

GEU\_323/2023

# Špecifikácia Služby safe:LINK č.: SAF230712170801

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN16081743901 (ďalej len „Špecifikácia“)

## I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby safe:LINK Slovanetom Účastníkovi.
- 1.2 Službou safe:LINK sa rozumie poskytnutie a prevádzkovanie zariadení, ktoré zabezpečujú zvýšenú ochranu elektronickej komunikačnej siete Účastníka pred hrozbami vyplývajúcimi z používania internetu bližšie popísanými v bode 4.1 tejto Špecifikácie (ďalej ako „Služba“).

## II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby 12 mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“). Ak sa strany nedohodnú inak, po uplynutí Doby viazanosti je Služba poskytovaná bez Doby viazanosti.

## III. Miesto poskytovania Služby

MENO / OBCHODNÉ MENO	ULICA	OBEC	PSČ	BLOK	PODLAŽIE	MIESTNOSŤ
Mesto Zlaté Moravce	1. mája 2	Zlaté Moravce	953 01			

## IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Služba safe:LINK zabezpečuje zvýšenú ochranu elektronickej komunikačnej siete Účastníka pred hrozbami vyplývajúcimi z používania internetu v týchto oblastiach:
  - a. antivírusová a antimalware ochrana pre nešifrovanú komunikáciu (elektronická pošta, http a ftp)
  - b. ochrana proti nevyžiadanej pošte (antispam),
  - c. ochrana pred neoprávnenými prístupmi k dátam a pred ich únikom (firewall, IDS/IPS),
  - d. efektívne využívanie pripojenia zamestnancami Účastníka (správa využívania P2P sietí, riadenie prístupu na webstránky, nastavenie využitia instant messaging služieb),
  - e. pokročilé logy, vizualizácia a reportovanie aktivít v sieti,
  - f. identifikácia a analýza anomálií v sieti v reálnom čase,
  - g. automatizácia opatrení pri špecifikovaných incidentoch.
- 4.2 Službu safe:LINK predstavujú produkty a Zariadenia nasledovne:

### NÁZOV

safe:LINK FortiAnalyzer Unified Threat Protection (UTP)

- 4.3 Služba zahŕňa aj Základnú správu, ktorej obsahom je prevádzkovanie, dohľad a správa jednotlivých súčastí Služieb (antivírus, antispam, IPS, webfilter) a zabezpečovanie aktualizácie signatúr, databáz a firmwéru Zariadenia v rozsahu nevyhnutnom na riadne fungovanie Služby, ďalej ako „Základná správa“.

## V. Cena Služby a platobné podmienky

### 5.1 Zriaďovacie poplatky Služby

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Konfigurácia riešenia	0,00 €	0,00 €
ZRIAĎOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU	0,00 €	0,00 €



slovanet.sk/biznis



Zriaďovací poplatok nezahŕňa konfiguráciu iných zariadení, ako sú zariadenia v bode VII. tejto Špecifikácie.

## 5.2 Pravidelné poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
safe:LINK - správa a prevádzka zariadenia FortiAnalyzer	49,00 €	58,80 €
<b>PRAVIDELNÉ POPLATKY ZA SLUŽBU SPOLU</b>	<b>49,00 €</b>	<b>58,80 €</b>

## 5.3 Osobitné poplatky

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Obnovenie poskytovania služieb	8,40 €	10,08 €
Rozšírená správa za 1/2 hodiny	30,00 €	36,00 €

- 5.4 Účastník je povinný uhrádzať Cenu Služby na základe faktúry vystavenej Slovanetom Dňom uhradenia Ceny Služby je deň jej pripísania na účet Slovanetu.
- 5.5 Zúčtovacím obdobím je mesiac (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).
- 5.6 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní elektronickej faktúry za Službu na e-mailovú adresu: klimentova@hsd.sk .

## VI. Zriadenie Služby

- 6.1 Zriadenie Služby predstavuje konfiguráciu a inštaláciu Zariadenia v rozsahu prác nevyhnutných na riadne zriadenie a fungovanie Služby.
- 6.2 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 60 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.
- 6.3 Zriaďovací poplatok nezahŕňa konfiguráciu iných zariadení, ako je Zariadenie podľa bodu 7.1. Zmluvy.
- 6.4 Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby, najmä zabezpečiť prístup Slovanetu k miestu zriadenia Služby, inštalovaniu Zariadenia, zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby. Slovanet je povinný odovzdanie Služby potvrdiť zaslaním Odovzdávacieho a preberacieho protokolu.

