

## **ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB č. 2023/822**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 84 a nasl. zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov

### **Článok I.**

#### **Zmluvné strany**

##### **1.1 Účastník:**

Slovenská republika  
Ministerstvo obrany Slovenskej republiky  
Námestie generála Viesta 2, 832 47 Bratislava

##### **Zastúpený:**

Ing. Daša Obuch Paláková  
riaditeľka Úradu pre investície a akvizície Ministerstvo obrany  
Slovenskej republiky – dočasne preložená na základe plnomocenstva  
ministra obrany Slovenskej republiky č. KaMO-13-384/2023 zo dňa  
27.11.2023

##### **Osoba oprávnená konať za účastníka vo veciach technických, objednávok, reklamácií, fakturácie a platobných:**

plk. Ing. Štefan Čahoj,  
riaditeľ odboru rozvoja spôsobilostí a prevádzky KIS,

##### **IČO:**

30 845 572

##### **IČ DPH:**

SK2020947698

##### **Bankové spojenie:**

Štátna pokladnica

##### **IBAN:**

SK50 8180 0000 0070 0017 1215

(ďalej len „účastník“)

##### **1.2 Poskytovateľ:**

Slovanet, a.s.,  
Záhradnícka 151,  
821 08 Bratislava

##### **Konajúci prostredníctvom:**

Ing. Peter Máčaj – predseda predstavenstva  
Ing. Peter Tomášek – člen predstavenstva

##### **IČO:**

35 954 612

##### **IČ DPH:**

SK2022059094

##### **Bankové spojenie:**

Tatra Banka, a.s.

##### **IBAN:**

Poskytovateľ je zapísaný v :

Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka  
číslo: 3692/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

## **Článok II. Predmet zmluvy**

**2.1** Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie elektronických komunikačných služieb prenájmu vysoko rýchlostných digitálnych dátových telekomunikačných okruhov bez obmedzenia času, objemu prenášaných dát a počtu koncových účastníkov medzi koncovými bodmi dátovej siete podľa špecifikácie v prílohe č. 1 tejto zmluvy (ďalej aj ako „poskytovanie služieb“).

Poskytovateľ sa zaväzuje na poskytovanie služieb:

- a) zriadiť koncové body služby - umiestniť koncové zariadenia, prepojiť koncové body a poskytovať komplexné komunikačné dátové služby,
- b) zriadiť doplnkové služby navýšením kapacity prepojenia vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov a zriadenie nového vysoko rýchlostného digitálneho dátového okruhu podľa špecifikácie v prílohe č. 1 tejto zmluvy (ďalej aj „doplnková služba“),
- c) poskytovať technickú podporu podľa špecifikácie v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

**2.2** Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa predchádzajúceho bodu podľa podmienok tejto zmluvy a účastník sa zaväzuje zaplatiť cenu za poskytnuté služby v súlade s príslušnými ustanoveniami tejto zmluvy.

## **Článok III. Objednávanie doplnkových služieb**

**3.1** Zriadenie a poskytovanie doplnkovej služby podľa čl. II. bodu 2.1. písm. b) tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať na základe písomných objednávok.

**3.2** Písomnú objednávku účastník vyhotoví vo formáte PDF v skenovanej podobe a odošle elektronicky (e-mailom) na adresu poskytovateľa xxxxxxxxxxxxxx. Poskytovateľ písomne potvrdí prijatie objednávky bez výhrad (*uvedie len dátum a čitateľný podpis oprávnenej osoby poskytovateľa, bez dopĺňania a/alebo zmeny akýchkoľvek údajov*) a takto potvrdenú objednávku odošle do 2 (dvoch) pracovných dní na emailovú adresu [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx). Za okamih doručenia objednávky a akceptovanej objednávky sa považuje prvý pracovný deň nasledujúci po dni úspešného odoslania emailovej správy na dohodnuté e-mailové adresy.

**3.3** Súčasťou potvrdenej objednávky sú príslušné zmluvné podmienky tejto zmluvy.

**3.4** Vzor objednávky poskytovateľa je uvedený v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

## **Článok IV. Cena poskytovaných služieb**

**4.1** Celkový finančný limit na poskytovanie služieb počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy je 2 286 030,00 EUR bez DPH (*slovom: dvamiliónydvestoosemdesiatšesťtisíctridsať EUR bez DPH*). Tento finančný limit je maximálny. Možnosť vykonať zmeny v tejto zmluve v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“) týmto nie je dotknutá. Zmluvné strany berú na vedomie, že celkový finančný limit je predpokladaným finančným limitom, ktorý účastník nie je povinný vyčerpať.

**4.2** Cena služieb je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov takto:

- 4.2.1** jednorazový poplatok za inštaláciu koncových zariadení a ich konfiguráciu, ktoré zostávajú vo vlastníctve poskytovateľa,
- 4.2.2** cena služieb podľa čl. II. bodu 2.1. písm. a) tejto zmluvy na báze pravidelného paušálneho mesačného poplatku vo výške 40 450,00 EUR bez DPH (*slovom: štyridsaťtisícštyristopäťdesiat EUR bez DPH*),
- 4.2.3** cena služieb podľa čl. II. bodu 2.1. písm. b) tejto zmluvy podľa Cenovej špecifikácie uvedenej v prílohe č. 2 tejto zmluvy a Sadzobníka služieb podľa prílohy č. 7, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

- 4.3** V cene služieb podľa predchádzajúcich podbodov 4.2.2. a 4.2.3. sú zahrnuté všetky ekonomicky oprávnené náklady poskytovateľa vznikajúce pri poskytovaní služby a súvisiace s poskytovaním služby, vrátane technickej podpory, nákladov na zabezpečenie garantovania dodržania parametrov SLA, nákladov na dopravu a primeraný zisk. Pre zamedzenie pochybností poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať akékoľvek iné náklady, prípadne zvýšené náklady súvisiace s poskytovaním služby.
- 4.4** Ceny služieb podľa bodu 4.2. tohto článku je možné meniť výlučne počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z.
- 4.5** Poskytovateľ je platiteľom dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“). DPH bude poskytovateľ účtovať v aktuálnej sadzbe podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných v deň vzniku daňovej povinnosti.
- 4.6** Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať vzájomné pohľadávky.

