

# Zmluva o poskytovaní verejných služieb

uzavretá s súlade s ust. z. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov č. GEN19092343401, č. GKÚ: 36-122-140/2019 (ďalej ako „Zmluva“)

## Zmluvné strany

### Podnik

**Obchodné meno:** Slovanet, a.s.  
**Sídlo:** Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava  
**IČO:** 35 954 612  
**DIČ:** 2022059094  
**IČ DPH:** SK2022059094  
**Zapísaný:** Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 3692/B  
**Zastúpený:** Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva  
Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva  
(ďalej len „Slovanet“)

a

### Účastník

**Obchodné meno:** Geodetický a kartografický ústav Bratislava  
**Sídlo/ Miesto podnikania:** Chlumeckého 4, 827 45 Bratislava  
**IČO:** 17316219  
**DIČ:** 2020838083  
**IČ DPH:** SK2020838083  
**Zapísaný:**  
**telefón:** [REDACTED]  
**e-mail:** [REDACTED]  
**V mene ktorého koná/Zastúpený:** Ing. Ivan Horváth, riaditeľ  
(ďalej len „Účastník“)  
(Slovanet a Účastník ďalej spolu len „Zmluvné strany“)



## 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 elektronickejšiu komunikačnú službu alebo elektronickejšie komunikačné služby podľa Špecifikácie služby uvedenej v prílohách tejto Zmluvy, a to nepretržite počas doby účinnosti tejto Zmluvy (ďalej ako „Služba“) a Účastník sa zaväzuje platiť za poskytovanie Služby dojednanú cenu.
- 1.3 Poskytovanie jednotlivej Služby za dojednanú cenu podľa príslušnej Špecifikácie Služby uvedenej v prílohe tejto Zmluvy predstavuje samostatný a oddeliteľný predmet tejto Zmluvy. Pokiaľ je poskytovaných Služieb viac, každá Služba predstavuje čiastočný, samostatný a oddeliteľný predmet tejto Zmluvy.

## II. Cena Služby

- 2.1 Cena Služby bola určená dohodou Zmluvných strán vo výške uvedenej v príslušnej Špecifikácii Služby. Cena Služby pozostáva zo Zriaďovacieho poplatku Služby, Pravidelného poplatku za Službu a ďalších poplatkov podľa dohody Zmluvných strán (ďalej len „Cena Služby“).
- 2.2 Prípadné nevyužívanie Služby riadne poskytovanej Účastníkovi na základe tejto Zmluvy nemá vplyv na povinnosť Účastníka uhrádzať Cenu Služby podľa tejto Zmluvy.

## III. Doba trvania Zmluvy

- 3.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to odo dňa nadobudnutia jej účinnosti do dňa ukončenia poskytovania poslednej Služby Účastníkovi na základe tejto Zmluvy, t. j. na dobu 24 mesiacov.
- 3.2 Ak Slovanet poskytuje Účastníkovi na základe tejto Zmluvy niekoľko Služieb, ukončenie poskytovania niektorej zo Služieb má povahu čiastočného ukončenia tejto Zmluvy len v rozsahu ukončovanej Služby.

## IV. Sankcie

- 4.1 Ak Účastník poruší povinnosť riadne a včas uhrádzať Cenu Služby a dostane sa do omeškania s úhradou aspoň dvoch po sebe nasledujúcich fakturovaných Cien Služby, Slovanet je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.
- 4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania Účastníka s úhradou Ceny Služby je Účastník 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.
- 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 Účastníka s poskytnutím súčinnosti alebo splnením svojich povinností nie je Slovanet v omeškaní so splnením povinností podľa tejto Zmluvy.
- 5.3 Ak Účastník neuhradí Cenu Služby ani do **30** dní odo dňa splatnosti Ceny Služby, Slovanet je oprávnený prerušiť poskytovanie Služby, a to až do úplného zaplatenia Ceny Služby. Prerúšením poskytovania Služby nie je dotknuté právo Slovanetu požadovať zaplatenie Ceny Služby.
- 5.4 Ak niektorá Zmluvná strana poruší právnu povinnosť a spôsobí tým druhej Zmluvnej strane škodu, je povinná ju nahradiť. Zmluvné strany sa dohodli, že si budú nahrádzať len skutočnú (priamu) škodu, nie ušlý zisk.
- 5.5 Slovanet zodpovedá za škodu vzniknutú porušením povinnosti Slovanetu poskytovať Službu v rozsahu a kvalite podľa tejto Zmluvy.
- 5.6 Slovanet nezodpovedá za neposkytovanie Služby v rozsahu a kvalite podľa tejto Zmluvy alebo za prípadnú škodu tým spôsobenú, ak k nemu dôjde z dôvodov vylučujúcich zodpovednosť podľa §



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.

- 5.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že zachovávajú mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia pri plnení tejto Zmluvy.
- 5.8 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 jednotlivých Služieb možno ukončiť:
- dohodou Zmluvných strán;
  - výpoveďou poskytovania Služby podľa bodu 6.3 Zmluvy;
  - odstúpením od Zmluvy podľa bodu 6.5 Zmluvy;
  - odstúpením od poskytovania Služby podľa bodu 6.4 alebo bodu 6.6 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 V prípade, že sa Zmluvné strany v Špecifikácii dohodli na poskytovaní Služby bez určenia minimálnej doby poskytovania Služby, sú Zmluvné strany oprávnené vypovedať túto Službu kedykoľvek počas poskytovania Služby. Výpovedná doba je jeden kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď poskytovania Služby doručená druhej Zmluvnej strane.
- 6.4 Účastník môže odstúpiť od poskytovania Služby, ak:
- mu Slovanet oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok poskytovania Služby najmenej jeden mesiac vopred a Účastník túto zmenu neakceptuje; v tomto prípade môže Účastník odstúpiť od poskytovania Služby najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny,
  - mu Slovanet neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok poskytovania Služby najmenej jeden mesiac vopred; v tomto prípade môže Účastník od poskytovania Služby odstúpiť do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr však do troch mesiacov od účinnosti podstatnej zmeny,
  - Slovanet ani po oprávnenej reklamacii Účastníka neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite; v tomto prípade môže Účastník od poskytovania Služby odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,
  - Slovanet neoznámil výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v Reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže Účastník od poskytovania Služby odstúpiť do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 6.5 Slovanet môže odstúpiť od Zmluvy:
- ak Účastník opakovane neoprávnene zasiahne do zariadenia verejnej siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nedbanlivosti,
  - ak Účastník nezaplatí Cenu Služby ani do 45 dní odo dňa jej splatnosti,
  - 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 opakovane poruší podmienky tejto Zmluvy,
  - f. ak Účastník uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
  - g. ak nemôže Službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti poskytovania Služby,
  - h. z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby; v tomto prípade je povinný včas pred oznámením o odstúpení od Zmluvy, doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvýhodneným zriadením, a to tak aby bolo časovo možné zabezpečiť plynulý prechod na poskytovanie novej technicky a cenovo blízkej verejnej služby,
  - i. ak je Účastník insolventný, najmä ak Účastník 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.
- 6.6 V prípade, že sa dôvod odstúpenia podľa bodu 6.5 Zmluvy týka iba niektorej z poskytovaných Služieb, je Slovanet tiež oprávnený odstúpiť len od poskytovania tej Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 6.7 Ukončením niektorej Služby podľa bodu VI. Zmluvy nie je dotknuté poskytovanie ostatných Služieb na základe tejto Zmluvy. Pre vylúčenie pochybnosti Zmluvné strany výslovne uvádzajú, že ukončenie poskytovania jednotlivej Služby má za následok iba čiastočné ukončenie tejto Zmluvy, len v rozsahu ukončovanej Služby.
- 6.8 Ukončením všetkých poskytovaných Služieb dochádza k ukončeniu celej Zmluvy.

## VII. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia, vrátane všetkých jej súčastí, t. j. príloh podľa bodu 7.7 tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Účastník sa zaväzuje, že bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 7 (sedem) dní po zverejnení zmluvy vydá o tom Slovanetu písomné potvrdenie.
- 7.2 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, jeden rovnopis pre potreby Slovanetu, jeden rovnopis pre potreby Účastníka.
- 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.
- 7.4 V prípade, že sa Zmluvné strany počas trvania tejto Zmluvy dohodnú na poskytovaní Služby, ktorá nie je uvedená v špecifikáciách služby podľa bodu 7.7 tejto Zmluvy (ďalej ako „Nová služba“) platí, že Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovanie Novej služby rozširuje predmet tejto Zmluvy a dňom podpísania Špecifikácie Novej služby oboma Zmluvnými stranami sa Špecifikácia Novej služby a príslušné Všeobecné podmienky Novej služby stávajú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 7.5 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.
- 7.6 Zmluvné vzťahy výslovne neupravené touto Zmluvou sa spravujú ustanoveniami zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a Obchodného zákonníka.



7.7 Prílohy zmluvy:

- Špecifikácia služby cloud:LINK Biznis Aktovka
- Všeobecné podmienky spoločnosti Slovanet pre korporátny predaj

V Bratislave, dňa

**Slovanet, a.s.**

V Bratislave, dňa

**účastník**

---

**Slovanet, a.s.**

Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva

---

**Geodetický a kartografický ústav Bratislava**

Ing. Ivan Horváth, riaditeľ

---

**Slovanet, a.s.**

Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva



# Špecifikácia Služby cloud:LINK Biznis Aktovka

č.:AKT19092343401

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN19092343401, č. GKÚ: 36-122-140/2019 (ďalej len „Špecifikácia“)

## I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby **cloud:LINK Biznis Aktovka** Slovanetom Účastníkovi.
- 1.2 Službou **cloud:LINK Biznis Aktovka** sa rozumie poskytnutie a prevádzkovanie virtuálneho úložiska dát v príslušnej konfigurácii, uvedenej v tejto Špecifikácii (ďalej ako „Služba“).
- 1.3 V zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“), ako aj ďalších všeobecných právnych predpisov prijatých v oblasti ochrany osobných údajov (ďalej spoločne len „Predpisy na ochranu osobných údajov“) má pri poskytovaní Služby Slovanet postavenie sprostredkovateľa a Účastník postavenie prevádzkovateľa. V nadväznosti na to zmluvné strany uzavierajú súčasne s touto Špecifikáciou aj osobitné zmluvné dojednanie (čl. IX Špecifikácie) za účelom splnenia povinnosti podľa čl. 28 GDPR.

## II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby **24** mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“). Ak sa strany nedohodnú inak, po uplynutí Doby viazanosti je Služba poskytovaná bez Doby viazanosti, a to za rovnaké ceny, aké sú uvedené v čl. V. tejto Špecifikácie.

## III. Datacentrum

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ
Datacentrum Sitel POP2	Kopčianska ul.	Bratislava	851 01

## IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Služba **cloud:LINK Biznis Aktovka** zahŕňa poskytovanie virtuálneho úložiska dát, prostredníctvom platformy cloud:LINK, ktoré je v zmysle tejto Špecifikácie definované:
  - a. profilom služby virtuálneho úložiska dát,
  - b. profilom výpočtových zdrojov virtuálneho úložiska (vCPU, vRAM, SSD Disk Standard),
  - c. prípadne vykonaním konfigurácie virtuálneho úložiska v réžii Slovanetu,
  - d. prípadne základnou správou virtuálneho úložiska,
  - e. prípadne kapacitou pripojenia virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet.
- 4.2 Profil výpočtových zdrojov virtuálneho úložiska dát predstavuje konfiguráciu technických parametrov poskytovaných virtuálnych zdrojov, definovanú počtom virtuálnych procesorov, veľkosťou operačnej pamäte v Gigabajtoch a veľkosťou zvoleného objemu diskového priestoru v Gigabajtoch.



- 4.3 Rozhranie Služby cloud:LINK Biznis Aktovka je prístupné cez podporované webové prehliadače na URL adrese, ktorú si Účastník pri zriadení Služby zvolí. Účastník zároveň podpisom tejto Špecifikácie vyjadruje súhlas so zriadením Služby na URL adrese definovanej v predchádzajúcej vete tohto bodu v prípade, že je daná URL adresa v správe Slovanetu. V prípade, že URL adresa definovaná v prvej vete tohto bodu je v správe Účastníka alebo inej osoby, zaväzuje sa Účastník zabezpečiť nevyhnutnú súčinnosť pre riadne zriadenie Služby.
- 4.4 Súčasťou služby cloud:LINK Biznis Aktovka je pridelenie jednej statickej verejnej IP adresy a pripojenie virtuálneho datacentra Účastníka do siete internet zdieľaným pripojením s kapacitou 1 Gbit/s, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 4.5 Parametre služby cloud:LINK Biznis Aktovka:

cloud:LINK   Biznis Aktovka	Gold
cloud:LINK   vCPU	3 CPU
cloud:LINK   vRAM	4 GB
cloud:LINK   SSD Disk Standard	230 GB
cloud:LINK   počet doplnkových IP adries	

## V. Cena Služby a platobné podmienky

### 5.1 Zriaďovacie poplatky Služby

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK Biznis Aktovka - zriaďovací poplatok	0,00 €	0,00 €
<b>ZRIAĎOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>

### 5.2 Pravidelné poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK Biznis Aktovka - pravidelný poplatok	106,00 €	127,20 €
<b>PRAVIDELNÉ POPLATKY SLUŽBY SPOLU</b>	<b>106,00 €</b>	<b>127,20 €</b>



## 5.3 Osobitné poplatky

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Obnovenie poskytovania Služby	8,40 €	10,08 €
Konfigurácia virtuálneho úložiska (podľa čl. VI tejto špecifikácie)	50,00 €	60,00 €
Základná správa virtuálneho úložiska (podľa čl. VII tejto špecifikácie)	99,00 €	118,80 €
Rozšírená správa 1/2 hod. (podľa čl. VII tejto špecifikácie)	30,00 €	36,00 €

5.4 V prípade, že Účastník počas poskytovania služby požiadava písomne, alebo elektronicky prostredníctvom tiketovacieho systému Slovanetu o navýšenie hardvérových profilov zdrojov virtuálneho datacentra, v rámci ktorého je služba virtuálneho úložiska poskytovaná, budú tieto za obdobie poskytovania služby fakturované na základe nasledujúcich jednotkových cien:

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
cloud:LINK   vCPU - pravidelný poplatok za 1 vCPU	6,00 €	7,20 €
cloud:LINK   vRAM - pravidelný poplatok za 1 GB	12,00 €	14,40 €
cloud:LINK   SSD Disk Standard - pravidelný poplatok za 1 GB	0,11 €	0,13 €
cloud:LINK   doplnkové IP adresy - pravidelný poplatok za 1 adresu	2,00 €	2,40 €

5.5 Účastník je povinný uhrádzať Cenu Služby na základe faktúry vystavenej Slovanetom. Dňom uhradenia Ceny Služby je deň jej pripísania na účet Slovanetu.

