytovateľom v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Údaje v mene Poskytovateľa, je uverejňaný na webovom sídle Poskytovateľa a je priebežne aktualizovaný.

11.8. Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, poskytovať Údaje v rozsahu, na účely a počas doby oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie chrániť jeho záujmy (napr. osobám, ktoré sú oprávnené na základe zmluvy s Poskytovateľom vymáhať a inkasovať pohľadávky Poskytovateľa), alebo sa podieľajú najmä na vytváraní, ponúkaní, úprave, poskytovaní a prevádzkovaní Služieb, Služieb s pridanou hodnotou a s nimi súvisiacich služieb alebo na prevádzkovaní a údržbe systémov, prostredníctvom ktorých sa takéto Služby Účastníkom poskytujú. Oznámenie podľa § 8 ods. 6 Zákona o ochrane osobných údajov sa bude vykonávať zverejnením na webovom sídle Poskytovateľa.

11.9. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi oprávnený poskytovať osobám, ktoré zabezpečujú alebo ktoré majú oprávnenie zabezpečovať služby verejnej elektronickej komunikačnej siete alebo prídružené prostriedky, Údaje nevyhnutné pre poskytovanie Služieb, a to na účely prepojenia a prístupu k sieti, na vzájomné vyúčtovanie a na zabránenie zneužívania siete a Služieb počas doby uvedenej v článku 11.6.

11.10. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený, pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak, poskytnúť Údaje v rozsahu, na účely a počas doby uvedenej v článku 11.6 osobám, ktorým Poskytovateľ postúpil svoje neuhradené pohľadávky voči Účastníkovi po lehote splatnosti.

11.11. Ak Účastník udeľil Súhlas na poskytnutie Údajov právnickým osobám, združeniam právnických osôb alebo iným subjektom, ktoré vedú registre údajov o bonite právnických alebo fyzických osôb a o ich platobnej disciplíne a dôveryhodnosti, Účastník berie na vedomie, že podrobné údaje o spôsobe hodnotenia a vedenia Údajov v rámci takýchto registrov sú zverejnené na príslušných webových sídlach týchto subjektov, a Účastník je povinný sa s nimi oboznámiť. Ustanovením tohto článku 11.11. nie je dotknuté právo Poskytovateľa v zmysle § 55 ods. 1 Zákona vzájomne si poskytovať a vymieňať s inými podnikmi poskytujúcimi verejné siete alebo služby nevyhnutné údaje v rozsahu podľa § 56 ods. 3 Zákona, ak sa týkajú dlžníkov Poskytovateľa alebo osôb, o ktorých Poskytovateľ zistil, že odcudzili alebo poškodili telekomunikačné zariadenia, alebo zneužili telekomunikačné zariadenia alebo služby, a to na účel posúdenia podľa § 43 ods. 1 písm. c) druhého bodu Zákona a účinnejšej ochrany podnikov pred takými osobami.

11.12. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať marketing Služieb a služieb súvisiacich so Službami (vrátane Služieb s pridanou hodnotou) a služieb partnerov Poskytovateľa len v súlade a na základe všeobecne záväzných právnych predpisov a Súhlasu. Poskytovateľ je oprávnený zvoliť si formu, akou budú takéto marketingové aktivity vykonávané, a je oprávnený ich vykonávať prostredníctvom tretích strán. Poskytovateľ je oprávnený za účelom vykonávania marketingových aktivít kontaktovať Účastníka prostredníctvom poštovej adresy, adresy elektronickej pošty, účastníckeho čísla, automatických volacích zariadení, faxom alebo iným obdobným spôsobom informovať o svojich nových Službách a o produktoch, prípadne o službách a o produktoch subjektov, ktoré sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, spravidla označených ako Obchodné informácie (OI).

11.13. Pri využívaní Služieb s pridanou hodnotou je Účastník oprávnený dočasne odmietnuť spracúvanie Lokalizačných údajov pre jednotlivé spojenie do siete alebo prenos správy, a to spôsobom, ktorý stanoví Poskytovateľ. Účastník je oprávnený odmietnuť poskytnutie súhlasu s použitím jeho elektronickeho kontaktu aj v súvislosti s odosielaním každej jednotlivéj správy.

11.14. Telefonické hovory na zákazníckych linkách sú automaticky nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality Služieb alebo z iných prevádzkových dôvodov. Poskytovateľ má právo použiť tieto záznamy ako dôkaz v prípade reklamácie alebo sporu

Zvukový záznam sa začne vyhotovovať až po zaznení hlásky o zázname. Ak Účastník nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, má právo po zaznení hlásky ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na Poskytovateľa iným vhodným spôsobom.

11.15. Biometrický podpis je biometrický údaj v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov a Poskytovateľ je oprávnený spracovávať Biometrický podpis výhradne so súhlasom Účastníka a podľa podmienok stanovených v Zákone o ochrane osobných údajov. Účastník nie je povinný príslušné dokumenty podpisovať prostredníctvom Biometrického podpisu, má právo požiadať Poskytovateľa o použitie papierovej formy dokumentu a svoj súhlas so spracovaním Biometrického podpisu môže kedykoľvek odvolať s tým, že Účastník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť na zabezpečenie práv a oprávnených záujmov Poskytovateľa.