## VII. Zariadenia

- 7.1 V súvislosti s poskytovanou Službou Slovanet prenecháva Účastníkovi do dočasného užívania na dobu odo dňa zriadenia Služby až do uplynutia lehoty podľa bodu 7.3 prvá veta tejto Špecifikácie zariadenia uvedené v podpísanom preberacom protokole k tejto Zmluve (ďalej ako „Zariadenia“).
- 7.2 Účastník je oprávnený užívať Zariadenia výlučne na účely poskytovania Služby a v prípade poskytnutia Zariadení vo forme nájmu je povinný platiť za ne nájomné podľa bodu 5.3 Špecifikácie. Slovanet je povinný odovzdať Účastníkovi Zariadenia v stave spôsobilom na dohodnutý účel užívania Zariadení. Účastník nie je oprávnený prenechať Zariadenia na užívanie tretej osobe ani nijakým spôsobom zasahovať do Zariadení alebo umožniť zásah do Zariadení tretej osobe.
- 7.3 Účastník sa zaväzuje vrátiť Slovanetu Zariadenia najneskôr do 5 pracovných dní od ukončenia poskytovania Služby v zmysle bodu VI. Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb č. GEN16081743901. Ak sa pre vrátenie Zariadenia vyžaduje jeho demontáž, Účastník je povinný umožniť demontáž Slovanetom poverenej osobe ako aj poskytnúť potrebnú súčinnosť pri demontáži Zariadení. V prípade, že Účastník poruší povinnosť vrátiť Zariadenia v lehote uvedenej v prvej vete tohto bodu Špecifikácie, vzniká Slovanetu nárok na zaplatenie jednorazovej zmluvnej pokuty vo výške 0 Eur (slovom nula eur). Tým nie je dotknutý nárok Slovanetu na náhradu škody presahujúcu zmluvnú pokutu.
- 7.4 Účastník je povinný chrániť Zariadenia pred poškodením, zničením alebo stratou, v prípade porušenia tejto povinnosti je povinný nahradiť Slovanetu vzniknutú škodu. Poškodenie, zničenie alebo stratu Zariadení je Účastník povinný bezodkladne, najneskôr v lehote 3 pracovných dní, oznámiť Slovanetu.
- 7.5 Ak sa počas poskytovania Služby bez zavinenia Účastníka vyskytne na Zariadeniach vada, ktorá znemožňuje využívanie Služby, je Účastník povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Slovanetu; Slovanet sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 10 dní od oznámenia vady Účastníkom, zabezpečiť výmenu vadného Zariadenia za bezvadné.





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

- 8.1 Slovanet sa zaväzuje poskytnúť Účastníkovi Zariadenie, nakonfigurovať Službu podľa článku VI. tejto Špecifikácie a požiadaviek Účastníka a vykonávať správu Zariadenia v rozsahu Základnej správy.
- 8.2 Rozšírenou správou sa rozumie zmena nastavení Zariadenia 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.
- 8.3 Rozšírenou správou sa rozumejú úkony a zmeny nastavení najmä, nie však výlučne v rámci:
- modulu VPN (SSL VPN nastavenia + monitorovanie, správa certifikátov, IPSEC VPN nastavenia)
  - modulu USER (správa užívateľov LAN siete)
  - modulu IDS/IPS
  - modulu Web Filter (možnosť prezerania a nastavenia filtrov – povolenie/zakázanie konkrétnych stránok, povolenie/zakázanie stránok obsahujúcich určité znaky/slová v URL adrese alebo v obsahu stránky, definície výnimiek)
  - modulu AntiSpam (možnosť spravovať White/Black listy na základe IP adries, E-mail adries. Možnosť nastavovať skóre na základe výskytu určitých znakov/slov)
- 8.4 Cena za Rozšírenú správu platí pre ľubovoľný produkt safe:LINK. Rozšírená správa sa účtuje v skokoch po 1/2 hodiny (30 minút). Minimálna fakturovaná jednotka je 0,5 hodiny.
- 8.5 Nevyčerpané limity Rozšírenej správy sa do ďalšieho mesiaca neprenášajú a ich nevyčerpanie nemá žiadny vplyv na výšku Zriaďovacieho či Pravidelného poplatku za Službu.
- 8.6 Do dvoch (2) pracovných dní od doručenia požiadavky Účastníka na zmenu, ktorá obsahuje všetky informácie nevyhnutné pre vykonanie zmeny, oznámi Slovanet Účastníkovi primeranú lehotu na vykonanie požadovaných zmien.
- 8.7 Požiadavky na vykonanie konfiguračných zásahov a zmien nastavení (v rámci Rozšírenej správy) je Účastník povinný zasielať na kontakt uvedený v časti IX. - Zmenové a servisné požiadavky.
- 8.8 Možnosti zmeny nastavenia Zariadenia sú obmedzené jeho parametrami a rozsahom poskytovaných Služieb.
- 8.9 Lehoty na odstránenie porúch:
- 8.9.1 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.
- 8.9.2 Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby. Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).
- 8.9.3 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.
- 8.9.4 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy prenosových trás, telekomunikačných zariadení a príslušenstiev umiestnených na miestach uvedených v Protokole zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie prenosových trás.
- 8.9.5 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonickej podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.
- 8.10 Garantované parametre SLA Štandard:

Dostupnosť Služby	99,00 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	8 hodiny v rámci PB
Plánovaná údržba	Maximálne 24 hodín ročne
Prevádzka dohľadového centra	24hodín / 365 dni
Zákaznícka podpora	Počas PB

- 8.11 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavinenej poruchy ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 30 dní od kedy došlo k zavinenej poruche, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania poruchy parametra avšak maximálne do výšky 20 % z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

Za každú aj začatú hodinu výpadku prekrač. toler. 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“)





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

## IX. Zoznam oprávnených osôb

### 9.1 Slovanet

#### Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Zuzčák Peter, Ing.	Business account manager	+421 905 015 654		peter.zuzcak@slovanet.net

#### Oznamovanie porúch

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

#### Zmenové a servisné požiadavky

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

### 9.2 Účastník:

#### Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Mgr. Marek Horvát	poverený ved. odd. vnútornej správy a služieb občanom	+421 915 751 777		Marek.Horvat@zlatemoravce.eu

#### Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Marián Strnádek	Informatik	+421 37 692 3906		marian.strnadek@zlatemoravce.eu

## X. Záverečné ustanovenia

- 10.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb č. GEN16081743901 uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 10.2 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.
- 10.3 Účastník, ktorý Slovanetu predložil hodnoverné doklady potrebné pre priznanie práv Osobitného subjektu svojím podpisom potvrdzuje, že mu boli pred podpisom tejto Špecifikácie alebo pred tým, ako sa stal viazaný akoukoľvek ponukou súvisiacou s touto Špecifikáciou, poskytnuté Informácie podľa § 84 ods. 3 a 5 zákona o elektronických komunikáciách a Zhrnutie Zmluvy podľa § 84 ods. 8 zákona o elektronických komunikáciách, ktoré sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy v prípade, ak sa Účastník týchto práv nevzdal. Účastník podľa prvej vety tohto bodu zároveň potvrdzuje, že bol zo strany Slovanetu informovaný, že Informácie podľa § 84 ods. 3 a 5 zákona o elektronických komunikáciách sú Účastníkovi súčasne poskytnuté spôsobom odkazu na webovú stránku Slovanetu: <https://www.slovanet.net/sk/pravne-informacie/uzivatelske-informacie.html> a zároveň bol výslovne poučený, že vyššie uvedené informačné materiály by si mal vzhľadom na ich dôležitosť uchovať resp. bezodkladne získať (stiahnuť) bez ohľadu na to, akým spôsobom mu boli tieto informácie sprístupnené a to za účelom dokumentácie, budúceho odkazovania na tento dokument a ich nezmenenej reprodukcie.
- 10.4 Účastník, ktorý je v zmysle predošlého bodu identifikovaný ako Osobitný subjekt, **požaduje:**
- 10.4.1 aby mu bolo zo strany Slovanetu poskytnuté zhrnutie Zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb podľa § 84 ods. 8 zákona o elektronických komunikáciách:



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



Áno  Nie  Nerelevantné

10.4.2 aby mu pri prvom uzavretí zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb bola poskytnutá prvá doba viazanosti v trvaní 24 mesiacov, ak dohodnuté podmienky v tejto Špecifikácii vyslovene neustanovujú inak:

Áno  Nie  Nerelevantné

V ....., dňa .....

**Slovanet**

\_\_\_\_\_  
**Slovanet, a.s.**

V Zlatých Moravciach, dňa .....

**Mesto Zlaté Moravce**

\_\_\_\_\_  
**Mesto Zlaté Moravce**  
PaedDr. Dušan Husár, primátor mesta