5.6 Zúčtovacím obdobím je **mesiac** (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).

5.7 Faktúra je splatná do 14 dní od jej doručenia Účastníkovi.

5.8 Zmluvné strany sa dohodli, že elektronickú faktúru Slovanet zašle Účastníkovi na e-mailovú adresu:

5.9 Fakturačná adresa Účastníka: **Chlumeckého 4, 827 45 Bratislava 212.**

## VI. Zriadenie Služby

6.1 Zriadenie Služby predstavuje sprevádzkovanie virtuálneho datacentra v stanovenej konfigurácii parametrov uvedených v tejto Špecifikácii, inštaláciu a základné nastavenie virtuálneho úložiska v rozsahu prác nevyhnutnom na riadne zriadenie a fungovanie Služby a odoslanie prístupových údajov k virtuálnemu úložisku na zvolený kontaktný e-mail Účastníka.

6.2 Prístup do virtuálneho úložiska predstavuje možnosť prístupu k základnej a rozšírenej administrácii virtuálneho úložiska, kde môže Účastník vo vlastnej réžii vytvárať a spravovať nových používateľov a spravovať všetky nastavenia virtuálneho úložiska podľa aktuálnej potreby. Služba je odovzdaná ako prístup (meno/heslo) k virtuálnemu úložisku.





- 6.3 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní od podpisu tejto Špecifikácie Služby oboma Zmluvnými stranami, ak nie je v tejto Špecifikácii uvedené inak. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.
- 6.4 Účastník je povinný poskytnúť Slovanetu všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby, najmä, ak je to potrebné, zabezpečiť prístup Slovanetu k miestu zriadenia Služby, zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby, poskytnúť všetky relevantné informácie k zriadeniu Služby, zúčastniť sa prevzatia zriadenej Služby.
- 6.5 Za prevzatie služby sa považuje zaslanie prístupových údajov k virtuálnemu úložisku prostredníctvom zriaďovacieho protokolu k službe. Účastník je povinný zabezpečiť pri prvom prihlásení zmenu týchto prístupových údajov.
- 6.6 V prípade, že je súčasťou poskytovanej služby aj konfigurácia virtuálneho úložiska podľa čl. IV. bod 4.1 písm. c) tejto Špecifikácie., je vykonávaná v rozsahu maximálne dvoch hodín a jej predmetom môžu byť nasledovné úkony podľa individuálnych požiadaviek Účastníka:
- vytvorenie používateľov, možná integrácia s Účastníkovou ActiveDirectory,
  - vytvorenie používateľských skupín,
  - nastavenia bezpečnosti, šifrovania, základného vzhľadu,
  - nastavenie centrálnych pravidiel zdieľania,
  - nastavenie politiky pre tvar a dĺžku hesiel,
  - integrácia s Účastníkovým antivírusom.
- 6.7 Štandardná konfigurácia virtuálneho serveru v zmysle bodu je ocenená jednorazovým poplatkom podľa bodu 5.3 tejto Špecifikácie .
- 6.8 Akékoľvek činnosti nad rámec konfigurácie virtuálneho úložiska popísanej v tejto Špecifikácii budú ocenené polhodinovou sadzbou v zmysle Rozšírenej správy zariadení, popísanej v článku VII tejto Špecifikácie.

## VII. Správa služieb cloud:LINK Biznis Aktovka

- 7.1 Virtuálne úložisko Účastníka je plne v správe Účastníka v prípade ak predmetom tejto špecifikácie nie je služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru. V prípade, že je predmetom špecifikácie služieb aj služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru, každá zmena konfigurácie úložiska vyžadujúca prístup na úrovni správcu, bude vykonávaná IT špecialistom Slovanetu na základe písomnej požiadavky, emailovej požiadavky alebo požiadavky Účastníka zaslanej prostredníctvom tiketovacieho systému Slovanetu. Účastníkovi v tomto prípade nie sú pre príslušné virtuálne úložisko pridelené oprávnenia správcu.
- 7.2 Službou cloud:LINK | správa virtuálneho serveru sa pre účely tejto Špecifikácie rozumie pravidelná správa virtuálneho úložiska Účastníka tak, aby nebola obmedzená, alebo znemožnená jeho prevádzka.
- 7.3 Služba cloud:LINK | správa virtuálneho serveru predstavuje tzv. „Základnú správu“ v rozsahu maximálne 4 hodiny mesačne.
- 7.4 Predmetom Základnej správy popísanej v bode 7.3. tohto článku Špecifikácie pre virtuálne úložisko Účastníka sú činnosti predstavujúce:
- správa používateľov (pridávanie, blokovanie, odstránenie, heslá, práva, obmedzenia a kvóty) a používateľských skupín,
  - tvorba skupinových priečinkov pre konkrétne používateľské skupiny,
  - nastavenie bezpečnosti, šifrovania, vzhľadu
  - nastavenie centrálnych pravidiel zdieľania,
  - nastavenie politiky pre tvar a dĺžku hesiel,
  - správa značiek/štítkov pre súbory (automatické a manuálne tagy),



- g. správa dôveryhodných doplnkov (aplikácií),
  - h. kontrola aktivity, logov, zaťaženia prostredia.
- 7.5 „Rozšírenou správou“ sa rozumie práca IT špecialistu podľa požiadaviek Účastníka nad rámec Základnej správy (pre účely tejto Špecifikácie len ako „Rozšírená správa“). Do Rozšírenej správy sa započítava aj čas správy v prípade riešenia porúch a incidentov, ktoré boli spôsobené činnosťou alebo nečinnosťou Účastníka.
- 7.6 Predmetom Rozšírenej správy môžu byť tiež činnosti predstavujúce povolenie nových aplikácií a parametrizáciu podľa požiadaviek Účastníka, systémová údržba - riešenie problémov s procesmi, odstránenie príčin problémov, administráciu užívateľov, administráciu inštalovaných aplikácií.
- 7.7 Cena za Rozšírenú správu platí pre ľubovoľnú službu cloud:LINK. Rozšírená správa a správa popísaná v bode 7.3. a 7.4. nad rámec počtu hodín Základnej správy, ktoré sú súčasťou Zriaďovacieho resp. Pravidelného poplatku za Službu podľa bodu 5.3. sa účtuje v krokoch po 1/2 hodiny (30 minút). Minimálna fakturovaná jednotka je 1/2 hodiny a fakturuje sa za každú začatú 1/2 hodinu.
- 7.8 Nevyčerpané limity Základnej správy sa do ďalšieho mesiaca neprenášajú a ich nevyčerpanie nemá žiadny vplyv na výšku Zriaďovacieho či Pravidelného poplatku za Službu.
- 7.9 Požiadavky Účastníka budú Slovanetom v štandardných prípadoch vykonané najneskôr do dvoch (2) pracovných dní od doručenia požiadavky Účastníka na prácu, ktorá obsahuje všetky informácie nevyhnutné pre vykonanie práce. Ak rozsah požadovaných prác neumožní túto lehotu dodržať, Slovanet oznámi Účastníkovi dodatočnú lehotu primeranú požadovaným prácam. Táto lehota nemôže byť dlhšia ako desať (10) pracovných dní od prijatia požiadavky Účastníka. Možnosti výkonu správy sú obmedzené parametrami virtuálneho serveru a rozsahom poskytovaných Služieb.
- 7.10 V prípade, že je pre výkon správy nevyhnutné prerušenie prevádzky virtuálneho úložiska Účastníka, je Slovanet povinný Účastníka informovať o tomto prerušení minimálne 24 hodín pred výkonom takéhoto úkonu, ak sa Slovanet a Účastník nedohodnú inak.

## VIII. Práva a povinnosti

- 8.1 Účastník sa zaväzuje využívať Službu v súlade so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb č. GEN19092343401 a touto Špecifikáciou, s pokynmi Slovanetu a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a výlučne spôsobom a na účely, ktoré neodporujú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky a Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. GEN19092343401. Účastník je povinný uschovávať a spravovať v Slovanetom poskytnutom virtuálnom úložisku výlučne obsah, ktorý nie je v rozpore so všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky.
- 8.2 Slovanet nezodpovedá za obsah uložených a zálohovaných dát vo virtuálnom úložisku, poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby ako ani za akúkoľvek stratu týchto dát, ku ktorej došlo. Slovanet nezodpovedá za spôsob využívania virtuálneho úložiska poskytnutého Účastníkovi v rámci Služby, ani za škodu, ktorú Účastník spôsobí tretím osobám v súvislosti s poskytovanou Službou.
- 8.3 Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom, autorským dielam a iným predmetom duševného vlastníctva, ktoré sa nachádzajú vo virtuálnom úložisku poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby.
- 8.4 Účastník je povinný zabezpečiť ochranu prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií poskytnutých mu zo strany Slovanetu v súvislosti s poskytovaním Služby a na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť a prijať primerané opatrenia na predchádzanie škodám vzniknutým zneužitím prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií.



- 8.5 Účastník berie na vedomie, že v prípade výraznejšieho nárastu počtu používateľov riešenia cloud:LINK Biznis Aktovka môže za účelom riadneho fungovania Služby vzniknúť potreba navýšenia poskytnutých výpočtových zdrojov. Ak Účastník v takomto prípade o navýšenie zdrojov nepožiadava, Slovanet nezodpovedá za bezproblémové fungovanie Služby, s výnimkou prípadov, kedy je súčasťou Služby aj pravidelná správa vrátane monitoringu zaťaženia výpočtových zdrojov.
- 8.6 Slovanet má právo z dôvodu opakovaného porušenia povinností Účastníka uvedených v tomto článku Služby obmedziť alebo prerušiť ich poskytovanie.

## IX. Spracúvanie osobných údajov, zmluvné dojednanie medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom

### 9.1 Úvodné ustanovenia a výklad niektorých pojmov:

- 9.1.1 Zmluvné strany sa na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN19092343401** a tejto Špecifikácie (ďalej len „**hlavná zmluva**“) dohodli na tom, že Účastník ako prevádzkovateľ poveruje Slovanet ako sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov automatizovanými prostriedkami na virtuálnom serveri sprostredkovateľa (ďalej „cloud“), a to počas doby trvania zmluvného vzťahu založeného touto Špecifikáciou.
- 9.1.2 Prevádzkovateľ môže poveriť spracúvaním osobných údajov vo svojom mene len takého sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a príslušných právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov, a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby. Slovanet vyhlasuje, že poskytuje dostatočné záruky v zmysle predchádzajúcej vety.
- 9.1.3 Spracúvaním osobných údajov je vykonávanie operácií alebo súboru operácií s osobnými údajmi dotknutých osôb, najmä ich získavanie, zaznamenávanie, zhromažďovanie, uchovávanie, obmedzovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát, vymazanie a likvidácia.
- 9.1.4 Povolenými operáciami, ktoré je oprávnený sprostredkovateľ pri spracúvaní osobných údajov vykonávať, sú **získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, prehliadanie, uchovávanie, blokovanie, organizovanie, oprava, úprava, triedenie, ukladanie na nosiče dát, likvidácia, a to aj diaľkovým prístupom** v rozsahu činností poskytovaných Slovanetom v rámci Služby. Osobné údaje uchovávané v cloude môže sprostredkovateľ spracúvať len v rozsahu povolených operácií s nimi. Pri pochybnostiach o prípustnosti operácií v rámci spracúvania, je sprostredkovateľ povinný vyžiadať si od prevádzkovateľa písomné pokyny a tieto rešpektovať.
- 9.1.5 Osobné údaje sa Slovanet zaväzuje v mene prevádzkovateľa spracúvať výhradne na účel plnenia povinností podľa hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie. Sprostredkovateľ nesmie osobné údaje spracúvať na akýkoľvek iný účel.
- 9.1.6 Účelom spracúvania je uchovávanie osobných údajov v podobe dát Účastníka v cloude. Právnym základom spracúvania osobných údajov je ustanovenie článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR, t.j. plnenie tejto Špecifikácie a hlavnej zmluvy.
- 9.1.7 Sprostredkovateľ začne spracúvať osobné údaje odo dňa zriadenia Služby.
- 9.1.8 Skončením účinnosti hlavnej zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Špecifikácie týkajúce sa mlčanlivosti, zodpovednosti za škodu, ktoré trvajú aj po ukončení účinnosti hlavnej zmluvy.

