

# Zmluva o poskytovaní verejných služieb

uzavretá v súlade s ust. zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) č. GEN2020110543201 (ďalej len „Zmluva“)

## Zmluvné strany

### Podnik

**Obchodné meno:** Slovanet, a. s.  
**Sídlo:** Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava  
**IČO:** 35 954 612  
**DIČ:** 2022059094  
**IČ DPH:** SK2022059094  
**Registrácia:** Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 3692/B  
**Štatutárny orgán:** Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva  
Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva  
**Právna forma:** akciová spoločnosť  
**Kontaktná osoba:** Ing. Michal Jandura, senior KAM  
**Telefón:** +421 2 208 28 111  
**E-mail:** michal.jandura@slovanet.net

(ďalej len „Slovanet“)

a

### Účastník

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

(ďalej len „Účastník“)

a

### Platca

**Obchodné meno:** stengl a.s.  
**Sídlo:** Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava  
**IČO:** 35 873 426  
**DIČ:** 2021772720  
**IČ DPH:** SK2021772720  
**Registrácia:** Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 4171/B  
**Štatutárny orgán:** Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva  
**Kontaktná osoba:** Ing. Andrej Virlič, Key Account Manager  
**Telefón:** +421 2 326 048 13  
**E-mail:** andrej.virlic@stengl.sk

(ďalej len „Platca“)

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



## I. Predmet Zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie elektronickej komunikačnej služby špecifikovanej v tejto Zmluve a jej prílohách za podmienok a spôsobom uvedeným v tejto Zmluve a jej prílohách.
- 1.2 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi elektronickej komunikačnej služby alebo elektronickej komunikačnej služby podľa Špecifikácie služby uvedenej v prílohách tejto Zmluvy (ďalej ako „**Služba**“) a Platca sa zaväzuje platiť za poskytovanie Služby dojednanú cenu Slovanetu.
- 1.3 Platca je úspešným uchádzačom vo verejnom obstarávaní vyhlásenom Účastníkom ako verejným obstarávateľom pre realizáciu projektu s názvom „Nástroj na sprístupnenie a efektívny manažment podpory, služieb a produktov poskytovaných SBA – aplikačná časť“.

## II. Cena Služby

- 2.1 Cena Služby bola určená dohodou Zmluvných strán vo výške uvedenej v príslušnej Špecifikácii Služby (ďalej len „**Cena Služby**“).
- 2.2 Prípadné nevyužívanie Služby poskytovanej Účastníkovi na základe tejto Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Platcu uhradiť Cenu Služby podľa tejto Zmluvy.

## III. Doba trvania Zmluvy

- 3.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 70 (slovom: sedemdesiat) mesiacov od zriadenia posledného miesta poskytovania služby v zmysle Článku III. Špecifikácie služby.

## IV. Sankcie

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

## V. Práva a povinnosti

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

## VI. Ukončenie Služby

- 6.1 Poskytovanie Služby možno ukončiť len za podmienok uvedených v tejto Zmluve:
  - a. dohodou Zmluvných strán,
  - b. odstúpením od Zmluvy podľa bodov 6.3 až 6.5 Zmluvy.
- 6.2 Dojednanie Doby viazanosti Služby v Špecifikácii Služby predstavuje dojednanie Zmluvných strán o poskytovaní takej Služby na dobu určitú. Zmluvné strany sa dohodli, že počas Doby viazanosti Zmluvné strany nie sú oprávnené vypovedať poskytovanie Služby.



6.3 Účastník a/alebo Platca môžu odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:

- a. Slovanet ani po opakovanej uznanej reklamácií neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže Účastník od tejto Zmluvy odstúpiť do 1 (slovom: jedného) mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,
- b. Slovanet neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v Reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže Účastník od Zmluvy odstúpiť do 1 (slovom: jedného) mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie, Slovanet opakovane poruší podmienky tejto Zmluvy,
- c. Slovanet uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
- d. ak je Slovanet insolventný, najmä ak Slovanet vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bola súdom povolená reštrukturalizácia alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.