## **Článok V.**

### **Platobné a fakturačné podmienky**

- 5.1.** Zmluvné strany sa dohodli na platbe za služby poskytnuté podľa čl. II. bodu 2.1 písm. a) a b) tejto zmluvy mesačne pozadu (zúčtovacie obdobie) na základe faktúry. Prvá platba bude uhradená po ukončení testovacej prevádzky (maximálne 30 dní) a odovzdaním telekomunikačného okruhu do používania akceptačným protokolom a meracím protokolom za prvé zúčtovacie obdobie. Faktúru poskytovateľ vyhotoví v listinnej forme najneskôr do 15 dní po uplynutí kalendárneho mesiaca, v ktorom bola služba poskytnutá a bezodkladne ju doručí účastníkovi. Zmluvná pokuta podľa čl. XII. bodu 12.2. tejto zmluvy za nedodržanie garantovaných hodnôt parametrov SLA bude vždy zúčtovaná vo faktúre vyhotovenej v kalendárnom mesiaci nasledujúcom bezprostredne po zúčtovacom období, v ktorom bolo nedodržanie garantovaných hodnôt vyhodnotených zo strany poskytovateľa.
- 5.2.** Ak poskytovateľ neposkytne služby podľa čl. II. bodu 2.1 písm. a) tejto zmluvy po celý kalendárny mesiac, má právo na fakturáciu ceny v pomernej sume z celkovej paušálnej mesačnej platby zodpovedajúcej príslušnému počtu dní poskytnutých služieb.
- 5.3.** Poskytovateľ je povinný vyhotoviť faktúru v dvoch rovnopisoch, z ktorých jeden rovnopis odošle na adresu účastníka uvedenú v čl. I. tejto zmluvy. Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, číslo tejto zmluvy a v prípade poskytnutej doplnkovej služby aj číslo potvrdenej objednávky.
- 5.4.** Lehota splatnosti faktúry je 30 (tridsať) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia účastníkovi.
- 5.5.** Účastník je oprávnený vrátiť (rozhodný je deň odoslania) bez zaplatenia faktúru, ktorá je formálne nesprávna alebo obsahuje chyby v písaní a/alebo počítaní, a to najneskôr v posledný deň jej splatnosti. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti. Nová lehota začína plynúť znova odo dňa doručenia novej faktúry.

## **Článok VI.**

### **Miesto a čas poskytovania služby**

- 6.1.** Miestami poskytovania služieb sú jednotlivé objekty účastníka na území Slovenskej republiky, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 6.2.** Poskytovateľ sa zaväzuje zriadiť koncové body a aktivovať komplexné komunikačné dátové služby prenájmu vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov v súlade s podmienkami tejto zmluvy tak, aby poskytovanie služieb podľa čl. II. bodu 2.1. písm. a) a písm. b) tejto zmluvy bolo začaté (lehota prvého pripojenia k sieti) najneskôr do ukončenia testovacej prevádzky podľa čl. VII. tejto zmluvy. Lehoty podľa tohto ustanovenia a článku VII. zmluvy neplynú iba v prípade, ak na strane objednávateľa existujú prekážky brániace poskytovateľovi v zriadení služby tvoriacej predmet tejto zmluvy a poskytovateľ bezodkladne, najneskôr však do 2 (dvoch) pracovných dní odkedy sa o tejto skutočnosti dozvedel, požiadal objednávateľa o ich odstránenie. Pokračovanie plynutia lehôt začne v deň nasledujúci po tom ako objednávateľ preukázateľne oznámil poskytovateľovi, že namietané prekážky boli odstránené. Toto ustanovenie však nemá vplyv na plynutie lehôt

zriadenia služby v mieste poskytovania služby u objednávateľa, kde neexistujú prekážky brániace poskytovateľovi v zriadení služby.

- 6.3.** Poskytovateľ je povinný začať s prácami na zriadení optických / metalických / rádiových prípojk v licencovanom pásme do 7 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Optické / metalické / rádiové prípojky v licencovanom pásme je povinný poskytovateľ zriadiť do 60 kalendárnych dní odo dňa začatia prác podľa predchádzajúcej vety. Po ukončení zriadenia optických / metalických / rádiových prípojk v licencovanom pásme začne plynúť testovacia prevádzka maximálne 30 kalendárnych dní. Maximálna lehota na zriadenie a prevzatie prenajatých okruhov dátovej siete t. j. dokedy bude služba sprevádzkovaná a dostupná na použitie, je 97 kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 6.4.** Služby podľa čl. II. bodu písm. a) a b) tejto zmluvy prevezme účastník na základe akceptačného protokolu a meracieho protokolu. Podpisom akceptačného protokolu účastník potvrdí technickú pripravenosť a funkčnosť služieb v celom rozsahu a bez výhrad. Podpisom akceptačného protokolu sa považuje záväzok poskytovateľa (zriadenie vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov a aktivovanie služby vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov) za riadne splnený.

## **Článok VII.**

### **Podmienky poskytovania a užívania služby počas testovacej prevádzky**

- 7.1.** Účelom testovacej prevádzky je umožniť poskytovateľovi ako aj účastníkovi overiť technické kvalitatívne parametre poskytovanej služby, ako aj preveriť a optimalizovať nastavenie interných procesov tak na strane poskytovateľa ako aj na strane účastníka. Testovacia prevádzka sa poskytuje na obdobie maximálne 30 (tridsať) kalendárnych dní.
- 7.2.** Zriadenie a poskytovanie testovacieho prístupu pre koncový bod je bezodplatné počas trvania testovacej prevádzky. Po uplynutí testovacej prevádzky bude účastníkovi testovacieho prístupu účtovaná cena za poskytovanie služby.
- 7.3.** Testovacia prevádzka sa ukončí preberacím konaním. Preberacie konanie a povinnosti s ním spojené je povinný poskytovateľ vykonať v termíne, písomne (emailom) oznámenom účastníkovi, minimálne 5 (päť) pracovných dní vopred. Oznámenie musí obsahovať presnú adresu a miesta preberacieho konania, identifikáciu zodpovednej osoby, dátum a čas preberacieho konania. Poskytovateľ vykoná pre potreby preberacieho konania záverečné merania všetkých dohodnutých technických a kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb (SLA parametre) a to hlavne meranie priepustnosti nezaťaženej linky Full RFC 2544, ITU. T Y.1654. a výsledok merania uvedie v akceptačnom protokole.
- 7.4.** Akceptačný protokol vyhotoví poskytovateľ v dvoch rovnopisoch. V akceptačnom protokole budú uvedené identifikačné údaje zmluvných strán, číslo tejto zmluvy, výsledky merania všetkých SLA parametrov, miesto a dátum technickej pripravenosti poskytovania služieb spolu s podpismi oprávnených osôb obidvoch zmluvných strán.
- 7.5.** Ak v priebehu preberacieho konania budú zistené funkčné obmedzenia alebo nezhody technických a kvalitatívnych parametrov, zmluvné strany prerušia preberacie konanie a dohodnú primeraný čas na odstránenie zistených nedostatkov v rámci testovacej prevádzky.