### 9.2 Typ osobných údajov a kategórie dotknutých osôb

- 9.2.1 Osobné údaje, ktoré spracúva Slovanet ako sprostredkovateľ v mene Účastníka sú predovšetkým všetky informácie, ktoré by mohli identifikovať fyzickú osobu a zachytené prejavy osobnej povahy fyzických osôb ako súčasť dát Účastníka uchovávaných v cloude.



9.2.2 Dotknutou osobou je každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané v cloude.

### 9.3 Práva a povinnosti sprostredkovateľa

9.3.1 Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje iba na základe písomných pokynov prevádzkovateľa vrátane pokynov ohľadom prenosu do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii (s výnimkou ako je uvedené v článku 28 ods. 3 písm. a) GDPR). Slovanet môže spracovávať osobné údaje v internom systéme sprostredkovateľa výlučne v rámci EÚ/EHP. V prípade, ak by malo dochádzať k cezhraničnému spracúvaniu osobných údajov, prevádzkovateľ s takým cezhraničným spracúvaním musí udeliť svoj predchádzajúci písomný súhlas. Súhlas prevádzkovateľa sa vyžaduje ak by sa spracúvanie osobných údajov malo uskutočňovať v interných systémoch subdodávateľa Slovanetu. Ak Slovanet zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho sprostredkovateľa (subdodávateľa), tohto ďalšieho sprostredkovateľa je povinný (zmluvne) zaviazat' na plnenie rovnakých povinností týkajúcich sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto zmluve alebo v inom právnom úkone medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky Predpisov na ochranu osobných údajov. Ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie Slovanet.

9.3.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku (podľa článku 32 GDPR), a to najmä zabezpečiť:

- i) pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov,
- ii) trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania a služieb,
- iii) včasnú obnovu a dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu,
- iv) pravidelné testovanie, posudzovanie a hodnotenie účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.

9.3.3 Slovanet je povinný bez zbytočného odkladu zabezpečovať aktualizáciu prijatých opatrení tak, aby zodpovedala prijatým zmenám pri spracúvaní osobných údajov, a to až do skončenia spracúvania osobných údajov podľa tejto Špecifikácie. Popis prijatých technických a organizačných opatrení tvorí súčasť bodu 10.3.4 tejto Špecifikácie.

9.3.4 Slovanet sa zaväzuje chrániť spracúvané osobné údaje pred neoprávneným a/alebo náhodným sprístupnením, poškodením, zničením, stratou, zmenou, poskytnutím, prenosom, zverejnením a/alebo zneužitím, ako aj pred akýmikoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania, čo potvrdzuje:

- i) implementáciou zásad vypracovanej Politiky bezpečnosti a Prevádzkovej bezpečnostnej smernice SMIB,
- ii) zabezpečením správneho a efektívneho používania kryptografie na zabezpečenie dôvernosti, preukázania pôvodu a/alebo integrity informácií,
- iii) definíciou klasifikácie informácií, postupov označovania a zaobchádzania s nimi vo forme riadenej internej dokumentácie;
- iv) integráciou informačnej bezpečnosti do informačných systémov v celom ich životnom cykle vyplývajúce z certifikovaného systému riadenia informačnej bezpečnosti ISO/ IEC 27001 a ISO/IEC 20000-1,



- v) implementáciou bezpečnostných štandardov informačnej bezpečnosti do informačných systémov, prijatých na zabezpečenie bezpečnosti dát a bezpečnosti spracúvania osobných údajov, medzi ktoré patria:
- (1) virtualizačná platforma je sieťovo uzavretá, bez možnosti priameho sieťového prístupu k jej core komponentom. Sieťový prístup je povolený iba z internej siete Slovanetu z taxatívne vymedzených IP adries a pre taxatívne vymedzené protokoly;
  - (2) ICT infraštruktúra je redundantná;
  - (3) pred redundantný manažovací portál, portál konzoly serverov a portály ostatných služieb je priradený firewallový cluster so zapnutou aplikačnou kontrolou a WEB filteringom;
  - (4) virtuálne servery Účastníka sú spravidla chránené integrovaným firewallom, alebo virtuálnym firewallom v prípade, ak si Účastník zakúpi služby ochrany virtuálnej infraštruktúry a zdrojov na nej prevádzkovaných;
  - (5) virtuálne servery Účastníka sú uložené na distribuovanom súborovom systéme VSAN, ktorý je redundantný (Účastníkovým virtuálnym serverom sú vždy uložené na dvoch uzloch VSAN clustra);
  - (6) hostované údaje sú chránené replikačnou technológiou na úrovni VSAN a NFS diskových polí. Zároveň sú chránené voči výpadku niekoľkých fyzických serverov (resp. hypervízorov);
  - (7) Účastníkovi je v rámci Služby poskytovaný bezplatný trojdňový obraz (snapshot) celých Účastníkových virtuálnych serverov na úrovni VMware. Zálohované údaje sú uložené mimo systém, na ktorom sú prevádzkované virtualizačné služby;
  - (8) manažment platformy a kľúčové komponenty platformy sú prevádzkované v separátnom clustri (backend virtualizačnej platformy), mimo Účastníkových virtuálnych serverov. Backend cluster je rovnako redundantný z hľadiska ukladania údajov (údaje sú uložené na osobitnej VSAN) ako aj z pohľadu výpočtových uzlov manažment clustra;
  - (9) kľúčové systémové komponenty platformy sú pravidelne zálohované;
  - (10) Slovanet má vypracovaný súbor organizačných a prevádzkových opatrení, ktoré slúžia na primerané zabezpečenie virtualizačnej platformy, integrity a dostupnosti údajov spracúvaných v Účastníkových virtuálnych serveroch (riadený fyzický prístup ku HW zdrojom platformy, taxatívne vymedzení a poverení administrátori pre správu virtualizačnej platformy, pravidelné systémové zálohovanie virtuálneho dátového centra, nepretržitý manažment výkonnosti a chybovosti HW a SW zdrojov virtualizačnej platformy).
- 9.3.5 Prevádzkovateľ dáva pokyn Slovanetu, aby zhromaždené osobné údaje boli spracúvané iba počas doby platnosti tejto Špecifikácie. Slovanet nie je oprávnený po skončení platnosti tejto Špecifikácie osobné údaje umiestnené v cloude ďalej uchovávať a je povinný ich zlikvidovať ak všeobecný právny predpis neustanovuje inak alebo sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 9.3.6 Slovanet je povinný po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby podľa kapitoly III GDPR (článok 12 až 23 GDPR), a to podľa pokynov prevádzkovateľa, predovšetkým však na základe výslovného písomného pokynu alebo žiadosti prevádzkovateľa:
- i) pri plnení informačnej povinnosti voči dotknutej osobe podľa článku 13 a 14 GDPR,
  - ii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prístup k osobným údajom podľa článku 15 GDPR, najmä poskytnúť prevádzkovateľovi kópiu osobných údajov podliehajúcich spracúvaniu vo forme požadovanej prevádzkovateľom,
  - iii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na opravu osobných údajov podľa článku 16 GDPR, najmä bez zbytočného odkladu opraviť neaktuálne alebo nesprávne osobné údaje,



- iv) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na vymazanie osobných údajov podľa článku 17 GDPR, najmä vymazať osobné údaje,
  - v) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa článku 18 GDPR, najmä obmedziť spracúvanie osobných údajov,
  - vi) pri zabezpečení práva dotknutej osoby na prenosnosť osobných údajov podľa článku 20 GDPR, najmä poskytnúť prevádzkovateľovi osobné údaje vo forme požadovanej prevádzkovateľom,
  - vii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby namietať voči spracúvaniu osobných údajov podľa článku 21 GDPR (ak je spracúvanie nevyhnutné na plnenie úlohy vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi alebo na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, ak nad nimi neprevažujú záujmy alebo práva dotknutej osoby alebo ak sú osobné údaje spracúvané na priame marketingové účely vrátane profilovania), a to najmä prestať spracúvať osobné údaje,
  - viii) pri zabezpečení práva dotknutej osoby, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov, vrátane profilovania, ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú podľa článku 22 GDPR,
- 9.3.7 Slovanet je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť pri zabezpečovaní plnenia povinností podľa článku 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné sprostredkovateľovi.
- 9.3.8 V prípade, ak Slovanet obdrží podnet od dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tejto hlavnej zmluvy, je povinný tento podnet bezodkladne predložiť prevádzkovateľovi.
- 9.3.9 Sprostredkovateľ sa zaväzuje poskytnúť prevádzkovateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ.
- 9.3.10 Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať prevádzkovateľa, ak má za to, že sa pokynom prevádzkovateľa porušuje Predpisy na ochranu osobných údajov.
- 9.3.11 Osobné údaje možno spracúvať len v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv a slobôd dotknutých osôb, najmä k porušeniu ich práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti alebo k iným neoprávneným zásahom do ich práva na ochranu súkromia.
- 9.3.12 Slovanet je v prípade inšpekcie zo strany dozorného orgánu povinný na požiadanie prevádzkovateľa okamžite predložiť prevádzkovateľovi všetky požadované dokumenty a informácie ohľadom ochrany osobných údajov spracúvaných v mene prevádzkovateľa.
- 9.3.13 V prípade akýchkoľvek zmien sa Slovanet zaväzuje prevádzkovateľa o nich vopred informovať tak, aby mohol prevádzkovateľ túto zmenu posúdiť a uskutočniť opatrenia, ktoré mu umožnia postupovať v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov (napr. splniť informačnú povinnosť voči dotknutým osobám ohľadom prenosu do 3. krajiny).
- 9.3.14 Slovanet je povinný písomne oznámiť prevádzkovateľovi meno zodpovednej osoby Slovanetu, ak došlo k zmene zodpovednej osoby podľa bodu 9.5.6 tohto článku Špecifikácie,
- 9.4 **Dôvernosť informácií**
- 9.4.1 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré sú predmetom spracúvania. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov.
- 9.4.2 Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa



(vrátane ďalších sprostredkovateľov a ich oprávnených osôb). Povinnosť mlčanlivosti musí trvať aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu tejto fyzickej osoby. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov SR pri plnení jeho úloh v zmysle zákona.

## 9.5 Práva a povinnosti prevádzkovateľa

### 9.5.1 Prevádzkovateľ sa zaväzuje:

- i) spracúvať osobné údaje výlučne na vymedzený účel (bod 9.1.6),
- ii) zabezpečiť, aby sa spracúvali len také osobné údaje, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelu ich spracúvania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie,
- iii) zabezpečiť, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli získané,
- iv) oznámiť Slovanetu písomne meno zodpovednej osoby prevádzkovateľa, ak došlo k zmene zodpovednej osoby podľa bodu 9.5.5 tohto článku Špecifikácie,
- v) za účelom ochrany osobných údajov prijať príslušné organizačné, personálne a technické bezpečnostné opatrenia v zmysle čl. 24 GDPR,
- vi) poskytovať Slovanetu súčinnosť pri plnení hlavnej zmluvy a tejto Špecifikácie,
- vii) spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi, rešpektovať zásady ochrany osobnosti a súkromia a konať spôsobom, ktorý neodporuje Predpisom na ochranu osobných údajov alebo hlavnej zmluve vrátane tejto Špecifikácie,
- viii) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré spracúva; povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov; povinnosťou mlčanlivosti o osobných údajoch je prevádzkovateľ povinný preukázateľne zaviazat' oprávnené osoby,
- ix) vypracovať, aktualizovať a udržiavať Záznamy o spracovateľských operáciách v zmysle čl. 30 GDPR, prípadne vypracovať Posúdenie vplyvov v zmysle čl. 35 GDPR, pokiaľ mu táto povinnosť vyplýva z Predpisov na ochranu osobných údajov,
- x) informovať Slovanet v rozumnom čase, ak prevádzkovateľ dostane:
  - (1) požiadavku od dotknutých osôb na sprístupnenie ich osobných údajov alebo na poskytnutie informácie o stave spracúvania takýchto údajov Slovanetom,
  - (2) sťažnosť alebo požiadavku od dotknutých osôb v súvislosti s povinnosťami v zmysle Predpisov na ochranu osobných údajov, najmä požiadavky o výmaz osobných údajov, ktorá sa týka Slovanetu a/alebo
  - (3) otázky od orgánov zodpovedných za ochranu údajov a jej kontrolu (napr. Úrad na ochranu osobných údajov), ktorá si vyžaduje kooperáciu so Slovanetom.