6.4 Slovanet môže odstúpiť od Zmluvy:

- a. ak Účastník opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
- b. ak Platca nezaplatí Cenu Služby ani do 45 (slovom: štyridsiatich piatich) dní odo dňa jej splatnosti,
- c. ak Účastník pripojí na verejnú sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky príslušných právnych predpisov, alebo používa takéto zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu Slovanetu ho neodpojí,
- d. ak Účastník opakovane použije poskytovanú Službu spôsobom, ktorý znemožňuje Slovanetu kontrolu jej používania,
- e. ak Účastník a/alebo Platca opakovane poruší podmienky tejto Zmluvy,
- f. ak Účastník a /alebo Platca uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
- g. ak je Účastník a/alebo Platca insolventný, najmä ak Účastník a/alebo Platca vstúpil do likvidácie, alebo na jeho majetok bol vyhlásený konkurz, alebo bola súdom povolená reštrukturalizácia alebo bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia, avšak najneskôr do zaplatenia celej Ceny služby.

6.5 Ukončením všetkých poskytovaných Služieb dochádza k ukončeniu celej Zmluvy.

## VII. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami. Slovanet a Platca berú na vedomie, že táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorá v zmysle ustanovenia § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky (link <http://www.crz.gov.sk>).
- 7.2 Táto Zmluva je vyhotovená v 4 (slovom: štyroch) rovnopisoch, 1 (slovom: jeden) rovnopis pre potreby Slovanetu, 2 (slovom: dva) rovnopisy pre potreby Účastníka a 1 (slovom: jeden) rovnopis pre Platcu.
- 7.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy podľa bodu 7.7. Zmluvy. V prípade rozporu medzi znením tejto Zmluvy a jej prílohami alebo v prípade rozporu medzi jej prílohami, majú prednosť ustanovenia v tomto poradí: 1. ustanovenia príslušnej Špecifikácie Služby 2. ustanovenia tejto Zmluvy, 3. ustanovenia príslušných Všeobecných podmienok. Zmluvné strany sa dohodli, že túto Zmluvu vrátane jej príloh je možné meniť výlučne na základe dodatku podpísaného všetkými Zmluvnými stranami a ustanovenia Článku VII. Zmluvy, ktoré sú s týmto v rozpore, sa neuplatnia.
- 7.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že sa pred podpisom tejto Zmluvy oboznámili s celým jej znením vrátane všetkých jej príloh, tomuto zneniu v plnom rozsahu porozumeli a vyhlasujú, že obsahuje ich slobodnú, vážnu a určitú vôľu a zaväzujú sa ju v takomto znení dodržiavať. Účastník podpisom tejto Zmluvy zároveň potvrdzuje prevzatie Zmluvy a všetkých príloh Zmluvy.
- 7.5 Zmluvné vzťahy výslovne neupravené touto Zmluvou sa spravujú ustanoveniami Zákona a Obchodného zákonníka.
- 7.6 V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že neplatné ustanovenia sa nahradia príslušnými ustanoveniami Zákona a ustanoveniami príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.



7.7 Prílohy zmluvy:

- Špecifikácia služby VPN2020110543201
- Všeobecné podmienky spoločnosti Slovanet pre korporátny predaj

V Bratislave, dňa .....

**Slovanet**

V Bratislave, dňa .....

**Účastník**

---

**Slovanet, a. s.**

Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva

---

**Slovak Business Agency**

Mgr. Martin Holák, PhD., generálny riaditeľ

---

**Slovanet, a. s.**

Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva

V Bratislave, dňa .....

**Platca**

---

**stengl a.s.**

Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva





# Špecifikácia Služby **vpn:LINK** č.: VPN2020110543201

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN2020110543201 (ďalej len „Špecifikácia“)

## I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby **vpn:LINK** Slovanetom Účastníkovi.  
 1.2 Službou **vpn:LINK** sa rozumie zriadenie a prevádzkovanie systému virtuálnej privátnej siete (ďalej len „VPN“) a poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom VPN. (ďalej ako „Služba“).

## II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Platca uhradiť za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby **70** mesiacov odo dňa zriadenia posledného miesta poskytovania Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“).

## III. Miesto poskytovania Služby

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ	BLOK	PODLAŽIE	MIESTNOSŤ
Pobočka Prešov	Kúpeľná 6	Prešov	080 01			
Pobočka Nitra	Novozámocká 67	Nitra	949 05			
Pobočka Trnava	Piešťanská 3	Trnava	917 01			
Pobočka Trenčín	Soblahovská 6688	Trenčín	911 01			
Pobočka Banská Bystrica	Nám. L. Štúra 30	Banská Bystrica	974 05			
Pobočka Žilina		Žilina				
Pobočka Košice		Košice				
Centrála Bratislava	Karadžičova 2/a	Bratislava	811 09	Twin City		

## IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 VPN je systém vytvorený v priestore verejného internetu, kde z hľadiska bezpečnosti prenosu údajov vo VPN sú jednotlivé pobočky (lokality) Účastníka vzájomne prepojené prostredníctvom MPLS a pre ich pripojenie do siete Slovanet je využitá technológia podľa bodu 4.2 a 4.3 tejto Špecifikácie. V centrále a pobočkách Účastníka sú implementované zariadenia (smerovače), ktoré umožňujú vytvoriť medzi centrárou a pobočkami Účastníka VPN.