## **Článok VIII.**

### **Povinnosti zmluvných strán**

- 8.1.** Účastník je povinný:
- využívať dohodnuté služby v súlade s touto zmluvou a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
  - sprístupniť na účely zriadenia koncového bodu a aktivácie vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov poskytovateľovi priestory v jednotlivých lokalitách bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy, najneskôr do 5 (päť) pracovných dní od účinnosti zmluvy,
  - poskytnúť poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu v poskytnutí údajov a informácií nevyhnutných pre riadne a včasné poskytovanie služieb, a to v primeranej lehote dohodnutej minimálne 1 (jeden) deň vopred,

- d) umožniť poskytovateľovi umiestnenie nevyhnutných koncových zariadení v jednotlivých lokalitách účastníka na účely splnenia povinností podľa tejto zmluvy a umožniť, resp. zabezpečiť pracovníkom poskytovateľa v nevyhnutnej miere prístup k umiestneným koncovým zariadeniam.

#### **8.2. Poskytovateľ je povinný:**

- a) postupovať pri poskytovaní služieb s odbornou starostlivosťou, v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a inými predpismi, ktoré sa na poskytovanie služieb vzťahujú, v súlade so záujmami účastníka, ktoré pozná alebo s ohľadom na okolnosti prípadu musí poznať,
- b) poskytovať služby podľa čl. II. bodu 2.1. písm. a) a c) tejto zmluvy sústavne a nepretržite, a to 24 (dvadsaťštyri) hodín denne 7 (sedem) dní v týždni počas trvania tejto zmluvy ako aj služby podľa čl. II. bodu 2.1 písm. b) tejto zmluvy v rozsahu podľa objednávky,
- c) zabezpečiť, ak nie je vlastníkom alebo správcom okruhov potrebných na pripojenie koncového zariadenia nutného na poskytovanie služieb, na svoje náklady a zodpovednosť od vlastníka alebo správcu okruhov súhlas s využitím týchto okruhov a zabezpečiť potrebnú súčinnosť s vlastníkom okruhu, resp. vlastníkom pripojenia. Zabezpečenie súhlasu podľa predchádzajúcej vety a jeho platnosť počas celej doby trvania tejto zmluvy je nevyhnutnou podmienkou k plneniu tejto zmluvy,
- d) poskytovať služby riadne a včas, vrátane poskytnutia potrebných koncových zariadení, inštalácie, konfigurácie a testovania a sprevádzkovania dohodnutých služieb v určených lokalitách,
- e) pri mimoriadnych udalostiach alebo krízovej situácii v zmysle príslušných právnych predpisov je povinný prioritne poskytovať dohodnuté služby podľa tejto zmluvy v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 452/2021 Z. z.“) a podľa podmienok tejto zmluvy,
- f) zabezpečiť údržbu vlastných koncových zariadení nevyhnutných na poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy v plnom rozsahu a na svoje vlastné náklady,
- g) mať spôsobilosť a oprávnenie na poskytovanie služieb počas celého trvania tejto zmluvy,
- h) po ukončení zmluvy je povinný poskytnúť súčinnosť novému poskytovateľovi služby na úspešné preklonenie prevádzkovej služby po dobu trvania testovacej prevádzky.

#### **8.3. Zmluvné strany sú ďalej povinné pri plnení tejto zmluvy dodržiavať ďalšie povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 452/2021 Z. z. ako aj z VP poskytovateľa podľa prílohy č. 4 tejto zmluvy.**

### **Článok IX.**

#### **Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb**

#### **9.1. Poskytovateľ je oprávnený na nevyhnutný čas dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb, ak si to bude vyžadovať:**

- a) neodkladná oprava ním prevádzkovej siete, resp. siete prevádzkovanou inou spoločnosťou, prostredníctvom ktorej poskytovateľ poskytuje dohodnuté služby, pričom bude účastníka vopred bezodkladne informovať,
- b) plánované odstávky a údržba ním prevádzkovej siete v čase od 16:00 do 4:00,
- c) závažné technické alebo prevádzkové dôvody, ktoré boli zapríčinené nezávisle na vôli poskytovateľa a ktoré sú mimo jeho kontroly,
- d) dohodnuté SLA,
- e) v ďalších prípadoch uvedených v zákone č. 452/2021 Z. z. a vo VP poskytovateľa podľa prílohy č. 4 tejto zmluvy.

### **Článok X.**

#### **Zodpovednosť za vady a reklamačné konanie**

#### **10.1. Poskytovateľ zodpovedá za inštaláciu, konfiguráciu, prevádzku a údržbu poskytnutých koncových zariadení ako aj za rozsah a kvalitu poskytovanej služby podľa podmienok tejto zmluvy a dohodnutých SLA v prílohe č. 6 tejto zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytované služby budú spĺňať po celý čas trvania tejto zmluvy dohodnuté vlastnosti, technické a kvalitatívne parametre podľa tejto zmluvy a budú poskytované v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a VP poskytovateľa.**

- 10.2.** Miestom ohlasovania porúch poskytovanej služby 24/7 (nepretržite 24 hodín v týždni) počas účinnosti tejto zmluvy sú určené telefónne čísla a emailová adresa, ktoré sa poskytovateľ zaväzuje písomne oznámiť do 5 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy na emailovú adresu kontaktnej osoby uvedenej v článku I. tejto zmluvy.
- 10.3.** Účastník má právo na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach v jeho vlastníctve, ako aj na bezodplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil.
- 10.4.** Poskytovateľ je povinný odstrániť poruchu do 4 (štyroch) hodín (doba opravy TTR) od nahlásenia poruchy telefonicky ako aj emailom.
- 10.5.** Účastník je oprávnený písomne reklamovať neposkytovanie služby, ktoré nastalo na základe zavinenia poskytovateľa, a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny služby za čas neposkytovania služby. Účastník je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do 3 (troch) mesiacov po obnovení poskytovania služby. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie. V prípade, že poskytovateľ neoznámí účastníkovi písomne výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú.
- 10.6.** Na reklamačné konanie neupravené touto zmluvou sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 452/2021 Z. z. a VP poskytovateľa v prílohe č. 4 tejto zmluvy.

## **Článok XI. Mimosúdne riešenie sporov**

- 11.1.** Účastník je oprávnený podať na Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb písomný návrh na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s poskytovateľom, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia. Podmienky pre uplatnenie návrhu na mimosúdne riešenie ustanovuje zákon č. 452/2021 Z. z.