11.16. Účastník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie záväzku Účastníka treťou osobou. Účastník súhlasí s poskytovaním jeho Prevádzkových údajov tretej osobe, ktorá za Účastníka plní jeho záväzky voči Poskytovateľovi.

11.17. Odoslaním SMS v prípade služieb tretej strán berie Účastník na vedomie a súhlasí, že jeho údaje v rozsahu meno a priezvisko/obchodné meno, adresa/miesto podnikania/sídlo, telefónne číslo, fakturačná adresa, rodné číslo/ČO, typ a číslo identifikačného preukazu, štátna príslušnosť budú prístupné tretím stranám, ktoré danú službu poskytujú.

12. Reklamačný poriadok

12.1. Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že Účastníkovi boli za strany Poskytovateľa chybné

a) poskytnuté Služby, t.j. najmä ak kvalita Služieb nezodpovedá požiadavkám stanoveným v Podmienkach, v Zákone, v Zmluve alebo stanoveným Úradom (ďalej len „Reklamácia kvality“); alebo

b) vyúčtované Služby (ďalej len „Reklamácia úhrady“).

V prípade reklamácie väd výrobkov, najmä mobilných telefónov a ich príslušenstva (ďalej len „Výrobok“), predaných Poskytovateľom Účastníkovi, sa reklamácia Výrobku vybaví v Značkovej predajni, v prípade predaja na Predajnom mieste sa reklamácia Výrobku vybaví na Predajnom mieste, kde bol Výrobok kúpený, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Ustanovenia čl. 12 sa na reklamáciu väd Výrobkov nepoužívajú.

12.2. Predmetom reklamácie podľa týchto Všeobecných podmienok nemôže byť, a teda reklamácia nemôže byť uznaná, pokiaľ sa týka:

a) kvality služieb, pri ktorých Poskytovateľ nie je konečným dodávateľom (t. j. služba je Poskytovateľom len sprostredkovaná a medzi Účastníkom a poskytovateľom služby existuje priamy vzťah),

b) nedostatkov kvality Služieb (nemožnosť pripojenia k sieti, rôzna kvalita signálu), ktoré sú spôsobené stavom pokrytia územia rádiovým signálom mobilnej siete Poskytovateľa a zmluvných operátorov a sú v súlade s obmedzeniami uvedenými v Podmienkach (najmä v prípade poveternostných alebo fyzikálnych vplyvov na kvalitu signálu, alebo v prípade nedostatočného geografického pokrytia);

c) akejkoľvek vady Služieb spôsobenej nesprávnym používaním Služieb alebo koncových zariadení Účastníkom vrátane nesprávneho nastavenia Služieb alebo koncového zariadenia Účastníkom;

d) dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretej strán), nepokojov, a z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť;

e) obsahu informácií prenášaných Účastníkmi telekomunikačnej siete, najmä obsahu Informácií a údajov poskytovaných v rámci služieb tretej strán (ako sú napríklad audiotexové služby) s výnimkou obsahu informácií poskytovaných v rámci Služby.

12.3. Reklamáciu môže uplatniť:

a) Účastník alebo jeho právny nástupca,

b) osoba splnomocnená Účastníkom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.

12.4. Reklamácia musí byť uplatnená písomne a doručená Poskytovateľovi výhradne postupom podľa článku 18.1 písm. a) týchto Všeobecných podmienok, a to do 30 dní odo dňa chybného poskytnutia Služby alebo chybného vyúčtovania Služby, v opačnom prípade právo Účastníka na Reklamáciu zaniká. Reklamácie, ktoré budú doručené Poskytovateľovi po uplynutí uvedenej lehoty alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.

12.5. Adresa na doručovanie Reklamácie prostredníctvom poštového podniku je

- a) uvedená na webovom sídle, príp. v Značkových predajniach alebo na Predajných miestach,
- b) v prípade, že Účastník uplatní Reklamáciu osobne písomne v Značkovej predajni, Značková predajňa prevezme Reklamáciu na vybavenie a postúpi ju Oddeleniu starostlivosti o zákazníkov. Značková predajňa neposkytuje informácie o stave ani o výsledku reklamačného konania, ibaže sa na tom Poskytovateľ a Účastník v konkrétnom prípade výslovne písomne dohodnú.
- c) Bez ohľadu na ustanovenia článkov 12.4, 12.5 a) a 12.5 b) je Účastník oprávnený uplatniť Reklamáciu aj iným spôsobom, pokiaľ túto možnosť zverejní Poskytovateľ na svojom webovom sídle.

12.6. V Reklamáci je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ktorými sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla alebo miesta podnikania a IČO. Účastník ďalej uvedie telefónne číslo, telefónne číslo SIM karty, ktorého sa Reklamácia týka, a jasným a zrozumiteľným spôsobom popíše predmet Reklamácie. Písomné podanie obsahujúce Reklamáciu sa vybaví podľa tohto Reklamačného poriadku bez ohľadu na jeho označenie. Účastník nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamáci, pokiaľ sa zmeny týkajú už raz reklamovaného chybného zúčtovania alebo chybného poskytnutia Služieb.