9.5.2 Prevádzkovateľ si ponechá vždy kontrolu a zodpovednosť nad osobnými údajmi. Ak akákoľvek dotknutá osoba požiadala o poskytnutie informácie o spracovaní osobných údajov, o opravu osobných údajov, namieta zákonnosť spracúvania osobných údajov alebo iným spôsobom požiadala o skončenie spracúvania osobných údajov alebo o ich výmaz, či blokovanie osobných údajov, prevádzkovateľ je povinný bezodkladne dať písomný pokyn Slovanetu, aby prijal potrebné opatrenia, v prípade ak je žiadosť v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov možné vyhovieť a žiadosť dotknutej osoby si vyžaduje súčinnosť od Slovanetu. Písomný pokyn môže byť prevádzkovateľom zrealizovaný aj formou e-mailu a to na e-mailovú adresu

9.5.3 Pre vylúčenie pochybností platí, že prevádzkovateľ je povinný plniť si povinnosti, ktoré mu ukladajú Predpisy na ochranu osobných údajov, bez toho, aby k ich plneniu bol vyzvaný alebo



poučený sprostredkovateľom. V prípade ak cloud podlieha povinnosti vyhotoviť test proporcionality spracúvania (Legitimate Interest Assessment), viesť záznamy o spracovateľských operáciách, vykonať posúdenie vplyvov, prevádzkovateľ musí vo vlastnom mene vykonať všetky potrebné kroky.

- 9.5.4 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku zavineného porušenia povinností vyplývajúcich mu z tejto zmluvy, z Predpisov na ochranu osobných údajov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo za škodu, ktorú spôsobil v súvislosti s touto zmluvou.
- 9.5.5 Osobou poverenou ochranou osobných údajov prevádzkovateľa je Ing. Martin Boskovič, administrátor na odbore informačných a komunikačných technológií, tel: , zodp.osoba .
- 9.5.6 Zodpovednou osobou sprostredkovateľa je Ing. Jozef Priesol PhD., DPO, .

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

10.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb Slovanetom je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:

- 10.1.1 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 zaokrúhlením na dve desatinné miesta.
- 10.1.2 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).
- 10.1.3 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby Slovanetom Účastníkovi v hodinách za celý kalendárny rok.
- 10.1.4 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy poskytovaných virtuálnych privátnych serverov zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie platformy cloud:LINK Biznis Aktovka a k nej prislúchajúcich sieťových prvkov a prenosových trás.
- 10.1.5 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonической podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.

10.2 Garantované parametre SLA cloud:LINK Biznis Aktovka:

Dostupnosť Služby	99,70 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	4 hodiny v rámci PB
Plánovaná údržba	Maximálne 24 hodín ročne
Prevádzka dohľadového centra	24hodín / 365 dní

10.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavineného porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 7 dní od kedy došlo k zavinenému porušeniu, zľavu z Pravidelného





poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania porušenia parametra avšak maximálne do výšky 20 % z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

Za každú aj začatú hodinu výpadku prekračujúcu tolerovanú dobu nedostupnosti Služby	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu
Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú maximálnu dobu nástupu na odstránenie poruchy	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

10.4 Zľavu z Pravidelného poplatku je Slovanet oprávnený započítať na úhradu Pravidelného poplatku za Službu za nasledujúce Zúčtovacie obdobie.

## XI. Zoznam oprávnených osôb

### 11.1 Slovanet

#### Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Magerová Jana, Ing.	Senior key account manager pre kľúčových zákazníkov			

#### Oznamovanie porúch

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Monitorovacie centrum	pohotovostný operátor			

### 11.2 Účastník:

#### Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Horváth Ivan, Ing.	riaditeľ			

#### Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Kebľúšek Daniel, Ing.	Vedúci odboru IKT			

## XII. Záverečné ustanovenia

12.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č.: GEN19092343401 uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.



12.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok Služby.

V Bratislave, dňa

**Slovanet, a.s.**

V Bratislave, dňa

**účastník**

---

**Slovanet, a.s.**

Ing. Peter Máčaj, predseda predstavenstva

---

**Geodetický a kartografický ústav Bratislava**

Ing. Ivan Horváth, riaditeľ

---

**Slovanet, a.s.**

Ing. Peter Tomášek, člen predstavenstva



## Všeobecné podmienky spoločnosti Slovanet pre korporátny predaj

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 954 612, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3692/B vydáva podľa § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách tieto všeobecné podmienky na poskytovanie služieb pre biznis produkty. VP upravujú podmienky poskytovania ďalej uvedených služieb, ako aj práva a povinnosti Slovanetu ako poskytovateľa služby a užívateľov služby.

### ČLÁNOK I VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

- Cenník** je platný sadzovník cien za poskytovanie služby vydávaný v zmysle § 44 ods. 1 Zákona Slovanetom, ktorý obsahuje podmienky uplatňovania cien, bližšiu špecifikáciu spôsobu a podmienok poskytovania Služby, ako aj ďalšie informácie v ňom uvedené. Ak sa tieto VP odvolávajú na Cenník, vzťahujú sa uvedené ustanovenia na Účastníka len v prípade, ak podľa Zmluvy alebo Špecifikácie je Cenník prílohou Zmluvy.
- Doplnkové služby** sú služby zvolené Účastníkom poskytované v rámci služieb umožňujúce využívanie aplikácií, ako napríklad elektronická pošta, doménové služby, služby www serverov, služby diskového priestoru k službe www serverov.
- Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení.
- Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení.
- Odvodzďavajúci podnik** je podnik, od ktorého prenáša Zájemca svoje telefónne číslo k Prijímateľmu podniku.
- Geografické čísla** sú účastnícke čísla telefónnych prípojkov v pevnej sieti, ktorých koncové body majú vždy jednoznačne definované geografické (adresné) umiestnenie.
- Negeografické čísla** sú prístupové čísla k službám alebo k sieťam, ktorých koncové body nemajú jednoznačne definované geografické umiestnenie.
- Opatrenie** je Opatrenie Telekomunikačného úradu SR z 30. novembra 2011, č. O - 22/2011 o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla.
- Podstatná zmena zmluvných podmienok** je taká zmena, ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie práv, rozšírenie povinností alebo zhoršenie postavenia Účastníka nad rozsah pôvodne dohodnutý v Zmluve, najmä neprimerané a vopred nedohodnuté zvýšenie ceny Služby. Za podstatnú zmenu zmluvných podmienok sa nepovažuje zmena podľa predchádzajúcej vety, ak bola priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím súdu alebo iného orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.
- Porucha** je stav, ktorý znemožňuje alebo obmedzuje používanie Služby v Zmluve dohodnutom rozsahu a kvalite a na obnovenie ktorých je potrebné vykonať technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.
- Podnik** je iný podnik ako Slovanet, ktorý poskytuje služby podľa Zákona.
- Protokol** je Odovzdávací a preberací protokol podľa čl. IV týchto VP preukazujúci zriadenie Služby Slovanetom.
- Prijímateľ podnik** je podnik zvolený Zájemcom, ku ktorému prenáša svoje telefónne číslo od iného Podniku.
- Reklamačný poriadok** je reklamačný poriadok podľa čl. XIII týchto VP.
- Slovanet** je Slovanet, akciová spoločnosť, so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 954 612, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3692/B.
- Sieť** je elektronická komunikačná sieť, ktorú tvorí funkčne prepojená sústava prenosových systémov umožňujúcich poskytovanie Služby.
- Služba** je služba poskytovaná Slovanetom Účastníkovi, ktorá je uvedená v Špecifikácii služby k Zmluve, ako aj iná verejná elektronická komunikačná služba, ktorej poskytovanie bolo dohodnuté medzi Slovanetom a Účastníkom, najmä Doplnkové služby.
- Špecifikácia služby** je špecifikácia Služby, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť a prílohu k Zmluve. Ak sa tieto VP odvolávajú na Zmluvu, má sa za to, že sa Zmluvou rozumejú aj všetky jej prílohy, ak zo zmyslu predmetného ustanovenia nevyplýva niečo iné.
- Účastník** je zájemca o uzatvorenie Zmluvy, s ktorým Slovanet uzavrel Zmluvu.
- VTS (verejná telefónna služba)** je verejná elektronická komunikačná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu.
- VP** sú tieto všeobecné podmienky spoločnosti Slovanet.
- Zákon** je zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.
- Zákon o ochrane osobných údajov** je zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zájemca** je osoba, ktorá má záujem o poskytovanie Služby alebo o prenesenie svojho telefónneho čísla do Slovanetu alebo má záujem o prenos čísla zo Slovanetu k Prijímateľmu podniku.

1.25. **Zmluva** je zmluva o poskytovaní Služby uzavretá medzi Slovanetom a Účastníkom podľa § 44 a nasl. Zákona; jej neoddeliteľnou súčasťou je Špecifikácia služby, tieto VP a ak to ustanovuje Zmluva alebo Špecifikácia, aj Cenník.

1.26. **Zmluvné strany** sú Účastník a Slovanet.

1.27. **Zmluvný predajca** je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá má so Slovanetom uzavretú Zmluvu o obchodnom zastúpení alebo inú obdobnú zmluvu a ktorá je oprávnená vyhľadávať záujemcov na uzavretie Zmlúv so Slovanetom.

### ČLÁNOK II PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽBY

- Slovanet poskytuje Službu na základe Zmluvy, Špecifikácie, týchto VP a Cenníka.
- Služba umožňuje Účastníkovi využívanie Služby, a to za podmienok uvedených v Zmluve, v Špecifikácii služby, v týchto VP a v Cenníku.
- Podrobnosti o Službe sú uvedené v Špecifikácii služby, Cenníku a Protokole.
- Službu možno poskytovať, len ak Účastník predloží Slovanetu doklady potrebné pre jednotlivé spôsoby pripojenia (najmä bod 3.5 VP) a ak má funkčné a správne nakonfigurované technické vybavenie, ktoré spĺňa technické normy a technické špecifikácie potrebné pre poskytovanie Služby.
- K službe si Účastník môže objednať Doplnkové služby. Informácie o Doplnkových službách vrátane informácií o druhoch servisných a podporných služieb a kontaktné údaje na tieto služby sú zverejnené na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Poskytovanie Doplnkových služieb môže byť dohodnuté písomne v Špecifikácii, ako aj na základe samostatnej objednávky zo strany Účastníka. V prípade, že nebude poskytovanie Doplnkových služieb dojednané priamo v Špecifikácii, má sa za to, že k uzatvoreniu Zmluvy o poskytovaní týchto Doplnkových služieb došlo momentom doručenia objednávky Účastníka Slovanetu obsahujúcej jednoznačnú identifikáciu Účastníka a Doplnkovej služby a potvrdenia tejto Objednávky zo strany Slovanetu, čím, sa rozumie aj začatie poskytovania takto objednejanej Doplnkovej služby. Pokiaľ ide o cenu Doplnkovej služby, platí cena uvedená v Cenníku platnom v čase doručenia Objednávky Slovanetu.

### ČLÁNOK III POSTUP PRI UZAVIERANÍ ZMLUVY

- Zmluva sa uzaviera písomne na základe žiadosti Účastníka alebo na základe ponuky Slovanetu Účastníkovi.
- Pri uzavieraní Zmluvy môže Slovanet požadovať od Účastníka alebo jeho zástupcu predloženie preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami.
- Zmluvu podpisuje Účastník alebo jeho splnomocnený alebo zákonný zástupca. Účastník zodpovedá za to, že v jeho mene podpíše Zmluvu osoba na to oprávnená. Ak o to Slovanet požiada, je splnomocnený zástupca povinný preukázať svoje oprávnenie originálom písomného plnomocenstva alebo originálom rozhodnutia príslušného orgánu. V mene právnickej osoby návrh Zmluvy podpíše štatutárny orgán oprávnený konať v mene právnickej osoby, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené, kedy platí primerane druhá a tretia veta tohto bodu VP.
- Ak Účastník nepredloží spolu so Zmluvou aj doklady, ktoré je povinný zabezpečiť pre jednotlivé spôsoby pripojenia, zodpovedá za škodu tým spôsobenú Slovanetu, ako aj tretím osobám.
- Ak Účastník nie je vlastníkom (správcom) vnútorných rozvodov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nevyhnutného na poskytovanie služby, Zmluvu možno uzavrieť, len ak Účastník zabezpečí na vlastné náklady a zodpovednosť potrebnú súčinnosť vlastníka (správcu) a jeho súhlas s využitím rozvodov, ak nie je dohodnuté inak. Účastník predloží Slovanetu doklady preukazujúce splnenie povinnosti podľa predchádzajúcej vety najneskôr pri podpise Špecifikácie, a to predložením podpísaného súhlasu. V prípade nesplnenia povinnosti podľa predchádzajúcej vety, Účastník zodpovedá za škodu tým spôsobenú Slovanetu.