## **Článok XII. Sankcie**

- 12.1.** Poskytovateľ je povinný zaplatiť účastníkovi zmluvnú pokutu:
- 500,- EUR za každý aj začatý deň omeškania poskytovateľa so začatím poskytovania služby, a to za každý prenajatý okruh samostatne,
  - 2 000,- EUR, ak poskytovateľ poruší ochranu dôverných informácií v zmysle čl. XIII. tejto zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,
  - 20 000,- EUR za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. XIII. tejto zmluvy.
- 12.2.** Ak poskytovateľ nedodrží garantované hodnoty parametrov SLA zaplatí účastníkovi zmluvnú pokutu takto:

Hodnota SLA	Výška zmluvnej pokuty
$SA \geq 99,50\%$	Bez pokuty
$99,50\% > SA \geq 99,23\%$	10% z ceny z paušálneho mesačného poplatku za poskytnutie služieb
$99,23\% > SA \geq 98,69\%$	20% z ceny z paušálneho mesačného poplatku za poskytnutie služieb
$98,69\% > SA$	30% z ceny z paušálneho mesačného poplatku za poskytnutie služieb

Hodnota SLA	Výška zmluvnej pokuty
Maximálny RTD v sieti účastníka > 150 ms	1,5% z ceny z paušálneho mesačného poplatku za poskytnutie služieb
Maximálny PLR v sieti účastníka > 1%	1,5% z ceny z paušálneho mesačného poplatku za poskytnutie služieb

- 12.3.** Ak poskytovateľ neakceptuje objednávku účastníka v lehote podľa článku III. bodu 3.2 tejto zmluvy, zaplatí účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR za každý aj začatý deň omeškania.
- 12.4.** Ak účastník neuhradí faktúru riadne a včas, zaplatí poskytovateľovi úrok z omeškania podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 12.5.** Dohodnuté sankcie uhradí povinná zmluvná strana strane oprávnenej nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej zmluvnej strane škoda. Zmluvná pokuta sa nezapočítava na náhradu škody.
- 12.6.** Dohodnuté sankcie zaplatí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa doručenia ich písomného uplatnenia. Základom pre výpočet sankcií sú ceny s DPH ak povinná strana bude platcom DPH, inak bez DPH.
- 12.7.** Zmluvné strany sa dohodli, že sankcie uvedené v tejto zmluve majú prednosť pred sankciami uvedenými vo VP poskytovateľa, ktoré sa vzťahujú k zhodnej právnej skutočnosti.

### **Článok XIII.**

#### **Bezpečnosť a ochrana dôverných informácií a ochrana osobných údajov**

- 13.1.** Zmluvné strany sa dohodli, že budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, s ktorými sa oboznámia pri plnení tejto zmluvy.
- 13.2.** Dôvernými informáciami sa pre účely tejto zmluvy rozumejú informácie, ktorých poskytnutie tretej osobe jednou zo zmluvných strán by mohlo byť v rozpore s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany.
- 13.3.** Za dôverné informácie sa pre účely tejto zmluvy nepovažujú informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie oprávnené získané inak ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je účastník povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 343/2015 Z. z. a zákona NR SR č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 13.4.** Zmluvné strany sú povinné v súvislosti s plnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, spracúvať osobné údaje v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „GDPR“).
- 13.5.** Poskytovateľ zároveň postupuje v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 452/2021 Z. z..
- 13.6.** Poskytovateľ služby je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých spracúvaných osobných údajoch, s ktorými príde pri plnení tejto zmluvy do styku a zaväzuje sa svojich zamestnancov a osoby, ktoré v jeho mene budú plniť úlohy v zmysle tejto zmluvy, poučiť o ich povinnostiach pri spracúvaní osobných údajov a písomne ich zaviazat' mlčanlivosťou. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení spracúvania osobných údajov, t. j. aj po ukončení platnosti tejto zmluvy.
- 13.7.** Poskytovateľ vyhlasuje, že prijal primerané technické, organizačné a ochranné opatrenia na bezpečné spracúvanie osobných údajov a osobné údaje bude spracúvať v súlade so zásadami spracúvania osobných údajov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť primeranú bezpečnosť osobných údajov s prihliadnutím na riziko neoprávneného prístupu, odcudzenia, straty, poškodenia, zmeny, rozširovania a akéhokoľvek neoprávneného spracúvania osobných údajov.
- 13.8.** Za akékoľvek škody vzniknuté porušením povinností poskytovateľa, resp. ním poverenými osobám, podľa tohto článku zmluvy zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.

### **Článok XIV.**

#### **Zánik zmluvy**

- 14.1.** Pred uplynutím dohodnutej doby, na ktorú je táto zmluva uzavretá, je možné túto zmluvu predčasne ukončiť výlučne písomne:
- dohodou,
  - odstúpením od tejto zmluvy,
  - výpoveďou.

- 14.2.** Túto zmluvu môžu zmluvné strany vypovedať aj bez uvedenia dôvodu s 6 - mesačnou (šesťmesačnou) výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca bezprostredne nasledujúcim po doručení výpovede.
- 14.3.** Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť v prípadoch stanovených v zákone č. 452/2021 Z. z. Účastník môže od tejto zmluvy odstúpiť aj podľa príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. a zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora v znení neskorších predpisov.
- 14.4.** Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie tejto zmluvy budú považovať:
- na strane poskytovateľa:
- omeškanie so začatím poskytovania služieb (lehota prvého pripojenia) o viac ako 30 dní,
  - opakované prekročenie tolerovanej doby nedostupnosti služby v rámci jedného fakturačného obdobia podľa Prílohy č.1 tejto zmluvy a zároveň v troch fakturačných obdobiach v jednom kalendárnom roku bez zavinenia účastníka,
  - omeškanie s poskytnutím doplnkových služieb o viac ako dvojnásobok lehoty na ich poskytnutie,
  - stratu spôsobilosti alebo oprávnenia na poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy,
  - neposkytovanie služby konzultácií pri konfigurácii hraničných aktívnych prvkov siete počas celej doby prevádzky ( napr. návrhy úprav smerovania a podobne).
- na strane účastníka:
- omeškanie s úhradou faktúry o viac ako 30 dní.