- 4.2 Parametre pripojenia do siete Slovanet

LOKALITA	KAPACITA	TYP PRIPOJENIA	POČET VEREJNÝCH IP ADRIES	POZNÁMKY
Pobočka Prešov	30M/30M	Licensed PtMP 10.5 GHz	1	
Pobočka Nitra	30M/30M	Licensed PtMP 10.5 GHz	1	
Pobočka Trnava	30M/30M	ethernet:LINK	1	



Pobočka Trenčín	30M/30M	ethernet:LINK	1	
Pobočka Banská Bystrica	30M/30M	ethernet:LINK	1	
Pobočka Žilina	30M/30M	ethernet:LINK	1	
Pobočka Košice	30M/30M	ethernet:LINK	1	
Centrála Bratislava	30M/30M	ethernet:LINK	1	

#### 4.3 Dátový tok informácií v sieti Slovanet

4.3.1 Služba poskytuje Účastníkovi pevné pripojenie do siete verejného Internetu.

4.3.2 Dátový tok je z LAN siete Účastníka smerovaný cez port rozhrania do prístupového systému virtuálnej privátnej siete, ktorý je v uzle siete Slovanet prepojený do multiservisnej siete. V multiservisnej sieti je potom prevádzka smerovaná v rámci privátnej MPLS siete Účastníka.

## V. Cena Služby a platobné podmienky

#### 5.1 Poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
vpn:LINK - poplatok za službu	207 600,00 €	249 120,00 €

Cena Služby zahŕňa aj správu zariadení podľa článku VII. tejto Špecifikácie, pod ktorou sa rozumie dohľad a základná konfigurácia zariadení nevyhnutná na riadne fungovanie Služby (ďalej len „Cena Služby“).

#### 5.2 Platobné podmienky

5.2.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Cena Služby vo výške podľa bodu 5.1 tohto článku Špecifikácie bude uhradená Platcom na základe faktúry vystavenej Slovanetom a doručenej Platcovi. Slovanet je oprávnený vystaviť faktúru najskôr dňa 14. 02. 2021 so splatnosťou 60 dní odo dňa jej vystavenia.

5.2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak nedôjde z akýchkoľvek dôvodov k úhrade Ceny Služby spôsobom podľa bodu 5.2.1 tohto článku Špecifikácie, posledný deň splatnosti faktúry je súčasne posledným dňom poskytovania Služby. Účastník sa zaväzuje uhradiť Slovanetu cenu za Službu vo výške 9500,00 EUR ako paušalizovanú náhradu nákladov Slovanetu spojených so zriadením a poskytovaním Služby odo dňa jej zriadenia do dňa ukončenia jej poskytovania. Účastník uhradí cenu za Službu podľa tohto bodu na základe faktúry vystavenej Slovanetom so splatnosťou 14 dní odo dňa jej vystavenia. Posledným dňom poskytovania služby podľa tohto bodu zaniká faktúra vystavená podľa bodu 5.2.1.

## VI. Zriadenie Služby

6.1 Zriadenie Služby predstavuje vybudovanie, sprevádzkovanie a otestovanie pripojenia koncového zariadenia v mieste poskytovania Služby k uzlu verejnej elektronickej komunikačnej siete Slovanetu v rozsahu prác nevyhnutných na riadne zriadenie a fungovanie Služby podľa technológie pripojenia.

6.2 V prípade, že Účastník nie je vlastníkom/správcom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov v mieste zriadenia Služby, vyhlasuje, že zriadenie Služby podľa tejto Špecifikácie bolo vopred bezpodmienečne odsúhlasené vlastníkom/správcom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov. Účastník predloží Slovanetu najneskôr ku dňu ohláseného termínu zriadenia služby na mieste poskytovania Služby, podpísaný súhlas vlastníka/správcu nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov so zriadením Služby. Nepredloženie písomného súhlasu nezbavuje Účastníka zodpovednosti za škodu spôsobenú nepravdivosťou vyhlásenia podľa prvej vety tohto bodu, pričom Účastník sa zaväzuje Slovanetu takto vzniknutú škodu v celom rozsahu uhradiť.