### ČLÁNOK IV ZRIADENIE SLUŽBY

- Podmienky zriadenia Služby a jej odovzdania a prevzatia ustanovuje Špecifikácia, inak sa použijú ustanovenia týchto VP.
- Za účelom otestovania a preverenia funkčnosti zriadenej Služby sa v mieste poskytovania Služby Slovanetom obe Zmluvné strany zaväzujú zrealizovať preberacie konanie.
- Preberacie konanie zvoľáva vždy Slovanet alebo v jeho mene oprávnená osoba podľa Zmluvy, ktorý o ňom informuje Účastníka minimálne 3 (tri) pracovné dni pred plánovaným termínom preberacieho konania faxom, príp. telefonicky alebo emailom na kontaktné čísla alebo adresy Účastníka uvedené v Zmluve. Oznámenie o zvolaní preberacieho konania bude obsahovať adresu miesta preberacieho konania, dátum a čas preberacieho konania.
- Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť k odovzdaniu a prevzatiu Služby.
- O výsledku preberacieho konania bude písaný Protokol v dvoch (2) vyhotoveniach, pre každú zmluvnú stranu po jednom (1) vyhotovení.
- Účastník je povinný zúčastniť sa preberacieho konania a prevzatie funkčnej Služby potvrdiť podpisom Protokolu; deň podpisu Protokolu sa považuje za deň zriadenia Služby, ak nie je v Špecifikácii alebo týchto VP uvedené inak.
- V prípade, ak sa Účastník bez predchádzajúceho ospravedlnenia nezúčastní preberacieho konania, alebo ak neposkytne oprávnenému zástupcovi Slovanetu pri preberacom konaní potrebnú súčinnosť, Služba sa považuje za zriadenú v deň, na ktorý bol zvolané preberacie konanie.
- V prípade, ak na uskutočnenie preberacieho konania nie je nevyhnutne potrebná osobná prítomnosť Slovanetu a/alebo Účastníka, zašle alebo doručí Slovanet Účastníkovi dve (2) vyhotovenia Protokolu podpísané Slovanetom na adresu Účastníka podľa Zmluvy. Účastník je povinný prevzatie Služby potvrdiť podpisom Protokolu, a jedno (1) vyhotovenie ním podpísaného Protokolu zaslať na adresu Slovanetu v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia Protokolu Slovanetom. V prípade porušenia povinnosti Účastníka zaslať podpísaný Protokol Slovanetu podľa predchádzajúcej vety sa Služba považuje za zriadenú momentom doručenia Protokolu Slovanetom Účastníkovi.
- Ak v priebehu preberacieho konania vyjdú najavo funkčné obmedzenia alebo nezhody technických parametrov, ktoré znemožnia poskytovanie Služby v dohodnutej kvalite, zmluvné strany v Protokole spíšu zoznam týchto obmedzení a nezhod a určia primeranú

lehotu pre ich odstránenie. Pre takýto prípad sa Slovanet zaväzuje zriadiť Službu v lehote uvedenej v Protokole, ak takáto v Protokole uvedená nie je, zaväzuje sa Službu zriadiť v lehote 30 dní odo dňa spísania Protokolu. V takomto prípade sa Služba považuje za zriadenú uplynutím lehoty podľa predchádzajúcej vety týchto VP.

#### ČLÁNOK V PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 5.1. Účastník má právo za podmienok uvedených v Zmluve, v Špecifikácii služby, v týchto VP a v Cenníku, na
  - a. poskytovanie Služby,
  - b. bezplatné odstránenie Porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil a riadne reklamoval podľa čl. XIII týchto VP, a ak Zmluva, Špecifikácia alebo tieto VP neustanovujú inak,
  - c. vrátenie pomernej časti ceny vo výške podľa Zmluvy za čas neposkytovania Služby zaviného Slovanetom; toto právo musí Účastník uplatniť v lehotách uvedených v Reklamačnom poriadku podľa týchto VP,
  - d. vyúčtovanie ceny poskytovanej Služby,
- 5.2. Účastník je povinný za podmienok uvedených v Zmluve, v Špecifikácii služby, v týchto VP a v Cenníku, ak je Cenník prílohou Zmluvy
  - a. platiť riadne a včas cenu poskytovanej Služby,
  - b. používať Službu v súlade so stanovenými podmienkami,
  - c. používať iba také telekomunikačné zariadenia, ktoré spĺňajú požiadavky príslušných právnych predpisov,
  - d. dodržiavať pri tvorbe dynamických www stránok bezpečnostné nastavenia operačného systému a po vyzvaní administrátorom systému predložiť zdrojové texty programov (skriptov) na nahliadnutie za účelom overenia ich bezpečnosti,
  - e. chrániť prístupové údaje k Službe (najmä meno a heslo) pred zverejnením a pri podozrení ich zneužitia bez zbytočného odkladu zabezpečiť ich zmenu,
  - f. pri zistení Poruchy v poskytovaní Služby postupovať podľa Reklamačného poriadku,
  - g. oznamovať Slovanetu zmenu údajov potrebných na vzájomnú komunikáciu a plnenie Zmluvy,
  - h. zdržať sa konania, ktoré možno klasifikovať ako zneužívanie Služby ani neumožniť svojim konaním takéto konanie tretej osobe;
  - i. nevyužívať ani neumožniť tretej osobe využívanie Služby na prenos hlasu akýmkoľvek technológiou, ibaže ide o prenos hlasu prostredníctvom IP protokolu,
  - j. poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť na plnenie Zmluvy,
  - k. riadne a včas plniť všetky ďalšie povinnosti uvedené v Zmluve aj jej prílohách.

#### ČLÁNOK VI PRÁVA A POVINNOSTI SLOVANETU

- 6.1. Slovanet má právo
  - a. na riadne a včasné zaplatenie ceny poskytovanej Služby a v prípade, že nebolo možné z technických alebo iných príčin zahrnúť do faktúry časť ceny Služby poskytnutej v zúčtovacom období, ktorého sa týka predmetná faktúra, vyfakturovať túto časť ceny Služby dodatočne;
  - b. postúpiť svoju pohľadávku voči Účastníkovi zo Zmluvy tretej osobe aj bez súhlasu Účastníka, ak účastník napriek písomnej výzve nezaplatí cenu ani do 90 dní odo dňa jej splatnosti
  - c. na náhradu škody spôsobenej Účastníkom na Sieti alebo telekomunikačnom zariadení Slovanetu,
  - d. obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby na nevyhnutný čas z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby Siete alebo telekomunikačného zariadenia, alebo z iných závažných prevádzkových alebo technických dôvodov,
  - e. počas krízovej situácie a mimoriadnej udalosti vyhlásenej podľa osobitných predpisov obmedziť poskytovanie Služby v prospech orgánov krízového riadenia a ostatných účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov, a to v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie poskytovania prednostnej služby pre účastníkov zaradených do prednostných núdzových plánov; kontrolovať odchádzajúcu elektronickú poštu Účastníka antivírusovým programom a antispamom za účelom zabezpečenia ochrany svojej Siete a služieb,
  - f. odmietnuť vystavenie dynamických www stránok Účastníka, ak nespĺňajú bezpečnostné kritériá určené Slovanetom,
  - g. zablokovať schránku alebo www priestor Účastníka, ak jeho schránka alebo www priestor prekračujú objednanú veľkosť a ak túto veľkosť Účastník neupraví ani po upozornení zo strany Slovanetu,
  - h. informovať Účastníka o produktoch, novinkách a o zmenách v Službe a v Doplnkových službách, ako aj o zavedení nových Doplnkových služieb, k čomu účastník uzatvorením Zmluvy udeľuje svoj súhlas,
  - i. uskutočniť dodatočné spôsoby ochrany Siete, ak je to nevyhnutné na ochranu siete, Účastníkovho užívania služby, za predpokladu že to nespôsobí dodatočné finančné náklady Účastníka,
  - j. vykonať technické opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie primeranej kvality Služby pre všetkých Účastníkov.
- 6.2. Slovanet má právo obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby z dôvodu
  - a. jej zneužívania Účastníkom, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie, pričom za zneužívanie Služby sa považuje najmä šírenie SPAM, prenikanie do systémov iných Účastníkov a Podnikov, DoS útoky, šírenie vírusov, pornografie, informácií propagujúcich násilie, ako aj ďalších informácií, ktoré sú v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo zásadami poctiveho obchodného styku,
  - b. nezaplatenia splatnej ceny za Službu v lehote podľa Zmluvy, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení a uplynutí primeranej lehoty určenej na zaplatenie v Zmluve alebo Špecifikácii alebo
  - c. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Účastníka; dočasne prerušiť poskytovanie Služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
  - d. ak Účastník vstúpil do likvidácie, na jeho majetok bol vyhlásený konkurz alebo bol zamietnutý pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola uvalená nútená správa alebo nariadená daňová alebo iná exekúcia.
- 6.3. Za obnovenie poskytovania Služby z dôvodov jej prerušenia alebo obmedzenia podľa bodu 6.2 VP je Slovanet oprávnený požadovať zaplatenie poplatku vo výške 8,40 € bez DPH, ak v Zmluve alebo Špecifikácii nie je uvedený iný poplatok. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania Služby podľa bodu 6.2 VP nezbujuje Účastníka povinnosti uhrádzať za tento čas cenu Služby, ak sa Zmluvné strany nedohodnú výslovne inak.
- 6.4. Slovanet je povinný
  - a. uzavrieť Zmluvu s každým Záujemcom o uzatvorenie zmluvy, ak nie sú dôvody na jej odmietnutie podľa ustanovení Zákona,
  - b. poskytovať Účastníkovi Službu v dojednanom mieste, rozsahu a kvalite, ak tomu nebránia skutočnosti, za ktoré Slovanet nezodpovedá,
  - c. oznámiť Účastníkovi čas plánovaného obmedzenia alebo prerušenia poskytovania Služby z dôvodu vykonávania opráv, servisu alebo údržby siete alebo

telekomunikačného zariadenia, a to elektronickou poštou alebo zverejnením na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk),

- d. oznámiť Účastníkovi dátum sprístupnenia Služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce Účastníkovi prístup k Službe,
- e. viesť evidenciu osobných údajov v súlade so Zákonom a Zákonom o ochrane osobných údajov,
- f. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Účastníkovi najmenej jeden (1) mesiac vopred Podstatnú zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Služby bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

#### ČLÁNOK VII ZMENA ZMLUVY

- 7.1. Ak nie je v VP uvedené inak, Zmluvu možno meniť len dohodou Zmluvných strán (ďalej aj len „Dodatok“).
- 7.2. Ak Zmluva neustanovuje inak, Dodatok k Zmluve možno uzavrieť aj inak ako v písomnej forme, najmä telefonicky; to neplatí, ak má z Dodatku vzniknúť záväzok Účastníka, ktorý podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka možno dojednať len v písomnej forme.
- 7.3. Ak Účastník súhlasí s uzavretím Dodatku k Zmluve telefonicky, dáva tým zároveň súhlas, že z dôvodu právnej istoty bude rozhovor zaznamenávaný a že ho možno použiť ako dôkaz v prípade reklamácie Služby alebo v prípadnom súdnom alebo inom spore. K uzavretiu Dodatku k Zmluve dôjde aj zriadením novej Služby (produktu) na základe žiadosti Účastníka alebo na základe ponuky Slovanetu a zaplatením čo i len jednej ceny za takúto Službu zo strany Účastníka.
- 7.4. Ak dôjde k zmene VP alebo Cenníka, Dodatok k Zmluve je uzavretý nadobudnutím účinnosti ich zmeny; o zmene VP alebo Cenníka bude Slovanet Účastníka informovať zverejnením zmeneného znenia VP alebo Cenníka na stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).

#### ČLÁNOK VIII DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 8.1. Zmluva sa uzaviera na dobu uvedenú v Zmluve.
- 8.2. Zmluva zaniká
  - a. dohodou Zmluvných strán,
  - b. zánikom Účastníka,
  - c. spôsobom uvedeným v bode 8.3 VP,
  - d. výpovedou poskytovania Služby Účastníkom alebo Slovanetom podľa Zmluvy
  - e. odstúpením od Zmluvy Slovanetom podľa Zmluvy
  - f. odstúpením od poskytovania Služby Účastníkom alebo Slovanetom podľa Zmluvy
- 8.3. V prípade, ak Slovanet na základe novej Špecifikácie zriadi Účastníkovi Službu, ktoré mu bude poskytovať namiesto pôvodnej Služby a Špecifikácia vo vzťahu k tejto pôvodnej Službe nebola zrušená, pôvodne uzatvorená Špecifikácia zaniká a vzniká nová Zmluva alebo Špecifikácia.
- 8.4. Zmluvné strany môžu vypovedať Službu poskytovanú bez minimálnej doby poskytovania Služby z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden (1) kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Ak Účastník vypovie Službu pred uplynutím lehoty dohodnutej na zriadenie Služby podľa Špecifikácie, Slovanet môže požadovať náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti so zriaďovaním Služby v čase od uzavretia Zmluvy ohľadom tejto Služby do uplynutia výpovednej doby.
- 8.5. 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.
- 8.6. Účastník môže odstúpiť od poskytovania Služby, ak:
  - a. neakceptuje oznámené Podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného (1) mesiaca od oznámenia tejto zmeny a v prípade, ak Slovanet neoznámil Podstatnú zmenu zmluvných podmienok, do jedného (1) mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch (3) mesiacov odo dňa účinnosti Podstatnej zmeny zmluvných podmienok,
  - b. Slovanet ani po opakovanej uznannej reklamacii podľa Reklamačného poriadku, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo jej neposkytuje v stanovenej kvalite a to nie z dôvodov za ktoré Slovanet nezodpovedá; v tomto prípade môže Účastník od poskytovania Služby odstúpiť do jedného (1) mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie a ak porušenie povinnosti stále pretrváva,
  - c. Slovanet neoznámí výsledok prešetrenia reklamácie v lehotách uvedených v Reklamačnom poriadku; v tomto prípade môže Účastník od poskytovania Služby odstúpiť do jedného (1) mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
- 8.7. Slovanet môže odstúpiť od Zmluvy:
  - a. ak Účastník opakovane neoprávnenne zasiahne do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z neďalbanlivosti,
  - b. ak Účastník nezaplatí cenu Služby ani do 45 (štyridsaťpäť) dní odo dňa jej splatnosti,
  - c. ak Účastník pripojí na 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 opakovane poruší podmienky tejto Zmluvy,
  - f. ak Účastník uviedol v Zmluve údaje, ktoré sa dodatočne ukážu ako nepravdivé,
  - g. ak nemôže Službu poskytovať v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti poskytovania Služby,
  - h. z dôvodu modernizácie verejnej služby, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby; v tomto prípade je povinný spolu s oznámením o odstúpení od poskytovania Služby doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej verejnej služby s jej zvyhodneným zriadením,
  - i. ak je Účastník insolventný, najmä ak Účastník 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.
- 8.8. V prípade, že sa dôvod odstúpenia podľa bodu 8.7. VP týka iba niektorých z poskytovaných Služieb, je Slovanet tiež oprávnený odstúpiť len od poskytovania tej Služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.9. Ukončením niektorej Služby podľa tohto článku VP nie je dotknuté poskytovanie ostatných Služieb na základe Zmluvy. Pre vylúčenie pochybnosti Zmluvné strany výslovne uvádzajú, že ukončenie poskytovania jednotlivých Služby má za následok iba čiastočné ukončenie Zmluvy, len v rozsahu ukončovanej Služby.
- 8.10. Ukončením všetkých poskytovaných Služieb dochádza k ukončeniu celej Zmluvy.
- 8.11. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy alebo Služby nastanú dňom nasledujúcim po doručení odstúpenia druhej Zmluvnej strane. Plnenia, ktoré si Zmluvné strany poskytlí do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy si nevracajú.