12.7. V prípade, že Účastníkovi nebude poskytovaná Služba v dôsledku zavinenia Poskytovateľom, Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas Poskytovateľom zavineneho neposkytovania Služby. Toto právo si môže Účastník uplatniť v lehote troch mesiacov od obnovenia poskytovania Služby, a to doručením písomného oznámenia spôsobom podľa článku 12.5. Okrem identifikačných údajov podľa článku 12.6 Účastník v oznámení uvedie presne a prehľadne trvanie neposkytovania Služby a vyčíslenie pomernej časti z ceny Služby, ktorá má byť vrátená. Uvedené platí v prípade, ak to povaha niektorých Služieb umožňuje.

12.8. Reklamácia úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady za Poskytovateľom poskytnuté Služby. Ak však reklamovaná cena presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, Účastník má právo

- a) na odklad zaplatenia časti ceny presahujúcej cenu za priemerný mesačný rozsah využívania Služby počas predchádzajúcich šiestich mesiacov, a to najneskôr do vybavenia Reklamácie; alebo
- b) na zaplatenie časti ceny presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby v troch mesačných splátkach.

Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby. Uvedené platí za predpokladu, že Účastník pred reklamovaním ceny túto neuhradil.

12.9. Reklamácie sa vybavujú v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti. Poskytovateľ Účastníkovi oznámi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej riadneho uplatnenia podľa článkov 12.4 a 12.5. V zložitých prípadoch môže Poskytovateľ túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 30, resp. 60 dní od doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.

12.10. Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Účastníkom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo uvedených v splnomocnení pre vybavenie Reklamácie. Týmto nie je dotknuté ustanovenie článku 12.11 poslednej vety tohto Reklamačného poriadku.

12.11. Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamáci a jeho stručné odôvodnenie vrátane prípadných technických údajov. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané spravidla ako bežná poštová zásielka. Poskytovateľ môže podľa svojho uváženia zvoliť formu doporučenej poštovej zásielky. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená vo forme podľa článku 12.5 písm. c) tohto Reklamačného poriadku, Účastník súhlasí s tým, že oznámenie môže byť odoslané rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia uplatnená.

12.12. Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku sa má za doručené treť deň po odoslaní, aj keď Účastník oznámenie nepravzal. Oznámenie odoslané faxom alebo e-mailom sa má za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Poskytovateľa v zmysle článku 19.2 Všeobecných podmienok.

12.13. V prípade, že bude Reklamácia kvality alebo Reklamácia úhrady uznaná ako oprávnená, Účastníkovi budú v závislosti od povahy Reklamácie vrátené sumy účtované za reklamované Služby, ktoré už zaplatil, a to do 30 dní od vybavenia Reklamácie Príslušná suma bude Účastníkovi vrátená formou stanovenou Poskytovateľom, a to bez úrokov z omeškania.

12.14. Ak Účastník nesúhlasí s tým, ako bola Reklamácia vybavená, prípadný spor týkajúci sa správnosti úhrady a kvality Služby, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie, môže predložiť Úradu.

12.15. V prípade ukončenia Zmluvy v priebehu vybavovania Reklamácie uhradí Poskytovateľ príslušnú dĺžnu čiastku do 30 dní od ukončenia Zmluvy poštovou poukážkou na adresu Účastníka uvedenú v Zmluve. V prípade, že sa čiastka vráti ako nedoručiteľná, platí, že Účastník na vrátení čiastky netrvá.

12.16. V prípade Reklamácie kvality je Poskytovateľ povinný:

- a) urýchlene identifikovať nedostatky a zabezpečiť ich odstránenie, a
- b) opakovane poskytnúť Služby, ak to je možné a Účastník s tým súhlasí, alebo

c) v prípade samostatne hrazených Služieb s pridanou hodnotou alebo iných služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktoré nie je možné alebo účelné opakovane poskytnúť, vrátiť zaplatenú cenu týchto Služieb v súlade s čl. 12.13 a 12.15 tohto poriadku.

12.17. Ak sa na základe Reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech Účastníka, ale rozsah poskytnutej Služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, úhrada bude v reklamačnom konaní určená ako cena za priemerný mesačný rozsah využívania Služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby za celé obdobie využívania Služby.

12.18. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej Reklamácie je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním Reklamácie. Úhrada nákladov bude realizovaná spôsobom stanoveným Poskytovateľom.

12.19. Účastník má v prípade oneskoreného prenosu čísla nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške trojnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 12 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 60 €, Účastník má v prípade prenosu čísla k inému podniku proti vôli Účastníka nárok na kompenzáciu za každý aj začatý kalendárny deň vo výške päťnásobku priamej platby Účastníka za služby spojené s prenosom čísla, najmenej však 20 €; maximálna výška celkovej kompenzácie nepresiahne 100 €. Účastník môže požiadať o kompenzáciu Prijímajúci podnik do 30 dní odo dňa ukončenia prenosu čísla, inak toto právo zaniká. Podnik, ktorý počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo prenesené oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli Účastníka, poskytne Účastníkovi kompenzáciu do 60 dní od doručenia žiadosti o kompenzáciu.