## **Článok XV. Subdodávateľa**

- 15.1** V prílohe č. 5 tejto zmluvy sú uvedené údaje o všetkých známych subdodávateľoch poskytovateľa, ktorí sú známi v čase uzavretia tejto zmluvy a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia.
- 15.2** Pre účely tejto zmluvy sa subdodávateľom rozumie taký hospodársky subjekt, ktorý uzavrel alebo uzavrie s poskytovateľom písomnú odplatnú zmluvu na plnenie určitej časti zákazky, t. j. za subdodávateľa je považovaný ten, kto sa priamo bude podieľať na plnení zmluvy a akceptovanej objednávky, t. j. hospodársky subjekt bude plniť časť záväzku poskytovateľa, a to na základe zmluvy s poskytovateľom.
- 15.3** V prípade zmeny subdodávateľa počas trvania tejto zmluvy alebo v prípade, ak sa poskytovateľ počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy rozhodne zadať časť zákazky ďalšiemu novému subdodávateľovi, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť účastníkovi každú zmenu subdodávateľa alebo každého ďalšieho nového subdodávateľa, a to najneskôr 10 pracovných dní pred dňom, kedy má zmena subdodávateľa nastať, alebo kedy má nový subdodávateľ začať realizovať časť plnenia podľa tejto zmluvy, resp. akceptovanej objednávky a predložiť účastníkovi nasledovné údaje:
- 15.3.1** Podiel zákazky, ktorý má v úmysle zadať navrhovanému subdodávateľovi.
- 15.3.2** Predmet subdodávky.
- 15.3.3** Informácie o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu obchodné meno alebo názov, sídlo, miesto podnikania a IČO navrhovaného subdodávateľa.
- 15.3.4** Údaje o osobe oprávnenej konať za navrhovaného subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia.
- 15.3.5** Informáciu o skutočnosti, že navrhovaný subdodávateľ spĺňa, alebo najneskôr v čase plnenia tejto zmluvy bude spĺňať podmienku zápisu do registra partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora a to v tom prípade, ak navrhovaný subdodávateľ má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora. Účastník si splnenie podmienky podľa tohto zákona u navrhovaného subdodávateľa overí v Registri partnerov verejného sektora. Ak navrhovaný subdodávateľ v stanovenej lehote nebude spĺňať túto podmienku, účastník nebude akceptovať tohto navrhovaného subdodávateľa.
- 15.4** Zmluvné strany sa dohodli, že do tejto zmluvy budú formou dodatku doplnené údaje o všetkých nových subdodávateľoch, ktorých účastník akceptoval pri zmene alebo doplnení subdodávateľa v rozsahu obchodné meno alebo názov, sídlo, miesto podnikania a IČO subdodávateľa, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia.



- 15.5** Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne oznámiť účastníkovi akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov uvedených v prílohe č. 5 tejto zmluvy alebo u subdodávateľov doplnených do tejto zmluvy v súlade s bodom 15.4. tejto zmluvy, a to najneskôr 10 pracovných dní pred dňom, v ktorom má zmena subdodávateľa nastať.
- 15.6** Poskytovateľ zodpovedá za plnenie tejto zmluvy zo strany subdodávateľa tak, ako keby plnenie realizované na základe tejto zmluvy realizoval sám. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa, ako aj za výsledok činnosti/plnenia vykonanej/vykonaného na základe zmluvy o subdodávke.

## **Článok XVI. Doručovanie**

- 16.1.** Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná. Za deň doručenia písomnosti prostredníctvom pošty zasielanej ako doporučená zásielka sa považuje takisto deň,
- 16.1.1.** v ktorý sa dostala do dispozičnej sféry adresáta (t. j. kedy zamestnanec pošty na odbernom lístku vyznačil dátum uloženia zásielky, alebo adresát odmietol zásielku prevziať) alebo
- 16.1.2.** v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka, ktorá znamená nedoručiteľnosť zásielky.
- 16.2.** Písomnosti doručované e-mailom sa považujú za doručené v prvý nasledujúci deň po dni ich úspešného odoslania na naposledy dohodnutú e-mailovú adresu, aj keď si ich druhá zmluvná strana neprečítala. Zmluvné strany sú povinné za účelom elektronického doručovania písomností ako aj ďalšej elektronickej komunikácie nastaviť v kontaktných e-mailových adresách automatické generovanie potvrdenia o doručení správy. Uvedené potvrdenie nemá vplyv na dohodnutý okamih doručenia.
- 16.3.** Zmluvné strany sú povinné navzájom si písomne oznámiť zmenu adresy na doručovanie a zmenu elektronickej adresy (e-mail) najneskôr v deň ich zmeny. Ak zmluvná strana v stanovenej lehote druhú zmluvnú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na naposledy dohodnutú e-mailovú adresu.

## **Článok XVII. Záverečné ustanovenia**

- 17.1.** Táto zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v čl. IV. bode 4.1. tejto zmluvy, podľa toho, čo nastane skôr. Všetky práva a nároky zmluvných strán, z ktorých povahy to vyplýva, zostávajú zachované aj po skončení účinnosti tejto zmluvy.
- 17.2.** Ustanovenia tejto zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami VP poskytovateľa a akceptovanými objednávkami.
- 17.3.** Zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. Jednotlivé ustanovenia tejto zmluvy môžu byť menené, dopĺňané a rušené iba po predchádzajúcej dohode zmluvných strán, formou písomných, očíslovaných dodatkov k tejto zmluve, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Všetky zmeny tejto zmluvy uvedené v dodatkoch budú tvoriť jej neoddeliteľnú súčasť.
- 17.4.** Zmluvné strany sa dohodli, že zmeny kontaktných údajov ako sú adresy ich sídla, čísla bankových účtov, názov/obchodné meno zmluvných strán alebo ich organizačných zložiek a zmena oprávnených osôb zmluvných strán, nie sú zmenami podliehajúcimi súhlasu zmluvných strán. Zmluvné strany zmenu týchto kontaktných údajov bezodkladne oznámia druhej zmluvnej strane jednostranným písomným oznámením, podpísaným oprávneným zástupcom, a to na kontaktnú adresu uvedenú v článku I. tejto zmluvy.
- 17.5.** Právne vzťahy založené touto zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak nie je dohodnuté v tejto zmluve inak, riadia sa právne vzťahy touto zmluvou zvlášť neupravené príslušnými ustanoveniami zákona č. 452/2021 Z. z. zákona č. 343/2015 Z. z., Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Toto ustanovenie sa v rovnakom rozsahu vzťahuje aj na akceptované objednávky vyhovené na základe tejto zmluvy.

- 17.6.** Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu účastníka postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na tretiu osobu v súvislosti s touto zmluvou, zmluvou o poskytované služby alebo akceptovanou objednávkou.
- 17.7.** Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s ustanovením § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 17.8.** Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 17.9.** Táto zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých jeden rovnopis dostane poskytovateľ, a štyri rovnopisy dostane účastník.
- 17.10.** Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že táto zmluva bola uzatvorená slobodne a vážne po vzájomnej dohode. Súčasne zmluvné strany vyhlasujú, že ich spôsobilosť a voľnosť uzatvoriť túto zmluvu, ako aj spôsobilosť k súvisiacim právnym úkonom nie je žiadnym spôsobom obmedzená a zároveň vyhlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpísom riadne a dôsledne prečítali, jej obsah je pre nich dostatočne určitý a zrozumiteľný a na znak bezvýhradného súhlasu a vôle plniť záväzky z nej vyplývajúce ju vlastnoručne podpisujú.
- 17.11.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1: Technická špecifikácia o počte listov: 5
  - Príloha č. 2: Cenová špecifikácia o počte listov: 3
  - Príloha č. 3: Vzor objednávky o počte listov: 1
  - Príloha č. 4: VP poskytovateľa o počte listov: 6
  - Príloha č. 5: Údaje o subdodávateľoch o počte listov: 1
  - Príloha č. 6: Dohodnuté parametre SLA o počte listov: 1
  - Príloha č. 7: Sadzobník služieb o počte listov: 2

V Bratislave, dňa:

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa:

Za účastníka:

**Ing. Peter MÁČAJ**

Slovanet, a.s.  
predseda predstavenstva

**Ing. Daša OBUCH PALÁKOVÁ**

riaditeľka – dočasne preložená

**Ing. Peter TOMÁŠEK**

Slovanet a.s.  
člen predstavenstva

## Technická špecifikácia

Predmetom zákazky je zriadenie a následné poskytovanie služieb prenájmu vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov v topológii bod – bod pre Ministerstvo obrany Slovenskej republiky a Ozbrojené sily Slovenskej republiky s prenosovou kapacitou do 500 Mbit/s symetricky zadefinovaných detailnejšie v časti „Podrobný opis predmetu zákazky“.