**ČLÁNOK IX**  
**CENA ZA POSKYTOVANIE SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 9.1. Cena za poskytovanie Služby vrátane zliav, príplatkov a bezplatného poskytovania Služby, ako aj podmienky, za akých sa cena uplatňuje a za akých možno meniť jej výšku, obsahuje Zmluva alebo Cenník, ak je prílohou Zmluvy, ktorý je okrem iného k dispozícii v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov a je tiež zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Ak cena nie je dojednaná priamo v Zmluve, a Cenník jej prílohou Zmluvy, platí cena Služby uvedená v Cenníku.
- 9.2. Fakturačným obdobím je jeden (1) mesiac, ak v Zmluve nie je uvedené inak. V cene Služby nie je zahrnutá cena verejných elektronických komunikačných služieb, ktoré Účastníkovi poskytuje iný Podnik a ktoré umožňujú, aby bolo možné poskytovať Službu zo strany Slovanetu.
- 9.3. Slovanet má právo na zmenu štruktúry a výšky cien uvedených v Cenníku, a to najmä vydaním nového Cenníka alebo dodatku k existujúcemu Cenníku (ďalej len „Zmenený cenník“). Zmenu Cenníka Slovanet zverejní, čím sa rozumie jej sprístupnenie v sídle Slovanetu, jeho pobočkách, u zmluvných predajcov alebo na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). V prípade zvýšenia ceny Služby bude Slovanet Účastníka vopred, najmenej 14 pracovných dní informovať zaslaním Zmeneného cenníka elektronickou poštou na kontaktnú adresu Účastníka podľa Zmluvy.
- 9.4. Slovanet môže požadovať zaplatenie ceny alebo jej časti pred začatím poskytovania Služby. Na zabezpečenie svojej pohľadávky súvisiacej s poskytovaním Služby môže od Účastníka tiež žiadať, aby pred uzavretím Zmluvy zložil na účet Slovanetu primeraný finančný zábezpeku a udržiaval ju v dohodnutej výške počas celej doby poskytovania Služby.
- 9.5. Cenu možno platiť prevodným príkazom z bankového účtu Účastníka, inkasom z účtu Účastníka, priamym vkladom na účet Slovanetu, ako aj v hotovosti na pobočkách Slovanetu. O zaplatení ceny v hotovosti vydá Slovanet Účastníkovi potvrdenie. Ak Účastník uhradí faktúru za Službu inak ako bezhotovostne (tzn. inak ako prevodným príkazom z účtu Účastníka, inkasom z účtu Účastníka alebo priamym vkladom na účet Slovanetu v banke), bude mu účtovaný poplatok podľa Cenníka administratívnych poplatkov a poplatkov ostatných služieb, ktorý je zverejnený na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).
- 9.6. Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky zo zmluvného vzťahu so Slovanetom riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca úplne a správne uvedené hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, čiastku, číslo účtu a kód banky Slovanetu. Za včasnú úhradu sa považuje v prípade bezhotovostnej úhrady úhrada pripísaná na účet Slovanetu a v prípade hotovostnej úhrady v hotovosti do pokladne Slovanetu najneskôr v deň splatnosti faktúry.
- 9.7. Účastník má na výber, či faktúra bude vystavená v papierovej alebo elektronickej forme. V prípade, že si Účastník spôsobom určeným Slovanetom zvolí elektronickej formu vystavovania faktúr, udeľuje týmto v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Slovanet vyúčtoval služby faktúrou vystavenou výlučne v elektronickej forme (ďalej aj „Elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Slovanet nie je povinný zasielať faktúry v papierovej forme, ak nie je ďalej uvedené inak.
- 9.8. Slovanet sa zaväzuje Elektronickú faktúru doručovať Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to e-mailovou adresou Účastníka uvedenou v Zmluve. Doručenie Elektronickej faktúry na e-mailovú adresu Účastníka uvedenú v Zmluve sa považuje za riadne doručenie vyúčtovania za poskytnutú Službu.
- 9.9. Slovanet je oprávnený namiesto písomného oznámenia oznámiť Účastníkovi elektronicou formou na e-mailovú adresu Účastníka uvedenú v Zmluve
  - a. zvýšenie ceny Služieb oproti cene uvedenej v Zmluve alebo Cenníku,
  - b. zmenu v programe služieb, ktorá má za následok zrušenie existujúcej služby bez jej nahradenia rovnocennou alebo cenovo výhodnejšou službou,
  - c. že je v omeškaní s úhradou ceny za poskytnutú službu (upomienka) a že za upomienku mu v nasledujúcej faktúre bude vyúčtovaný poplatok uvedený v Zmluve alebo Cenníku.
- 9.10. Účastník vyhlasuje, že má prístup k ním určenej e-mailovej adrese a že softvérové aplikácie, ktoré sú podmienkou úspešného doručenia faktúry v elektronickej forme vlastní a zaväzuje sa ich udržiavať po celú dobu trvania zmluvného vzťahu so Slovanetom. Účastník ďalej vyhlasuje, že si je vedomý skutočností, že údaje sprístupnené mu v Elektronickej faktúre sú predmetom telekomunikačného tajomstva a že je povinný toto telekomunikačné tajomstvo zachovávať. Slovanet nezodpovedá za porušenie telekomunikačného tajomstva, ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z e-mailovej adresy účastníka alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie Účastníka. Účastník je povinný vopred oznámiť Slovanetu akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie Elektronickej faktúry, najmä zmenu e-mailovej adresy, až do oznámenia takejto zmeny sa považuje faktúra doručená na pôvodnú e-mailovú adresu za riadne doručená, a to aj v prípade, ak sa Účastník o jej doručení nezodvie.
- 9.11. Slovanet nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, keď poškodenie alebo neúplnosť údajov boli spôsobené poruchou na komunikačnej trase pri použití internetu. Slovanet nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu nekalitného pripojenia Účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k Účastníkovi alebo v dôsledku akékoľvek inej nemožnosti Účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
- 9.12. V prípade pochybností sa Elektronická faktúra, alebo akákoľvek písomnosť zaslaná v zmysle VP považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania Elektronickej faktúry alebo písomnosti Účastníkovi prostredníctvom elektronickej pošty na Účastníkom určenú e-mailovú adresu.
- 9.13. Cena je splatná v lehote uvedenej vo faktúre, inak v lehote 15 (pätnásť) pracovných dní odo dňa uplynutia obdobia poskytovania Služby, za ktoré vznikol Slovanetu nárok na zaplatenie ceny Služby.
- 9.14. Ak Účastník nezaplatí cenu za poskytnutú službu riadne a včas, Slovanet je oprávnený požadovať úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo na uplatnenie dohodnutej zmluvnej pokuty. Úroky z omeškania a zmluvná pokuta môžu byť súčasťou vyúčtovania za nasledujúce zúčtovacie obdobie. Ak má Účastník preplatok na cenu za poskytovanie Služby, Slovanet môže preplatok započítať na úhradu za najbližšie zúčtovacie poskytovanie Služby.
- 9.15. Zmluvné strany sa dohodli, že Slovanet je oprávnený započítať akékoľvek zálohy, záväzky Slovanetu z vystavených dobropisov a preplatky Účastníka s jeho existujúcimi záväzkami voči Slovanetu, vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné alebo ktoré sú už premlčané, a to aj bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 9.16. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník neurčí inak, započítavajú sa doslé platby na najskôr splatné faktúry, a najprv na istinu a až následne na príslušnosť istiny.

**ČLÁNOK X**  
**ZODPOVEDNOSŤ SLOVANETU**

- 10.1. Slovanet zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Účastníkovi zavineným porušením povinností uvedených v Zmluve, v týchto VP alebo v Cenníku. Ak Slovanet zodpovedá za škodu vzniknutú porušením povinností Slovanetu poskytovať Službu v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy, jeho povinnosť na náhradu vzniknutej škody je obmedzená na povinnosť vrátiť Účastníkovi pomernú časť ceny za čas neposkytovania Služby alebo neposkytovania Služby v rozsahu a kvalite podľa Zmluvy, Špecifikácie a/alebo VP.

- 10.2. V prípade vzniku nároku Účastníka na náhradu škody sa nahrádza skutočná škoda, nie uslý zisk, a to uvedením do predošlého stavu alebo v peniazoch.
- 10.3. Za škodu Slovanet nezodpovedá, ak
  - a. k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
  - b. Účastník spôsobí výpadok alebo obmedzenie pripojenia nesprávnym zásahom v delegovanej administrácii cez webové rozhranie Doplňkových služieb, prípadne iným svojím konaním,
  - c. škoda vznikla prevádzkou telekomunikačných rozvodov a telekomunikačných zariadení, ktoré nie sú v jeho vlastníctve, ale sú súčasťou poskytovania pripojenia,
  - d. škoda vznikla Účastníkovi vymazaním e-mailu, prítomnosťou vírusu v e-maile Účastníka, a to ani v prípade, keď e-mail prešiel antivírusovou kontrolou alebo v prípade, keď antivírus identifikoval e-mail ako zavírený, aj keď v skutočnosti zavírený nebol.
- 10.4. Slovanet rovnako nezodpovedá za poškodenie alebo stratu informácií, elektronických súborov a dát Účastníka. Slovanet ďalej nezodpovedá za dobu trvania úkonov súvisiacich s registráciou domény druhej úrovne, keďže ide o úkony správcu národnej domény.
- 10.5. Slovanet nezodpovedá za zamedzenie alebo obmedzenie používania Služby Účastníkom v prípade nevyžiadanej prevádzky na sieti (útoky typu DoS, a pod.). Slovanet tiež nezodpovedá Účastníkovi za neposkytovanie Služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak Účastník nepoužíva vhodné koncové zariadenie.
- 10.6. Slovanet nezodpovedá za poskytovanie Služby v dohodnutom rozsahu a kvalite v prípade, ak Účastník v súvislosti s poskytovaním Služby používa vlastné zariadenia.

**ČLÁNOK XI**  
**ZODPOVEDNOSŤ ÚČASTNÍKA**

- 11.1. Účastník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí Slovanetu porušením povinností uvedených v Zmluve, Špecifikácii, týchto VP a/alebo v Cenníku. Najmä zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí neoprávneným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo Siete Slovanetu, neoprávneným zasahovaním do poskytovanej Služby alebo zneužívaním Služby a tiež umožnením takejto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osoby. Účastník nezodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka (napríklad živelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
- 11.2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v Sieti alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávneným konaním.
- 11.3. Účastník zodpovedá za obsah svojich www stránok a emailovej schránky, ako aj za prenos všetkých údajov a informácií v rámci poskytovanej Služby, ak za tieto podľa Zmluvy, Špecifikácie alebo príslušného právneho predpisu nezodpovedá Slovanet.