6.3 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní od podpisu tejto Špecifikácie všetkými Zmluvnými stranami, ak nie je v tejto Špecifikácii uvedené inak. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.

6.4 V prípade, že zriadenie Služby Slovanetom je podmienené odovzdaním prístupového okruhu do prevádzky tretími osobami alebo poskytnutím inej nevyhnutnej súčinnosti na zriadenie Služby zo strany tretích osôb, začína lehota na zriadenie Služby v zmysle bodu 6.3



Špecifikácie plynúť odo dňa odovzdania prístupového okruhu do prevádzky alebo poskytnutia inej nevyhnutnej súčinnosti zo strany tretej osoby.

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

## VII. Zariadenia

- 7.1 V súvislosti s poskytovanou Službou Slovanet prenecháva Účastníkovi do dočasného užívania vo forme výpožičky na dobu odo dňa zriadenia Služby až do uplynutia lehoty podľa bodu 7.3 prvá veta tejto Špecifikácie zariadenia uvedené v podpísanom preberacom protokole k tejto Zmluve (ďalej ako „Zariadenia“).
- 7.2 Účastník je oprávnený užívať Zariadenia výlučne na účely poskytovania Služby. Slovanet je povinný odovzdať Účastníkovi Zariadenia v stave spôsobilom na dohodnutý účel užívania Zariadení. Účastník nie je oprávnený prenechať Zariadenia na užívanie tretej osobe ani nijakým spôsobom zasahovať do Zariadení alebo umožniť zásah do Zariadení tretej osobe.
- 7.3 Účastník sa zaväzuje vrátiť Slovanetu Zariadenia najneskôr do 5 pracovných dní od ukončenia poskytovania Služby v zmysle bodu VI. Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. GEN2020110543201. Ak sa pre vrátenie Zariadenia vyžaduje jeho demontáž, Účastník je povinný umožniť demontáž Slovanetom poverenej osobe ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri demontáži Zariadení. V prípade, že Účastník poruší povinnosť vrátiť Zariadenia v lehote uvedenej v prvej vete tohto bodu Špecifikácie, vzniká Slovanetu nárok na zaplatenie jednorazovej zmluvnej pokuty vo výške 4 720,00 Eur (slovom štyritisícšesťsto dvadsať eur), ktorá bude ponížená s prihliadnutím na primerané opotrebenie v čase porušenia tejto povinnosti Účastníkom. Tým nie je dotknutý nárok Slovanetu na náhradu škody presahujúcu zmluvnú pokutu.
- 7.4 Účastník je povinný chrániť Zariadenia pred poškodením, zničením alebo stratou, v prípade porušenia tejto povinnosti je povinný nahradiť Slovanetu vzniknutú škodu. Poškodenie, zničenie alebo stratu Zariadení je Účastník povinný bezodkladne, najneskôr v lehote 3 pracovných dní, oznámiť Slovanetu.
- 7.5 Ak sa počas poskytovania Služby bez zavinenia Účastníka vyskytne na Zariadeniach vada, ktorá znemožňuje využívanie Služby, je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Slovanetu; Slovanet sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 10 dní od oznámenia vady Účastníkom, zabezpečiť výmenu vadného Zariadenia za bezvadné.
- 7.6 V súvislosti s poskytovanou Službou Slovanet prenecháva po dobu poskytovania Služby Účastníkovi do dočasného užívania zariadenia Cisco C891F-K9 v počte 8 kusov (ďalej ako „Zariadenia“).

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

- 8.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:
- 8.1.1 Dostupnosť Služby (SA) je vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže Účastník používať Službu v dohodnutom rozsahu a kvalite k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách so zaokrúhľením na dve desiatinné miesta.
- 8.1.2 Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby. Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).
- 8.1.3 Garantované maximálne oneskorenie (RTD) je maximálna hodnota oneskorenia paketov pri prenose elektronickou komunikačnou sieťou, meraná ako oneskorenie paketu s referenčnou dĺžkou 64 bajtov medzi definovanými kostrovými uzlami elektronickej komunikačnej siete Slovanetu.
- 8.1.4 Strata paketov (PLR) je to percentuálne vyjadrený pomer medzi počtom paketov stratených medzi definovanými kostrovými uzlami elektronickej komunikačnej siete Slovanetu vzhľadom k celkovému počtu odoslaných paketov.
- 8.1.5 Jitter je maximálna hodnota rozdielov hodnôt oneskorenia paketov pri prenose elektronickou komunikačnou sieťou Slovanetu medzi definovanými kostrovými uzlami v bezprostredne po sebe nasledujúcich meraniach zistených za definovaný časový úsek.
- 8.1.6 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.