12.20. Poskytovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť kompenzáciu aj v nepeňažnej forme, ktorej hodnota zodpovedá výške kompenzácie.

13. Podmienky na zabezpečenie prenositeľnosti čísla

13.1. Poskytovateľ zabezpečuje prenositeľnosť čísla na základe príslušných ustanovení Zákona a Opatrenia v rozsahu a spôsobom podľa týchto Všeobecných podmienok (ďalej len ako „Prenositeľnosť čísla“)

13.2. O prenesenie čísla prideleného Žiadateľovi iným podnikom poskytujúcim mobilnú verejnú telefónnu službu k Poskytovateľovi môže Žiadateľ písomne požiadať výlučne Poskytovateľa podaním žiadosti o prenesenie čísla k Poskytovateľovi v písomnej forme v Značkovej predajni alebo na vybraných Predajných miestach, ktorých zoznam je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, alebo iným spôsobom podľa pokynov Poskytovateľa uvedených na webovom sídle Poskytovateľa alebo v Cenníku (napr. formou SMS správy, telefonicky alebo vyplnením registračného formulára na internete) (ďalej len ako „Žiadosť PP“). Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že každé Prenášané číslo je možné prideliť len k takej SIM karte, o ktorej aktiváciu záujemca požiadal súčasne s podaním Žiadosti PP, ak nie je v podmienkach konkrétnej ponuky Poskytovateľa výslovne uvedené inak. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy je podmienkou prenosu telefónneho čísla, aby Žiadateľ mal s Poskytovateľom uzavretú Zmluvu a mal u Poskytovateľa evidované Údaje v zmysle čl. 11 Všeobecných podmienok vo vzťahu k SIM karte Poskytovateľa, na ktorú má Žiadateľ záujem preniesť telefónne číslo. Za podanie Žiadosti PP formou SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku sa považuje prijatie potvrdzujúcej SMS správy od Poskytovateľa na túto SIM kartu. Podanie Žiadosti PP sa zároveň považuje za návrh Žiadateľa na uzavretie zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia.

13.3. Žiadateľ podpísaním Žiadosti PP alebo odoslaním SMS správy zo SIM karty Odovzdávajúceho podniku za účelom podania Žiadosti PP udeľuje Poskytovateľovi a Odovzdávajúcemu podniku súhlas so vzájomným poskytnutím a so spracovaním všetkých

osobných údajov Žiadateľa (splnomocneného zástupcu/osoby oprávnenej konať v mene Žiadateľa) uvedených v Žiadosti PP na účely prenesenia telefónneho čísla (ďalej len ako „Dohodnutý účel“), a to na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie Dohodnutého účtu, s použitím automatizovaných, poloautomatizovaných a iných ako automatizovaných prostriedkov spracúvania. Údaje v rozsahu uvedenom v Žiadosti PP poskytuje Žiadateľ Poskytovateľovi dobrovoľne na dohodnutý účel. V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy sa pre účely tohto článku 13 Všeobecných podmienok a pre účely Opatrenia považuje za osobný údaj PUK kód SIM karty pridelenej Žiadateľovi zo strany Poskytovateľa za účelom uskutočnenia prenosu telefónneho čísla

13.4. V prípade, ak sú splnené podmienky a náležitosti uvedené v Zákone a v týchto Všeobecných podmienkach, uzatvorí po podaní Žiadosti PP Poskytovateľ so Žiadateľom Zmluvu vo vzťahu k Prenášaným číslam obsiahnutým v Žiadosti, ak nie je dohodnuté inak

13.5. Podaním Žiadosti PP udeľuje Žiadateľ Poskytovateľovi súhlas na to, aby všetky Prenášané čísla prenesené na základe Žiadosti PP k Poskytovateľovi ako Prijímajúcemu podniku boli

- a) sprístupnené verejnosti, a
- b) poskytnuté Poskytovateľom iným podnikom poskytujúcim verejnú telefónnu službu v Slovenskej republike a osobe zabezpečujúcej prevádzku centrálnej národnej referenčnej databázy prenášaných čísel,

a to vždy výlučne na účely identifikácie verejnej telefónnej siete Poskytovateľa ako cieľovej verejnej telefónnej siete na určenie tarify, a to aj v prípade, ak tieto čísla nie sú zverejnené v zozname účastníkov Poskytovateľa podľa § 59 ods. 3 Zákona, a to počas celého trvania Zmluvy vo vzťahu ku každému Prenesenému číslu medzi Poskytovateľom a Žiadateľom ako Účastníkom.

13.6. Podmienkou podania Žiadosti PP je udelenie plnomocnenia Žiadateľom Poskytovateľovi, aby Poskytovateľ v mene Žiadateľa požiadal príslušný Odovzdávajúci podnik o poskytnutie podstatných údajov pre prenesenie čísla. Podstatnými údajmi na prenesenie čísla sú

- a) každé Prenášané číslo uvedené v Žiadosti PP a
- b) obchodné meno a identifikačné číslo, ak bolo pridelené, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa, alebo obchodné meno a identifikačné číslo, ak ide o právnickú osobu

V prípade podania Žiadosti PP formou SMS správy splnomocňuje Žiadateľ Poskytovateľa na poskytnutie telefónneho čísla, z ktorého Žiadateľ odoslal SMS správu za účelom podania Žiadosti PP (Prenášané číslo), a údajov v rozsahu podľa písm. b) tohto článku, ktoré má Žiadateľ evidované u Poskytovateľa ako Účastníka Odovzdávajúceho podniku odoslaním SMS správy v tvare určenom Poskytovateľom.