**ČLÁNOK XII**  
**VÝPOŽIČKA A NÁJOM ZARIADENÍ**

- 12.1. V rámci poskytovania Služby, Slovanet poskytuje Účastníkovi na základe jeho požiadavky zariadenia uvedené v Zmluve alebo Špecifikácii, a to formou odovzdania zariadenia do nájmu alebo výpožičky. Pre vylúčenie pochybností platí, že Slovanet nie je povinný dodať Účastníkovi žiadne zariadenie, ak sa na tom strany výslovne nedohodnú v Zmluve alebo Špecifikácii.
- 12.2. Ak niektoré práva a povinnosti Slovanetu a Účastníka k zariadeniam nie sú upravené v Zmluve, Špecifikácii alebo týchto VP, spravujú sa ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zmluve o výpožičke (§ 659 až 662) a nájmovej zmluve (§ 663 až 684).
- 12.3. Účastník je oprávnený užívať zariadenie výlučne na účely poskytovania Služby a v prípade nájmu je povinný platiť zaň nájomné podľa Špecifikácie.
- 12.4. Slovanet je povinný odovzdať Účastníkovi zariadenia v stave spôsobilom na dohodnutý účel užívania zariadenia.
- 12.5. Účastník nie je oprávnený prenechať zariadenie na užívanie tretej osobe ani nijakým spôsobom zasahovať do zariadenia alebo umožniť zásah do zariadení tretej osobe.
- 12.6. Montáž zariadenia je súčasťou zariadenia Služby, ktoré zabezpečuje Slovanet alebo ním poverená osoba. Úkony a materiál nad rámec nevyhnutných úkonov a použitia materiálu k riadnemu zriadeniu Služby sú účtované Účastníkovi samostatne.
- 12.7. Účastník je povinný poskytnúť Slovanetu alebo poverenej osobe potrebnú súčinnosť, najmä umožniť prístup na miesto, kde bude zariadenie umiestnené. O montáži (a demontáži) zariadenia sa vyhotoví odovzdávacia a preberací protokol, ktorý podpíše Účastník a za Slovanet alebo ten, kto práce vykonal.
- 12.8. Dňom ukončenia poskytovania Služby podľa Špecifikácie nájom zaniká. Účastník sa zaväzuje vrátiť Slovanetu prenajaté zariadenia najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od ukončenia poskytovania Služby podľa Zmluvy. Ak sa pre vrátenie Zariadenia vyžaduje jeho demontáž, Účastník je povinný umožniť demontáž Slovanetom poverenej osobe ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri demontáži zariadenia.
- 12.9. Výpožička zaniká uplynutím lehoty uvedenej v Špecifikácii. Účastník sa zaväzuje vrátiť Slovanetu výpožičané zariadenia najneskôr v lehote uvedenej v Špecifikácii. Ak sa pre vrátenie Zariadenia vyžaduje jeho demontáž, Účastník je povinný umožniť demontáž Slovanetom poverenej osobe ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri demontáži zariadenia.
- 12.10. Účastník je povinný chrániť poskytnuté 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 (troch) pracovných dní, oznámiť Slovanetu.
- 12.11. Ak sa počas poskytovania Služby bez zavinenia Účastníka vyskytne na zariadení vada, ktorá znemožňuje využívanie Služby, je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Slovanetu; Slovanet sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 10 (desiatich) dní od oznámenia vady Účastníkom, zabezpečiť výmenu vadného zariadenia za bezvadné.
- 12.12. Vady zariadenia nahlasuje Účastník oddeleniu Technickej podpory spoločnosti Slovanet. Ak nie je v tomto článku uvedené inak, pre postup pri reklamácii (jej uplatnenie aj priebeh a oznámenie výsledku prešetrenia) platia ustanovenia čl. XIII týchto VP. Ak sa po prešetrení reklamácie zistí, že zariadenie nie je vadné, Slovanet môže požadovať od Účastníka paušálnu úhradu nákladov podľa cenníka administratívnych poplatkov zverejneného na internetovej stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk).
- 12.13. Vadou zariadenia nie je jeho bežné opotrebenie. Vadou zariadenia nie je ani jeho poškodenie, zničenie alebo odcudzenie, ktoré spôsobil Účastník alebo tretie osoby.

**ČLÁNOK XIII**  
**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

- 13.1. Účastník môže reklamovať Poruchu v poskytovaní Služby alebo Slovanetom poskytnutého zariadenia a/alebo správnosť ceny fakturovanej za poskytovanú Službu (ďalej spoločne len „Vada“).
- 13.2. Účastník postupuje podľa tohto článku VP aj pri uplatňovaní práva na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služby, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Účastník má právo na vrátenie pomernej časti ceny, ak neposkytovanie Služby zavinił Slovanet a ak

- Účastník uplatní právo v lehote podľa bodu 13.6. týchto VP. Márnym uplynutím tejto lehoty právo Účastníka na vrátenie pomernej časti ceny zaniká.
- 13.3. Reklamácia musí byť písomná a musí byť doručená Slovanetu, pričom písomná forma sa považuje za zachovanú aj vtedy, ak bola doručená Slovanetu na faxové číslo 02/208 28 627.
- 13.4. V reklamácii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, a to najmä meno, priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska alebo sídla alebo miesta podnikania, IČO alebo dátum narodenia/rodné číslo, číslo Zmluvy a Špecifikácie, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať reklamovanú Vadu, a to najmä uvedením jej prejavov a miesta výskytu Vady, v prípade reklamovanej nesprávnosti ceny Služby aj uvedenie, v čom vidí Účastník nesprávnosť výpočtu.
- 13.5. Reklamácia musí byť doručená na Oddelenie služieb zákazníkom, a to na adresu M.R.Štefánika 19, 911 01, Trenčín.
- 13.6. Reklamácia musí byť Slovanetu doručená v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa zistenia Poruchy v poskytovaní Služby alebo zariadenia Účastníkom, alebo v lehote 30 (tridsať) dní odo dňa doručenia faktúry, ak ide o reklamovanie nesprávnej ceny Služby uvedenej na danej faktúre. Márnym uplynutím týchto lehôt právo na reklamáciu a akékoľvek nároky z nej Účastníkovi zaniká.
- 13.7. Reklamácie prešetruje Oddelenie služieb zákazníkom Slovanetu. Výsledok prešetrovania oznámi Účastníkovi písomne, a to v lehote najviac 30 (tridsať) dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, môže Slovanet túto lehotu predĺžiť najviac o 30 (tridsať) dní. Slovanet pred uplynutím pôvodnej lehoty písomne oznámi Účastníkovi dôvody predĺženia tejto lehoty. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak Slovanet odosle takéto oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň pôvodnej lehoty na vybavenie reklamácie.
- 13.8. Reklamácia vo veci prešetrovania ceny Služby (faktúry) nemá odkladný účinok na povinnosť zaplata sumy fakturovanej za poskytovanú Službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť (6) mesiacov, Slovanet umožní Účastníkovi odklad zaplata časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah poskytovania služby počas predchádzajúcich šesť (6) mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo umožní Účastníkovi zaplatať časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu poskytovania služby najviac v troch (3) mesačných splátkach. Ak sa Služba poskytuje kratšie ako šesť (6) mesiacov, ale dlhšie ako jeden (1) mesiac, priemerný rozsah využívania Služby sa vypočíta za celé obdobie jej poskytovania.
- 13.9. 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, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah poskytovania Služby za predchádzajúcich šesť (6) mesiacov. Ak je poskytovanie služby kratšie ako šesť (6) mesiacov, ale dlhšie ako jeden (1) mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah poskytovania Služby za celé obdobie poskytovania Služby.
- 13.10. Ak sa preukáže, že reklamácia bola podaná neodôvodnene a Účastník nespĺnil podmienku na odklad platby podľa bodu 13.8. VP, Slovanet má právo na úroky z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady, a to vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.
- 13.11. Ak Slovanet zistí, že cena za poskytnutú Službu nebola fakturovaná v správnej výške, je oprávnený preplatoť započítať na úhradu za Službu za najbližšie účtovacie obdobie poskytovania Služby. Ak započítanie nebude možné, Slovanet preplatoť Účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrovaní reklamácie.
- 13.12. Ak Účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Telekomunikačný úrad SR o mimosúdne riešenie sporu podľa § 75 Zákona. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 (štyridsaťpäť) dní od doručenia oznámenia o prešetrovaní reklamácie. Tým nie je dotknuté právo Účastníka domáhať sa ochrany na súde.
- 13.13. Ak Účastník podá opakovanú reklamáciu v tej istej veci a táto nebude obsahovať nové skutočnosti, Slovanet nemá povinnosť prešetriť takúto reklamáciu ani informovať Účastníka o vybavení reklamácie či o tom, že táto z tohto dôvodu vybavovať nebude.

#### ČLÁNOK XIV OSOBNÉ ÚDAJE ÚČASTNÍKA

- 14.1. V prípade, ak budú v Zmluve uvedené osobné údaje osoby, ktorú ako svoju kontaktnú osobu žiadal uviesť v Zmluve Účastník, zaväzuje sa Účastník doručiť Slovanetu písomný súhlas tejto osoby so spracúvaním jej osobných údajov v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov pri podpise Zmluvy alebo najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od uzatvorenia Zmluvy.
- 14.2. Súhlas podľa bodu 14.1 VP musí byť platný a vyhotovený v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov.
- 14.3. V prípade porušenia povinnosti Účastníka podľa tohto článku VP, zodpovedá Účastník za škodu tým spôsobenú Slovanetu, ktorá predstavuje najmä akékoľvek sankcie uplatnené príslušným orgánom alebo dotknutou osobou voči Slovanetu z dôvodu porušenia povinnosti týkajúcej sa ochrany osobných údajov.

#### ČLÁNOK XV DORUČOVANIE

- 15.1. Písomnosti bude Slovanet doručovať Účastníkovi na adresu jeho sídla alebo miesta podnikania uvedenú v Zmluve alebo na inú adresu, ak o to Účastník požiada.
- 15.2. Účastník je povinný oznámiť Slovanetu zmenu svojho sídla alebo miesta podnikania najneskôr do 15 (pätnástich) dní, od kedy k takejto zmene došlo. V prípade, ak tak neurobí, berie na vedomie, že Slovanet mu môže všetky zásielky doručovať s účinkami doručenia na adresu jeho sídla alebo miesta podnikania podľa Zmluvy alebo poslednú zmenu adresu oznámenú Účastníkom.
- 15.3. Zasielaná písomnosť sa považuje za doručenie dňom jej prevzatia adresátom. Rovnako sa považuje za doručenie dňom vrátenia zásielky zasielajúcej Zmluvnej strane preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevyzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy, a to aj v prípade, ak sa o tom adresát zásielky nedoovie.
- 15.4. Slovanet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie, okrem tých pre ktoré príslušný právny predpis vyžaduje výslovne písomnú formu, aj elektronickou poštou, a to na kontaktnú e-mailovú adresu Účastníka uvedenú v Zmluve.

#### ČLÁNOK XVI PRÍSLUŠNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

- 16.1. Právne vzťahy medzi Slovanetom a Účastníkom súvisiace s poskytovaním Služby, ktoré nie sú upravené v Zmluve, Špecifikácii alebo v týchto VP, sa spravujú ustanoveniami Zákona. Ak Zákon niektoré vzťahy neupravuje, použijú sa ustanovenia Obchodného zákonníka, ak v Zmluve, Špecifikácii služby alebo vo VP nie je uvedené inak.
- 16.2. Právom Slovenskej republiky sa spravujú právne vzťahy medzi Slovanetom a Účastníkom aj vtedy, ak nemá na území Slovenskej republiky sídlo, ako aj v prípade, že Služba sa poskytuje mimo územia Slovenskej republiky.

- 16.3. Spory vzniknuté z právnych vzťahov Účastníka a Slovanetu založených Zmluvou budú Zmluvné strany riešiť najskôr mimosúdnym rokováním, najmä postupom upraveným v Reklamačnom poriadku.
- 16.4. Ak sa spor nevyrieši podľa bodu 16.3. VP, Zmluvné strany sú oprávnené uplatniť svoje právo na príslušnom súde Slovenskej republiky.