### Podrobný opis predmetu zákazky:

- zriadenie pripojenia koncových bodov dátovej siete a zriadenie vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov v topológii bod – bod,
- poskytovanie služieb prenájmu vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov bez obmedzenia času, objemu prenášaných dát a počtu koncových používateľov medzi piatimi koncovými bodmi dátovej siete,
- zriadenie a poskytovanie doplnkových služieb navýšenia kapacity prepojenia vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov na základe požiadavky účastníka,
- zriadenie a poskytovanie doplnkových služieb rozšírenia dátovej siete o nový koncový bod / koncové body a zriadenie a poskytovanie nových vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov,
- poskytovanie služieb monitoringu dátových okruhov a poskytovanie služieb technickej podpory.

Účastník požaduje pripojenie svojich nasledujúcich pracovísk do siete poskytovateľa a poskytovanie služieb prenájmu vysoko rýchlostných digitálnych dátových okruhov a analógových okruhov s nasledovnými technickými parametrami:

#### Primárne okruhy:

- rozhranie okruhu voči LAN sieti verejného obstarávateľa: ETHERNET 10/100/1000 BaseT,
- základná minimálna prenosová kapacita okruhu: od 1 Mbit/s symetricky do 300 Mbit/s symetricky v závislosti od kapacitnej kategórie okruhu,
- navýšená minimálna prenosová kapacita okruhu: od 4 Mbit/s symetricky do 500 Mbit/s symetricky v závislosti od kapacitnej kategórie okruhu,
- fyzická vrstva digitálneho okruhu:
  - optická káblová infraštruktúra,
  - metalická káblová infraštruktúra,
  - rádiová infraštruktúra v licencovanom pásme.

#### Záložné okruhy symetrické (pre vybrané primárne okruhy\*):

- rozhranie okruhu voči LAN sieti verejného obstarávateľa: ETHERNET 10/100/1000 BaseT,
- základná minimálna prenosová kapacita okruhu: od 10 Mbit/s symetricky do 50 Mbit/s symetricky v závislosti od kapacitnej kategórie okruhu,
- navýšená minimálna prenosová kapacita okruhu: od 20 Mbit/s symetricky do 500 Mbit/s symetricky v závislosti od kapacitnej kategórie okruhu,
- fyzická vrstva digitálneho okruhu:
  - optická káblová infraštruktúra,
  - metalická káblová infraštruktúra,
  - rádiová infraštruktúra v licencovanom pásme.

\* záložné okruhy symetrické sú požadované pre kapacitné kategórie primárnych okruhov Typ P1 až P4

#### Záložné okruhy asymetrické (pre vybrané koncové body\*\*):

- rozhranie okruhu voči LAN sieti verejného obstarávateľa: ETHERNET 10/100/1000 BaseT,
- základná minimálna prenosová kapacita okruhu: downstream 10 Mbit/s / upstream 1Mbit/s,
- navýšená minimálna prenosová kapacita okruhu: downstream 30 Mbit/s / upstream 3Mbit/s,
- fyzická vrstva digitálneho okruhu:

- optická káblová infraštruktúra,
- metalická káblová infraštruktúra,
- rádiová infraštruktúra v licencovanom pásme.

\*\* záložné okruhy asymetrické sú požadované výlučne pre pripojenie vybraných koncových bodov B pre kapacitné kategórie primárnych okruhov Typ P5 a P6

#### **Kapacitné kategórie primárnych okruhov:**

- Typ P1: základná kapacita 300 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 500 Mbit/s,
- Typ P2: základná kapacita 50 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 100 Mbit/s,
- Typ P3: základná kapacita 30 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 50 Mbit/s,
- Typ P4: základná kapacita 20 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 30 Mbit/s,
- Typ P5: základná kapacita 10 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 20 Mbit/s,
- Typ P6: základná kapacita 4 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 10 Mbit/s,
- Typ P7a: základná kapacita 2 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 4 Mbit/s,
- Typ P7b: základná kapacita 1 Mbit/s symetricky / navýšená kapacita 4 Mbit/s.

#### **Vysokorýchlostné digitálne dátové okruhy terminované v koncovom bode Trenčín**

- koncový bod A: Olbrachtova 5, 911 01 Trenčín,
- koncový bod B: podľa tabuľky „Zoznam vysoko rýchlostných digitálnych prenajatých okruhov“,
- rozhranie, ktoré zabezpečí poskytovateľ v koncových bodoch: ETHERNET 10/100/1000 BaseT,
- spôsob pripojenia koncového bodu A: optické pripojenie z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- spôsob pripojenia koncového bodu B: optické alebo metalické alebo rádiové pripojenie v licencovanom pásme z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa nasledujúcej tabuľky po celej trase prenajatého okruhu,
- minimálne navýšenie prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa tabuľky „Zoznam vysoko rýchlostných digitálnych prenajatých okruhov“.

#### **Vysokorýchlostné digitálne dátové okruhy terminované v koncovom bode Bratislava**

- koncový bod A: Námestie generála Viesta 2, 832 47 Bratislava
- koncový bod B: podľa tabuľky „Zoznam vysoko rýchlostných digitálnych prenajatých okruhov“,
- rozhranie, ktoré zabezpečí poskytovateľ v koncových bodoch: ETHERNET 10/100/1000 BaseT,
- spôsob pripojenia koncového bodu A: optické pripojenie z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- spôsob pripojenia koncového bodu B: optické alebo metalické alebo rádiové pripojenie v licencovanom pásme z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa nasledujúcej tabuľky po celej trase prenajatého okruhu,
- minimálne navýšenie prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa tabuľky „Zoznam vysokorýchlostných digitálnych prenajatých okruhov“.