13.7. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď

- a) Odovzdávajúci podnik odmietne prenesenie niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti PP a túto skutočnosť Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým medzi Poskytovateľom a Odovzdávajúcim podnikom oznámi v lehote do dvoch (2) pracovných dní od doručenia Žiadosti Poskytovateľovi, alebo
- b) Odovzdávajúci podnik sa v tej istej lehote k preneseniu niektorého z Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti nevyjadrí,

Poskytovateľ proces prenesenia dočasného Prenášaného čísla uvedeného v Žiadosti zastaví ku dňu doručenia oznámenia Odovzdávajúcim podnikom, resp. uplynutím posledného dňa lehoty v prípade, keď sa príslušný Odovzdávajúci podnik nevyjadrí

13.8. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, keď uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu pri ktorej Poskytovateľ pôvodne pridelil Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny.

13.9. Žiadateľ je oprávnený zrušiť prenesenie Prenášaného čísla, a to prejavom vôle doručeným Poskytovateľovi alebo príslušnému Odovzdávajúcemu podniku najneskôr v lehote do dvoch (2) pracovných dní od podania Žiadosti a podania návrhu na uzavretie zmluvy o prenose čísla. Na úkon Žiadateľa smerujúci k zrušeniu prenesenia niektorého z Prenášaných čísel urobenej neskôr Poskytovateľ nie je povinný prihliadať.

13.10. Zmluva o prenose čísla v zmysle Opatrenia nadobudne účinnosť tretí pracovný deň po podaní Žiadosti PP. Poskytovateľ za predpokladu poskytnutia náležitej súčinnosti zo strany Odovzdávajúceho podniku ukončí technické prenesenie Prenášaných čísel najneskôr do štyroch (4) pracovných dní odo dňa podania Žiadosti, resp. do jedného (1) pracovného dňa po nadobudnutí účinnosti zmluvy o prenose čísla v zmysle Opatrenia. Žiadateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ vykoná aktiváciu SIM karty a začne Žiadateľovi vo vzťahu k Prenášanému číslu poskytovať Služby prostredníctvom tejto SIM karty najskôr dňom realizácie technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Odovzdávajúceho podniku a verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa, ak nie je so Žiadateľom výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ oznámi Žiadateľovi deň realizácie technického prenesenia čísla najneskôr v deň predchádzajúci dňu realizácie technického prenesenia čísla, a to napr. formou SMS správy odoslanej na Prenášané číslo. Poskytovateľ sa môže so Žiadateľom dohodnúť na neskoršej účinnosti zmluvy o prenose čísla.

13.11. O prenesenie čísla sekundárne prideleného Poskytovateľom Účastníkovi k Prijímajúceму podniku môže Účastník požiadať príslušný Prijímajúci podnik spôsobom podľa pokynov Prijímajúceho podniku (ďalej len ako „Žiadosť OP“); doručení Žiadosť OP považuje Poskytovateľ tiež za návrh dohody na ukončenie Zmluvy, na základe ktorej je Prenášané číslo Účastníkovi pridelené (ďalej len ako „Dotknutá zmluva“). Poskytovateľ v lehote do dvoch (2) pracovných dní odo dňa doručenia Žiadosti OP od Prijímajúceho podniku Žiadosť OP overí a

- a) Prijímajúceму podniku oprávnenosť podania Žiadosti OP potvrdí a zároveň môže Účastníkovi oznámiť podmienky ukončenia Dotknutej zmluvy, alebo
- b) Žiadosť OP odmietne

13.12. Poskytovateľ ako Odovzdávajúci podnik prenesenie Prenášaných čísel uvedených v Žiadosti OP odmietne z dôvodov uvedených v Opatrení, t. j. ak

- a) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel patriacich v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do príslušnej skupiny skupinových účastníckych čísel (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- b) Účastník v Žiadosti OP nepožiadala o prenesenie všetkých čísel pridelených mu v čase doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi vo vzťahu k jednej SIM karte (§ 2 ods. 4 Opatrenia),
- c) pre Prenášané číslo prebieha skôr začatý proces prenášania čísla (§ 2 ods. 5 Opatrenia),
- d) Prenášané číslo nepatrí do rozsahu prenositeľných čísel stanovených Opatrením (§ 3 Opatrenia),
- e) Prenášané číslo nebolo Účastníkovi spoločnosťou Poskytovateľom pridelené na užívanie (§ 6 ods. 5 Opatrenia),
- f) pre niektoré z Prenášaných čísel sú splnené dôvody na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona (§ 6 ods. 4 Opatrenia),
- g) prenesenie niektorého z Prenášaných čísel je v rozpore s Opatrením (§ 6 ods. 5 Opatrenia).