- 8.1.7 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy prenosových trás, telekomunikačných zariadení a prísľušenstiev umiestnených na miestach uvedených v Protokole zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie prenosových trás.
- 8.1.8 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonického podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.
- 8.1.9 Požiadavky na vykonanie konfiguračných zásahov a zmien nastavení (v rámci Obvyklej aj Osobitnej správy) je Účastník povinný zasielať na kontakt uvedený v časti IX. - Zmenové a servisné požiadavky.

## 8.2 Garantované parametre SLA Plus:

Dostupnosť Služby	99,70 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	4 hodiny v rámci PB
Maximálny RTD v sieti poskytovateľa	V rámci: SR 130 ms, Európa 150ms, USA 300ms
Maximálny PLR v sieti poskytovateľa	Menej ako 4 %
Maximálny Jitter v sieti poskytovateľa	Menej ako 50 ms
Plánovaná údržba	Maximálne 24 hodín ročne
Prevádzka dohľadového centra	24hodín / 365 dní
Zákaznícka podpora	Počas PB

RTD - Round Trip Delay (oneskorenie / doba odozvy)

PLR - Packet Lost Rate (chybovosť)

JITTER - kolísanie oneskorenia / odoziev (rozptyl)

- 8.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavinenej poruchy ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Platcovi na základe písomnej žiadosti Účastníka s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 30 dní od kedy došlo k zavinenej poruche, zľavu z Ceny Služby za nefunkčnú Službu za obdobie trvania poruchy parametra, avšak maximálne do výšky 20% z pomernej Ceny Služby zodpovedajúcej hodnote Služby za jeden mesiac Doby viazanosti, nasledovne:

Za každú aj začatú hodinu výpadku prekrač. toler. dobu nedostupnosti Služby	0,5 % z pomernej Ceny Služby
Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú maximálnu dobu nástupu na odstránenie poruchy	0,5 % z pomernej Ceny Služby

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

## IX. Zodpovednosť za škodu

- 9.1 Slovanet, ani Platca nezodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi:
- 9.1.1 prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú vo vlastníctve Slovanetu,
- 9.1.2 neuskutočnením prenosu dát v dôsledku poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie, rozšírenia alebo prekročenia kapacity verejnej siete,
- 9.1.3 prepravovanými informáciami,
- 9.1.4 nevhodným nastavením Služby Účastníkom alebo nevhodným nastavením koncového zariadenia Účastníkom.

## X. Zoznam oprávnených osôb

### 10.1 Slovanet

### Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Jandura Michal, Ing.	Senior KAM	02 208 28 111	02 208 28 222	<a href="mailto:michal.jandura@slovanet.net">michal.jandura@slovanet.net</a>



slovanet.sk/biznis





## Oznamovanie porúch

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Monitorovacie centrum	pohotovostný operátor	02/208 28 120	02/555 63 726	<a href="mailto:nmc@slovanet.net">nmc@slovanet.net</a>

## Zmenové a servisné požiadavky

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	E-MAIL
Technická podpora	servisné požiadavky	<a href="mailto:techsupport@slovanet.net">techsupport@slovanet.net</a>

10.2 Účastník:

## Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Adamek Marek	Vedúci oddelenia informatiky	02/203 63 175		<a href="mailto:adamek@sbagency.sk">adamek@sbagency.sk</a>

## Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Matej Molčan	Manažér IT	02/203 63 275		<a href="mailto:molcan@sbagency.sk">molcan@sbagency.sk</a>

## XI. Záverečné ustanovenia

11.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN2020110543201** uzavretej medzi Slovanetom, Účastníkom a Platcom.

11.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník a Platca vyhlasujú, že sa oboznámili s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumejú a vyhlasujú, že obsahujú ich slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník a Platca potvrdzujú prevzatie Všeobecných podmienok Služby.

V Bratislave, dňa .....

V ....., dňa .....

**Slovanet**

**Účastník**

00

**Slovanet, a. s.**

Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva

**Slovak Business Agency**

Mgr. Martin Holák, PhD., generálny riaditeľ

**Slovanet, a. s.**

Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva

V Bratislave, dňa .....

**Platca**

**stengl a.s.**

Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva



[slovanet.sk/biznis](http://slovanet.sk/biznis)