#### **Vysokorýchlostné digitálne dátové okruhy terminované v koncovom bode Zvolen**

- koncový bod A: Borovianska cesta 1, 960 01 Zvolen,
- koncový bod B: podľa tabuľky „Zoznam vysoko rýchlostných digitálnych prenajatých okruhov“,
- rozhranie, ktoré zabezpečí poskytovateľ v koncových bodoch: ETHERNET 10/100/1000 BaseT,
- spôsob pripojenia koncového bodu A: optické pripojenie z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- spôsob pripojenia koncového bodu B: optické alebo metalické alebo rádiové pripojenie v licencovanom pásme z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa nasledujúcej tabuľky po celej trase prenajatého okruhu,
- minimálne navýšenie prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa tabuľky „Zoznam vysokorýchlostných digitálnych prenajatých okruhov“.

### Vysokorychlostné digitálne dátové okruhy terminované v koncovom bode Prešov

- koncový bod A: Námestie Legionárov 4, 080 01 Prešov,
- koncový bod B: podľa tabuľky „Zoznam vysoko rýchlostných digitálnych prenajatých okruhov“,
- rozhranie, ktoré zabezpečí poskytovateľ v koncových bodoch: ETHERNET 10/100/1000 BaseT,
- spôsob pripojenia koncového bodu A: optické pripojenie z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- spôsob pripojenia koncového bodu B: optické alebo metalické alebo rádiové pripojenie v licencovanom pásme z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa nasledujúcej tabuľky po celej trase prenajatého okruhu,
- minimálne navýšenie prepojenie koncových bodov s garantovanou symetrickou prenosovou rýchlosťou podľa tabuľky „Zoznam vysokorychlostných digitálnych prenajatých okruhov“.

### Tabuľka „Zoznam vysokorychlostných digitálnych prenajatých okruhov“

P.č.	Typ okruhu	Základná min. kapacita	Navýšená max. kapacita	Bod A	Bod B	Záložný okruh min. kapacita
1	P4	20 Mbit/s	30 Mbit/s	Trenčín	Trenčín - Kubra	10 Mbit/s
2	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Zvolen	Nemecká	10/1 Mbit/s
3	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Bratislava	Trnava,	10/1 Mbit/s
4	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Zvolen	Rašov	n/a
5	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Zvolen	Sklené	n/a
6	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Zvolen	Zvolen	10/1 Mbit/s
7	P6	4 Mbit/s	10 Mbit/s	Zvolen	Banská Bystrica	n/a
8	P6	4 Mbit/s	10 Mbit/s	Zvolen	Hronsek	n/a
9	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Prešov	Rimavská Sobota	10/1 Mbit/s
10	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Prešov	Prešov	10/1 Mbit/s
11	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Prešov	Kamenica nad Cirochou	n/a
12	P7a	2 Mbit/s	4 Mbit/s	Bratislava	Bratislava	n/a
13	P7a	2 Mbit/s	4 Mbit/s	Zvolen	Zvolen (Maják)	n/a
14	P7b	1 Mbit/s	4 Mbit/s	Zvolen	Lomnický štít	n/a
15	P7b	1 Mbit/s	4 Mbit/s	Zvolen	Chopok	n/a
16	P7b	1 Mbit/s	4 Mbit/s	Zvolen	Minčol	n/a
17	P7b	1 Mbit/s	4 Mbit/s	Prešov	Dukla	n/a

18	P7b	1 Mbit/s	4 Mbit/s	Prešov	Čierťaž, Valaškovce	n/a
19	P3	30 Mbit/s	50 Mbit/s	Trenčín	Bratislava	10 Mbit/s
20	P3	30 Mbit/s	50 Mbit/s	Trenčín	Piešťany	10 Mbit/s
21	P3	30 Mbit/s	50 Mbit/s	Trenčín	Svidník	10 Mbit/s
22	P7a	2 Mbit/s	4 Mbit/s	Prešov	Nový Ruskov	n/a
23	P2	50 Mbit/s	100 Mbit/s	Zvolen	Výcvikové stredisko Lešť	20 Mbit/s
24	P1	300 Mbit	500 Mbit/s	Zvolen	Banská Bystrica	50 Mbit/s
25	P6	4 Mbit/s	10 Mbit/s	Prešov	Veľké Ozorovce	n/a
26	P6	4 Mbit/s	10 Mbit/s	Prešov	Biela Hora – posádkové cvičisko	n/a
27	P4	20 Mbit/s	30 Mbit/s	Prešov	Košice,	10 Mbit/s
28	P5	10 Mbit/s	20 Mbit/s	Bratislava	Bratislava	10/1 Mbit/s

#### **Doplnková služba navýšenia kapacity prepojenia dátového okruhu:**

- poskytovateľ musí byť schopný poskytovať doplnkové služby navýšenia kapacity prepojenia vysokorýchlostných digitálnych dátových okruhov na základe požiadavky účastníka najneskôr do 30 (tridsať) kalendárnych dní od potvrdenia písomnej objednávky účastníka,
- navýšenia kapacity prepojenia vysokorýchlostných digitálnych dátových okruhov musí byť realizované navýšením kapacity existujúceho prenajatého okruhu bez potreby výmeny technológie,
- minimálna zvažovaná kapacita navýšenia je 2 Mbit/s symetricky a maximálna zvažovaná kapacita navýšenia je 20 Mbit/s symetricky v závislosti od základnej minimálnej požadovanej kapacity prenajatého okruhu.

#### **Doplnková služba rozšírenia dátovej siete o nový koncový bod / koncové body a zriadenie a poskytovanie nových vysokorýchlostných digitálnych dátových okruhov:**

- poskytovateľ musí byť schopný poskytovať doplnkové služby rozšírenia dátovej siete o nový koncový bod na základe požiadavky účastníka najneskôr do 60 (šesťdesiat) kalendárnych dní od potvrdenia písomnej objednávky účastníka,
- rozšírenia dátovej siete o nový koncový bod bude realizované v topológii bod - bod,
- spôsob pripojenia nového koncového bodu / koncových bodov: optické alebo metalické alebo rádiové pripojenie v licencovanom pásme z koncového bodu až do uzla siete poskytovateľa,
- minimálna zvažovaná kapacita prepojenia vysokorýchlostného digitálneho dátového okruhu je 4 Mbit/s symetricky a maximálna prepojenia vysokorýchlostného digitálneho dátového okruhu je 20 Mbit/s symetricky.