V prípade, keď Poskytovateľ prenesenie Prenášaných čísel odmietne, Účastník môže pokračovať v prenášaní ktoréhokoľvek z Prenášaných čísel výlučne na základe novej Žiadosti OP doručenej príslušnému Prijímajúceму podniku.

13.13. V prípade, keď Poskytovateľ akceptuje návrh Účastníka na ukončenie Dotknutej zmluvy vo vzťahu k Prenášaným číslam na základe Žiadosti OP, považuje sa Dotknutá zmluva za ukončenú dohodou Účastníka a Poskytovateľa účinnou dňom technického prenesenia príslušného Prenášaného čísla medzi verejnou telefónnou sieťou Poskytovateľa a verejnou telefónnou sieťou príslušného Prijímajúceho podniku.

13.14. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že s účinnosťou odo dňa doručenia Žiadosti OP Poskytovateľovi do dňa technického prenesenia Prenášaného čísla, resp. do dňa odmietnutia prenesenia čísla Poskytovateľom, nie je Účastník oprávnený realizovať niektoré z práv Účastníka uvedených v týchto Všeobecných podmienkach alebo také zmeny Služieb, ktorých obsah je v rozpore s obsahom Žiadosti OP, napr. požiadať o zmenu Prenášaného čísla na iné telefónne číslo alebo o dočasné prerušenie poskytovania Služieb vo vzťahu k Prenášanému číslu.

14. Obmedzenia alebo vyradenia siete z prevádzky

14.1. Poskytovateľ je oprávnený, aby zo závažných technických, prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci obmedzil alebo prerušil poskytovanie Služieb na nevyhnutnú dobu.

14.2. Účastník berie na vedomie, že na mape oblastí pokrytia príslušným rádiovým signálom alebo oblastí, kde je technicky možné Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, ktorá je k dispozícii v Značkových predajniach Poskytovateľa a na webovom sídle Poskytovateľa, sú vyznačené oblasti s pravdepodobným výskytom príslušného rádiového signálu, oblasti, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, a že výskyt príslušného rádiového signálu, technická možnosť poskytovania Služieb Poskytovateľom, prípadne dostupnosť a kvalita poskytovaných Služieb ďalej závisia od aktuálne vydaných rozhodnutí príslušného orgánu štátnej správy a od režimu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ nezaručuje, že v oblastiach, ktoré sú na mape vyznačené ako oblasti pokryté príslušným rádiovým signálom, alebo v oblastiach, kde Poskytovateľ môže technicky Služby poskytovať, prípadne kde sú Služby dostupné, Účastník vždy dosiahne pripojenie k sieťam; Poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie kvality prenosu (Služieb) z dôvodu fyzikálnych vplyvov alebo charakteru použitých technológií. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za nefungovanie, výpadky alebo za obmedzenie fungovania (ďalej len „nefungovanie“) siete Internet a za vplyv takého nefungovania siete Internet na Služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje.

14.3. Poskytovateľ prijme zodpovedajúce technické a organizačné opatrenia na ochranu bezpečnosti svojich sietí a služieb, ktoré s ohľadom na stav techniky musia zabezpečiť úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná existujúcemu riziku. Opatrenia sa prijímajú najmä s cieľom predchádzať bezpečnostným incidentom a minimalizovať vplyv bezpečnostných incidentov na užívateľov a na vzájomne prepojené siete. Poskytovateľ má právo počas krízovej situácie a mimoriadnej situácie obmedziť poskytovanie Služieb Účastníkom, ktorí nie sú zaradení v prednostných núdzových plánoch, v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej verejnej služby pre Účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov.

14.4. Poskytovateľ má ďalej právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v súlade s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú riadenie štátu v čase krízových situácií a vtedy, keď bude Poskytovateľ na základe rozhodnutia štátneho orgánu SR povinný na takéto prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služieb.

14.5. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie všetkých Služieb, ktoré sa poskytujú podľa zmlúv uzatvorených medzi Účastníkom a Poskytovateľom, ak Účastník porušuje Všeobecné podmienky alebo Cenník; ak Účastník používa zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov. V prípadoch, ak podľa uváženia Poskytovateľa existuje riziko, že Účastník nebude riadne a včas plniť budúce záväzky voči Poskytovateľovi; ak existuje dôvodné podozrenie, že Účastník alebo tretia osoba zneužívala alebo zneužíva Služby prostredníctvom Účastníckej SIM karty; v prípadoch, keď je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Účastníka zloženie zábezpeky, ktorú Poskytovateľ stanoví; ak Účastník využíva Služby spôsobom, ktorý môže negatívne ovplyvniť prevádzku siete, alebo ktorejkoľvek jej časti, alebo kvalitu Služieb, ktoré sa poskytujú iným Účastníkom, alebo keď sa preukáže, že údaje poskytnuté Účastníkom boli nepravdivé, alebo doklady v zmysle čl. 3.4. neplatné.