#### ČLÁNOK XVII OSOBNÉ USTANOVENIE PRE VTS

##### PRENOS TELEFÓNNEHO ČÍSLA

- 17.1. Účastník má v zmysle § 48 Zákona nárok na ponechanie si svojho telefónneho čísla nezávisle od Podniku poskytujúceho VTS v prípade
- geografických čísel v rámci geograficky určenej číslovoce oblasti vymedzenej Telekomunikačným úradom SR na špecifickom mieste pripojenia Účastníka a
  - negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste, za predpokladu, že o ponechanie si čísla požiada spôsobom upraveným v tomto článku VP a príslušných právnych predpisoch, najmä Zákona a Opatrenia.
- 17.2. K úspešnému preneseniu telefónneho čísla je potrebné, aby sa Záujemca oboznámil s podmienkami, ktoré vyžaduje na prenesenie čísla Prijímajúci podnik a Odovzdávajúci podnik a tieto aj v celom rozsahu splnil a to najmä, ale nie výlučne, uskutočnil úkon vedúci ku skončeniu zmluvného vzťahu s Odovzdávajúcim podnikom a podaním žiadosti o prenos čísla Prijímajúcemu podniku (*ďalej len „Žiadosť“*), pričom je nevyhnutné, aby úkon vedúci ku skončeniu zmluvného vzťahu bol Odovzdávajúcemu podniku aj skutočne doručený, a to najneskôr v deň doručenia Žiadosti o prenesenie čísla Prijímajúcemu podniku.
- 17.3. Ak si Účastník najneskôr do zániku zmluvy medzi ním a Prijímającim podnikom nepodal žiadosť o prenos čísla k Odovzdávajúcemu podniku, alebo nepredložil s Prijímającim podnikom zmluvu o poskytovaní verejných služieb podľa Zákona, Prijímajúci podnik najneskôr do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní od zániku zmluvy vráti prenesené číslo naspäť Podniku, ktorému Telekomunikačný úrad SR toto číslo pôvodne prideliť.
- 17.4. Zájemca zodpovedá za úplné a správne poskytnutie všetkých údajov potrebných k preneseniu a poskytnutiu potrebnej súčinnosti. V opačnom prípade zodpovedá za neuskutočnenie procesu prenesenia čísla.
- 17.5. Zájemca zároveň berie na vedomie, že úspešné prenesenie čísla do Slovanetu neznamená aj zriadenie VTS, nakoľko poskytovanie VTS je podmienené (i) uzavretím Zmluvy so Slovanetom, (ii) technickými možnosťami Slovanetu zriadiť požadovanú VTS, (iii) ponukou Slovanetu. Zájemca prehlasuje, že pred podaním tlačív so žiadosťou o prenesenie čísla do Slovanetu si vo vlastnom záujme v Slovanete preveril, či je technicky možné mu zriadiť VTS a vyhlasuje, že bez ohľadu na záver technického šetrenia trvá na prenesení telefónneho čísla do Slovanetu.
- 17.6. Preniesť telefónne číslo je okrem ostatných podmienok uvedených vo VP možné iba za splnenia nasledovných podmienok:
- jedná sa o prenositeľné telefónne číslo.
  - geografické číslo je možné prenášať iba v rámci pôvodnej číslovoce oblasti.
  - skupinové čísla sa prenášajú ako jeden celok.
  - nie je možné samostatne prenášať čísla v rámci virtuálnych privátnych sietí.
  - na jednom tlačive môže Zájemca o prenesenie čísla požiadať o prenesenie iba jedného telefónneho čísla, resp. skupiny čísel.
- 17.7. Prenositeľnosť geografických čísel pri zmene poskytovateľa služby. Prenesenie geografických čísel sa vzťahuje na pridelené národné čísla, z množín národných čísel začínajúce sa číslicami (0)2 až (0)5. V rámci tejto prenositeľnosti nedochádza ku zmene adresy umiestnenia koncového bodu (umiestnenia telefónnej prípojky). Nie je možné prenášať čísla telefónnych prípojok, ktoré sú zapojené
- v skupine sériových línií
  - v rámci virtuálnych privátnych sietí (služba VPN)
  - v rámci pobočkových ústredí, ak je požadovaná prenositeľnosť iba v časti číselnej kapacity pobočkovej ústrední alebo jednotlivých čísel predvoľby.
- Prenositeľnosť je v prípade pobočkových ústrední možné zabezpečiť iba pre ich celú číselnú kapacitu.
- 17.8. Prenositeľnosť negeografických čísel pri zmene poskytovateľa služby. Prenesenie negeografických čísel sa vzťahuje na pridelené národné čísla pre geograficky neurčené číslovoce oblasti z množín národných čísel pridelených pre služby volania na účet volaného, služby s rozdelením poplatkov, služby so zvýšenou tarifou (okrem služby voľavoting), v súlade s číslovacím plánom vydaným Telekomunikačným úradom. V rámci tejto prenositeľnosti zabezpečuje Slovanet prenositeľnosť prístupových čísel nasledujúcich služieb:
- hovory uskutočnené na účet volaného v automatickom telefónnom styku-freephone;
  - služby so zvláštnou tarifou;
  - služby so zdieľanými nákladmi.

- Negeografické telefónne čísla, ktoré sú prenositeľné podľa ustanovení tohto bodu, nie je možné súčasne používať vo verejných pevných elektronických sieťach viacerých podnikov.
- 17.9. Prenositeľnosť telefónnych čísel pri zmene zemepisného umiestnenia koncového bodu, v ktorom je Účastníkovi poskytovaná služba pri nezmenení poskytovateľa služby. Pri tomto druhu prenositeľnosti je umožnené Účastníkovi zmeniť zemepisné umiestnenie koncového bodu služby (telefónnej prípojky), ktorú využíva a súčasne si ponechať rovnaké geografické telefónne číslo. Táto prenositeľnosť zabezpečuje Slovanet výhradne vo svojej telefónnej sieti a to iba v rámci územno-sieťového celku, ktorým je telefónny obvod.
- 17.10. Prenositeľnosť telefónnych čísel zabezpečuje Prijímajúci podnik spoločne s Odovzdávajúcim podnikom.
- 17.11. Požiadavku na prenesenie telefónneho čísla uplatňuje Účastník vždy u Prijímajúceho podniku. Pokiaľ je Prijímającim podnikom Slovanet, uplatní požiadavku na prenesenie svojho telefónneho čísla na miestach predaja (pobočkách) spoločnosti Slovanet.
- 17.12. Proces prenosu čísla sa začína na základe žiadosti Záujemcu podanej Prijímającemu podniku a uzavretia Zmluvy o prenos čísla. Zmluva o prenos čísla nadobúda účinnosť treť (3) pracovný deň odo dňa jej uzatvorenia, ak Zájemca od zmluvy o prenos čísla neodstúpi. Podnik sa môže so Záujemcom dohodnúť aj na neskoršej účinnosti Zmluvy o prenos čísla. Zájemca môže od Zmluvy o prenos čísla odstúpiť kedykoľvek do nadobudnutia jej účinnosti bez udania dôvodu.
- 17.13. Žiadosť Zájemcu o prenos telefónneho čísla musí obsahovať obsahujú najmä
- prenášané číslo
  - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo Účastníka, ak bolo pridelené,
  - označenie Odovzdávajúceho podniku a Prijímajúceho podniku,
  - deň a predpokladaný časový rámec aktivácie služieb v sieti Prijímajúceho podniku.
- 17.14. Ak je Slovanet Prijímającim podnikom, v deň prijatia žiadosti Zájemcu doručí žiadosť Zájemcu o prenos čísla Odovzdávajúcemu podniku. Ak žiadosť Zájemcu nebola doručená Prijímającemu podniku v pracovný deň, za deň jej doručenia sa považuje najbližší pracovný deň.
- 17.15. Odovzdávajúci podnik do dvoch (2) pracovných dní od prijatia žiadosti Zájemcu doručenej Prijímającim podnikom túto žiadosť overí a potvrdí Prijímającemu podniku oprávnenosť jej podania alebo mu oznámi jej odmietnutie.
- 17.16. Odovzdávajúci podnik zároveň do dvoch (2) pracovných dní od prijatia žiadosti oznámi dohodnutým spôsobom (telefonicky, faxom, krátkou textovou správou alebo e-mailom)

- Účastníkovi podmienky ukončenia Zmluvy o poskytovaní verejných služieb, alebo odmietnutie prenosu čísla.
- 17.17. Slovanet, v prípade že je Odovzdávajúcim podnikom zašle Účastníkovi do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti od Prijímajúceho podniku a v prípade prenesenia skupinových účastníckych čísel do desiatich (10) pracovných dní, potvrdenie o prijatí žiadosti o prenesenie čísla alebo mu v tých istých lehotách oznámi odmietnutie prenesenia čísla z dôvodov uvedených v tomto článku VP.
- 17.18. Slovanet ako Odovzdávajúci podnik môže Žiadosť Zaujemcu o prenos čísla odmietnuť, ak
- číslo nebolo priradené na užívanie
  - ak je žiadosť Zaujemcu v rozpore s Opatrením.
- a. pre požadované telefónne číslo sa už začal proces prenesenia na základe skoršej žiadosti Prijímajúceho podniku;
- b. Účastník neudelil Slovanetu a Prijímajúcemu podniku výslovný súhlas na spracovanie svojich osobných údajov na účely prenesenia čísla.
- 17.19. Slovanet ako Prijímajúci podnik môže Žiadosť odmietnuť do dvoch (2) pracovných dní od jej doručenia, ak je splnený niektorý z dôvodov podľa § 43 ods. 1 písm. c) Zákona.
- 17.20. Prijímajúci podnik aktivuje prenesené číslo vo svojej sieti najneskôr najbližší pracovný deň po nadobudnutí účinnosti Zmluvy o prenose čísla. Číslo Účastníka sa aktivuje najneskôr štvrtý pracovný deň od doručenia žiadosti Prijímajúcemu podniku, ak sa Účastník a Prijímajúci podnik nedohodli na dlhšej lehote ukončenia prenosu čísla.
- 17.21. Ak ide o poskytovanie univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) Zákona a pripojenie k pevnej verejnej telefónnej sieti nie je technicky uskutočniteľné najneskôr štvrtý (4) pracovný deň od doručenia žiadosti Prijímajúcemu podniku, Prijímajúci podnik môže aktivovať číslo neskôr, a to najneskôr v deň, keď bude pripojenie k verejnej telefónnej sieti v koncovom bode, pre ktorého identifikáciu účastník o prenos čísla požiadal, technicky uskutočniteľné.
- 17.22. Účastník sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť v procese prenášania čísla, najmä sa zaväzuje v požadovanom čase zaslať vyjadrenie k opätovnému potvrdeniu žiadosti o prenesenie čísla, podpísať zmluvu so Slovanetom a uhradiť poplatok za procesy súvisiace s prenesením čísla stanovený v Cenníku.
- 17.23. Účastník, ktorý prenáša svoje telefónne číslo od Slovanetu k Prijímajúcemu podniku musí s prenesením svojho telefónneho čísla súčasne ukončiť svoj zmluvný vzťah so Slovanetom týkajúci sa prenášaného čísla. O termíne prenesenia telefónneho čísla bude Účastník informovaný Prijímajúcim podnikom.
- 17.24. Prijímajúci podnik je zodpovedný za zabezpečenie všetkých vzťahov súvisiacich s ďalším poskytovaním služby Účastníkovi, t.j. hlavne ale nie výlučne, za fakturáciu poskytovaných služieb, vybavovanie reklamácií a nárokov plynúcich zo zodpovednosti za vady pri poskytovaní verejnej telefónnej služby podľa ním vydaných všeobecných podmienok.
- 17.25. Účastník si je vedomý, že okamžikom prenesenia čísla nezanikajú jeho záväzky zo Zmluvy.
- 17.26. Podaním Žiadosti vzniká Zaujemcovi povinnosť riadne a včas zaplatiť Slovanetu cenu za prenesenie čísla vo výške platnej ku dňu podania žiadosti v zmysle platného Cenníka pre prenositeľnosť čísla zverejneného na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Povinnosť na úhradu ceny za prenesenie čísla podľa predchádzajúcej vety nezaniká ani v prípade neúspešného prenesenia čísla, ibaže by zlyhanie prenesenia bolo spôsobené Slovanetom. Ceny v Cenníku pre prenositeľnosť čísla boli stanovené v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov a v cene sú zahrnuté všetky náklady vzniknuté Slovanetu v súvislosti so Žiadosťou Zaujemcu. Táto cena bude vyúčtovaná Zaujemcovi (bez ohľadu či telefónne číslo bolo úspešne prenesené alebo nie) spravidla v prvej faktúre spoločne s ostatnými položkami v zmysle zmluvy o pripojení alebo osobitnou faktúrou, ktorej splatnosť je 14 dní od jej vystavenia.

#### OPIS A KVALITA SLUŽBY.

- 17.27. Službu poskytuje Slovanet na fyzickom mieste koncového bodu pripojenia k verejnej telefónnej sieti.
- 17.28. Slovanet poskytuje Službu nepretržite, t.j. 24 hodín denne každý deň v roku.
- 17.29. Služba umožňuje nepretržitý prístup k tiesňovým volaniam.
- 17.30. Služba sa poskytuje prostredníctvom jednotlivých volacích programov a s nimi spojených doplnkových a ostatných produktov, ktorých rozsah a charakteristika sú uvedené v Cenníku.
- 17.31. Volací program je súbor údajov o cene a podmienkach používania Služby, pričom rozsah a podmienky využívania sú uvedené v Cenníku.
- 17.32. Druhy jednotlivých volaní:
- miestne volanie je volanie uskutočnené v rámci jednej geograficky ohraničenej oblasti; účastnícke číslo sa volí bez národného rozlišovacieho čísla (0) a bez národného cieľového kódu (NDC),
  - medzimestské volanie je volanie medzi dvomi rôznymi geograficky ohraničenými číslovacími oblasťami; účastnícke číslo sa volí v národnom formáte, teda vrátane národného rozlišovacieho čísla (0) a národného cieľového kódu (NDC),
  - medzinárodné volanie je volanie, pri ktorom cieľové číslo voleným volajúcim je v tvare medzinárodného čísla,
  - mobilné volanie je volanie na negeografické číslo priradené účastníkom mobilnej siete,
  - tiesňové volanie je volanie na služby so špeciálnym očíslovaním voľbou trojmiestneho čísla typu "1xx": 158 - Polícia, 155 - Záchranná služba, 150 - Hasičský zbor a 112 - Jednotné európske číslo tiesňového volania

#### INÉ USTANOVENIA.

- 17.33. Pre účely ust. § 43 ods. 4 písm. b) Zákona v spojení s čl. IV bod 2 ods. 6 všeobecného povolenia č. 1/2011 za predpokladu, že nejde o predplatené služby, Slovanet poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr formou služby Mój Slovanet, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému Účastníkovi. Služba Mój Slovanet je poskytovaná prístupom na webovom sídle Slovanetu a je chránená autorizáčnými a autentifikačnými nástrojmi.

#### ČLÁNOK XVIII PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 18.1. Zmluvy uzavreté medzi Slovanetom a Účastníkom podľa doterajších predpisov sa považujú za Zmluvy podľa týchto VP.
- 18.2. Tieto VP nadobúdajú účinnosť 1.11.2017.
- 18.3. Tieto VP sa zverejňujú na internetovej stránke Slovanetu [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk). Zaujemca môže o ich poskytnutie požiadať v sídle Slovanetu, v jeho pobočkách a u zmluvných predajcov.

V Bratislave, dňa 31.10.2017

Ing. Peter Máčaj  
predseda predstavenstva Slovanet, a.s., v. r.

Ing. Peter Tomášek  
člen predstavenstva Slovanet, a.s., v. r.