14.6. V prípade služby prenosu dát je Poskytovateľ oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Účastník šíri v rozpore s pokynmi Poskytovateľa, Zmluvou, Zákonom a/alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo v rozpore s dobrými mravmi. Poskytovateľ je oprávnený zamedziť Účastníkoví prístup k internetovým stránkam na určitých serveroch siete Internet s nelegálnym obsahom alebo s obsahom odporujúcim dobrým mravom.

14.7. Za zneužívanie služieb sa považuje aj využívanie Služieb iným spôsobom, ako sa uvádza vo Všeobecných podmienkach, v Cenníku, v písomných návodoch a pokynoch Poskytovateľa, prípadne spôsobom, ktorý nie je v súlade so Všeobecnými podmienkami, s Cenníkom, s písomnými návodmi a pokynmi Poskytovateľa. Poskytovateľ má v takomto prípade právo na zmenu programu služieb Účastníka aj bez jeho predchádzajúceho súhlasu v zmysle čl. 4.2 písm. o). Ak dôjde k takejto zmene programu služieb, podrobnosti stanoví Cenník.

14.8. Poskytovateľ Účastníkovi umožní bezplatné tiesňové volania aj v prípade obmedzenia poskytovania Služieb.

14.9. Účastník nemá nárok na akúkoľvek náhradu za nemožnosť využívania Služieb v dôsledku obmedzenia alebo prerušenia podľa čl. 14.5. a/alebo 14.6.

15. Ochrana SIM karty a kódov Účastníkom

15.1. PIN kód (Personal Identification Number) je blokovací bezpečnostný kód slúžiaci na prístup k údajom SIM karty. PIN kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi pri uzatvorení Zmluvy. Účastník je oprávnený meniť PIN kód spôsobom stanoveným Poskytovateľom.

15.2. PUK kód (Personal Unblocking Key) je kód slúžiaci na odblokovanie SIM karty zablokovanej nesprávnym zadáním PIN kódu alebo slúžiaci na zmenu PIN kódu. PUK kód je uvedený v balení obsahujúcom SIM kartu, prípadne ho Poskytovateľ oznámi Účastníkovi po uzatvorení Zmluvy. PUK kód nemožno zmeniť a jeho nesprávnym zadáním môže byť SIM karta trvalo deaktivovaná.

15.3. ID kód (Identification Code) je identifikačný údaj slúžiaci na jednoznačnú identifikáciu Účastníka vo vzťahu k Poskytovateľovi prostredníctvom ktorého má Účastník možnosť získať vybrané informácie týkajúce sa prevádzky jeho SIM karty a vykonať zmeny Zmluvy alebo vybraných Služieb. Poskytovateľ je oprávnený (nie však povinný) poskytnúť Účastníkovi ID kód po uzatvorení Zmluvy.

V prípade, že je Účastníkovi priradený ID kód, Účastník je oprávnený ID kód meniť spôsobom stanoveným Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený priradiť a sprístupniť Účastníkovi aj iné identifikačné kódy slúžiace na jednoznačnú identifikáciu Účastníka, pričom je oprávnený určiť vzájomný vzťah medzi jednotlivými kódmi.

15.4. Účastník sa zaväzuje, že SIM kartu bude chrániť trvalým používaním ochrany PIN kódom a že nikdy neodovzdá SIM kartu tretej osobe. Účastník je povinný, aby kódy PIN, PUK ID a prípadne ďalšie identifikačné kódy, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu zabezpečil pred zneužitím treťou osobou. Pri podozrení, že PIN alebo ID kód, prípadne ďalšie identifikačné kódy, sa dozvedela neoprávnená osoba, je Účastník povinný bezodkladne tieto kódy zmeniť. Účastník je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa prostredníctvom zákaznickej linky alebo Predajného miesta v prípade straty, odcudzenia alebo podozrenia na zneužitie SIM karty a postupovať v zmysle pokynov Poskytovateľa, ktorý je v takom prípade oprávnený zablokovať SIM kartu.

15.5. SIM karta je vo vlastníctve Poskytovateľa. Účastník je povinný vrátiť SIM kartu Poskytovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od ukončenia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom.

16. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

16.1. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností uvedených v Zákone a/alebo v Zmluve, ibaže preukáže, že škodu nezavinil alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

16.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku prerušenia, neposkytnutia či závadného poskytnutia Služieb. Tým nie je dotknuté právo Účastníka uplatniť reklamáciu podľa čl. 12.

16.3. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá za:

a) škodu, ktorá vznikne v dôsledku prekročenia kapacitnej hranice, poruchy, opravy alebo údržby siete alebo jej časti, prípadne povahou použitej technológie,

b) škodu, ktorá vznikne v dôsledku zmeny Zmluvy inou ako písomnou formou, alebo za škodu, ktorá vznikne odcudzením či poškodením SIM karty alebo vyradením PIN, PUK, ID, prípadne ďalších identifikačných kódov.

c)ušlý zisk.

16.4. Účastník zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne porušením povinností uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach alebo v zákone zo strany Účastníka alebo tretej osoby, ktorej Účastník umožnil, či už z nedbanlivosti, používanie SIM karty. Účastník ďalej zodpovedá za škodu, ktorá Poskytovateľovi vznikne použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia, ktoré ruší sieť, alebo použitím mobilného telefónu alebo iného zariadenia neschváleného na prevádzkovanie v SR.

16.5. Poskytovateľ má právo na náhradu škody spôsobenej na verejnej sieti a na verejnom telekomunikačnom zariadení v dôsledku konaní či opomenutí Účastníka, ktoré predstavujú porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostačkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.

17. Voľba práva a súdnej právomoci, riešenie sporov

17.1. Táto Zmluva a Všeobecné podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

17.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy budú prednostne riešiť mimosúdnou cestou.

17.3. Účastník sa zaväzuje, že v prípade reklamácie, s ktorej vybavením Poskytovateľom nebol spokojný, sa najprv obráti na Úrad s návrhom na mimosúdne riešenie sporu podľa ust. § 75 Zákona.

18. Oznamovanie

18.1. Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený oznamovať skutočnosti, zasielať výzvy, záväzné pokyny a činiť ďalšie úkony voči Účastníkovi podľa týchto Všeobecných podmienok ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov, pokiaľ tieto Všeobecné podmienky nestanovujú, že konkrétny úkon je možné urobiť výhradne jedným z nich

- a) doručením písomností osobne alebo prostredníctvom subjektu povereného doručovaním (napr. pošta), a
- b) doručením prostredníctvom diaľkovo dostupných elektronických komunikačných prostriedkov podľa čl. 18.5.

18.2. Za doručenie prostredníctvom subjektu povereného doručovaním sa považuje obyčajné doručenie písomnosti, doporučené doručenie písomnosti alebo doporučené doručenie písomnosti s doručenkou. Písomnosť sa považuje za doručenú dňom, keď Účastník alebo iná dospelá osoba bývajúca v tom istom byte, alebo v tom istom dome, alebo zamestnaná na tom istom pracovisku písomnosť prevezme. Ak nemožno písomnosť doručiť takýmto spôsobom, uloží sa u subjektu povereného doručovaním a Účastník sa vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručenú dňom, keď bola uložená, aj keď sa Účastník o uložení nedozvedel.

18.3. Písomnosť sa považuje za doručenú v zmysle článku 18.2 aj v prípade, keď bude Poskytovateľovi vrátená späť ako nedoručiteľná z dôvodu, že sa Účastník odsťahoval, nebol zastihnutý, je neznámy, odmietol písomnosť prevziať alebo z iných podobných dôvodov, a to v deň, keď bola na zásielke vyznačená poznámka o tejto skutočnosti.

18.4. Účastníkovi sa doručuje na poslednú známu adresu Účastníka uvedenú v databáze Účastníkov. Povinnosť Účastníka oznámiť Poskytovateľovi zmenu adresy sa spravuje článkom 5.2 písm. g)

18.5. Za iné spôsoby oznámenia podľa čl. 18.1 písm. b) sa považuje zaslanie správy prostredníctvom elektronickej pošty (ďalej len „e-mail“), faxu, SMS alebo MMS správy, a tiež hlasovým volaním. V týchto prípadoch sa oznámenie považuje za uskutočnené dňom odoslania e-mailu, faxu, SMS, alebo MMS správy, alebo hlasového volania Poskytovateľom na e-mail Účastníka, resp. na telefónne číslo Účastníka. Za doručenie správy sa v prípade hovoru považuje tiež dovolanie sa, uloženie správy do hlasovej schránky alebo tri máme pokusy dovolať sa. Potvrdenie o volaní alebo zaslanie e-mailu, faxu, SMS alebo MMS správy sa zaznamenáva v systéme Poskytovateľa.

19. Spoločné a záverečné ustanovenia

19.1. Pokiaľ nie je v inej časti Všeobecných podmienok uvedené inak, za písomné sa považujú aj právne úkony, ktoré budú druhej zmluvnej strane doručené faxom, elektronickou poštou, SMS správou alebo MMS správou.

19.2. V prípade pochybností o tom, či bola poskytnutá Služba alebo či bol vykonaný úkon (správa, výzva, upomienka, zmena Zmluvy, nastavenie Služieb a pod.), je rozhodujúci výpis z prevádzky ústredne, alebo systémov Poskytovateľa, alebo príslušného zmluvného operátora Poskytovateľa.

19.3. V prípade, že by sa dostali do rozporu Všeobecné podmienky, Špecifikácie služby a Zmluva, platí nasledovné poradie záväznosti:

- a) Zmluva,
- b) Špecifikácia Služby
- c) Všeobecné podmienky.

19.4. Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj mobilných telefónov, ich príslušenstva a iného tovaru v predajniach Poskytovateľa, na Predajných miestach alebo predaného iným spôsobom.

19.5. Obsahom týchto Všeobecných podmienok nie sú primerané informácie o právach týkajúcich sa univerzálnej služby, keďže Poskytovateľ nie je poskytovateľom univerzálnej služby.

19.6. V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie Všeobecných podmienok stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

19.7. Platné Všeobecné podmienky sú dostupné vo všetkých Značkových predajniach a na Predajných miestach Poskytovateľa, prípadne na webovom sídle Poskytovateľa.

19.8. Tieto Všeobecné podmienky strácajú účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskorších Všeobecných podmienok

19.9. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.1.2016