#### **Ďalšie požiadavky na službu vysokorýchlostných digitálnych dátových okruhov:**

- poskytovateľ musí poskytovať služby konzultácií pri konfigurácii hraničných aktívnych prvkov siete počas celej doby prevádzky ( napr. návrhy úprav smerovania a podobne),
- SLA navrhne poskytovateľ, s tým, že musí minimálne splniť garantované SLA parametre definované účastníkom, s prihliadnutím na to, že v prípade plánovaných odstávok prenajatých okruhov nesmie dôjsť k prerušeniu poskytovania služby na inom prenajatom okruhu terminovanom v tom istom koncovom bode súčasne,
- plánované odstávky a údržbu poskytovanej služby realizovať v časovom okne 16:00 hod. – 04:00 hod.,
- poskytovateľ musí prevádzkovať vlastné Dohľadové centrum siete poskytovateľa a Hotline službu dostupnú 24 hodín 365 dní v roku,

- pri preberaní prenajatého okruhu požadujeme merací protokol meranie priepustnosti nezaťaženej linky - Full RFC 2544, ITU.T Y.1564.

#### Garantované SLA parametre:

Dostupnosť služby (SA)	≥ 99,5%
Maximálna doba reakcie na poruchy	2 hodiny od nahlásenia poruchy
Maximálny RTD v sieti užívateľa (1) (3)	do 150 ms pre paket s veľkosťou 1500B
Maximálny PLR v sieti užívateľa (1) (4)	Menej ako 1%
Maximálny Jitter v sieti užívateľa (1) (5)	Menej ako 30 ms
Plánovaná údržba (6)	Maximálne 2 hodiny za mesiac
Prevádzka dohľadového centra	24 hodín / 365 dní
Zákaznícka podpora (2)	24 hodín / 365 dní

Cieľová dostupnosť služby je 99,50%. Dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.

Dostupnosť služby (SA) je garantovaná dostupnosť služby (jej koncového bodu) vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže účastník užívať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite tak, ako je stanovené v jej technických podmienkach a doby pokrytia (CT) v rámci sledovaného obdobia. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta smerom nahor.

#### Poznámky:

- (1) je merané medzi definovanými prípojnými bodmi dátovej siete užívateľa,
- (2) telefonická podpora pri riešení problémov spojených s poskytovaním služby,
- (3) RTD je kalkulovaný ako priemer z meraní testovacích vzoriek vykonávaných v pravidelnej perióde počas celého mesiaca, za degradáciu kvality poskytovanej služby je považovaný stav, keď priemer meraní počas sledovaného obdobia prekročí stanovenú medznú hodnotu,
- (4) PLR je kalkulovaný ako priemer z meraní vykonávaných v pravidelnej perióde počas celého mesiaca, za degradáciu kvality poskytovanej služby je považovaný stav, keď priemer meraní počas sledovaného obdobia prekročí stanovenú medznú hodnotu,
- (5) Jitter je kalkulovaný ako priemer z absolútnych hodnôt rozdielov hodnôt dvoch po sebe nasledujúcich meraní RTD, za degradáciu kvality poskytovanej služby je považovaný stav, keď kalkulovaná priemerná hodnota počas sledovaného obdobia prekročí stanovenú medznú hodnotu,
- (6) plánovaná údržba nie je zarátaná do dostupnosti služieb, ale musí byť vopred ohlásená minimálne 5 pracovných dní dopredu.

## Cenová špecifikácia

P. č.	Názov služby	Kapacita základná / navýšená	Rozhranie	Zriadiť poplatok v EUR bez DPH za prenajatý okruh	Výška DPH v EUR pri sadzbe DPH 20 %	Zriadiť poplatok v EUR s DPH za prenajatý okruh	Počet zariadení prenajatých okruhov / služieb	Cena celkom za zriadiť poplatok v EUR s DPH	Pravidelný mesačný poplatok v EUR bez DPH za prenajatý okruh	Výška DPH v EUR pri sadzbe DPH 20 %	Pravidelný mesačný poplatok v EUR s DPH za prenajatý okruh / službu	Počet mesiacov	Cena celkom za pravidelný mesačný poplatok EUR s DPH	Cena celkom za službu v EUR s DPH
A	B	C	D	E	F (D + E)	G	H (F x G)	I	J	K (I + J)	L	M (GxKxL)	N (H + M)	

## Pravidelné pripojenie do siete

1	Zariadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P1	300 Mbit/s / 500 Mbit/s	Ethernet	2 980,00 €	596,00 €	3 576,00 €	1	3 576,00 €	4 680,00 €	936,00 €	5 616,00 €	48	269 568,00 €	273 144,00 €
2	Zariadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P2	50 Mbit/s / 100 Mbit/s	Ethernet	1 980,00 €	396,00 €	2 376,00 €	1	2 376,00 €	2 980,00 €	596,00 €	3 576,00 €	48	171 648,00 €	174 024,00 €
3	Zariadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P3	30 Mbit/s / 50 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	3	3 564,00 €	2 680,00 €	536,00 €	3 216,00 €	48	463 104,00 €	466 668,00 €
4	Zariadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P4	20 Mbit/s / 30 Mbit/s	Ethernet	1 980,00 €	396,00 €	2 376,00 €	2	4 752,00 €	2 480,00 €	496,00 €	976,00 €	48	285 696,00 €	290 448,00 €
5	Zariadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P5	10 Mbit/s / 20 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	9	10 692,00 €	1 190,00 €	238,00 €	1 428,00 €	48	616 896,00 €	627 588,00 €



6	Zriadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P6	4 Mbit/s / 10 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	4	4 752,00 €	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	48	228 096,00 €	232 848,00 €
7	Zriadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P7a	2 Mbit/s / 4 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	3	3 564,00 €	690,00 €	138,00 €	828,00 €	48	119 232,00 €	122 796,00 €
8	Zriadenie a prevádzka Prenajatý okruh Typ P7b	1 Mbit/s / 4 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	5	5 940,00 €	490,00 €	98,00 €	588,00 €	48	141 120,00 €	147 060,00 €
9	Zriadenie a prevádzka Prenajatý okruh záložný	10/1 Mbit/s / 30/3 Mbit/s	Ethernet	100,00 €	20,00 €	120,00 €	6	720,00 €	100,00 €	20,00 €	120,00 €	48	34 560,00 €	35 280,00 €

#### Doplňkové služby

10	Navýšenie kapacity prepojenia o 2Mbit/s	n/a	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	8	9 504,00 €	190,00 €	38,00 €	228,00 €	24	43 776,00 €	53 280,00 €
11	Navýšenie kapacity prepojenia o 10 Mbit/s	n/a	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	4	4 752,00 €	390,00 €	78,00 €	468,00 €	24	44 928,00 €	49 680,00 €
12	Navýšenie kapacity prepojenia o 20 Mbit/s	n/a	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	2	2 376,00 €	590,00 €	118,00 €	708,00 €	24	33 984,00 €	36 360,00 €
13	Navýšenie kapacity záložného prepojenia	30/3 Mbit/s	Ethernet	50,00 €	10,00 €	60,00 €	4	240,00 €	50,00 €	10,00 €	60,00 €	24	5 760,00 €	6 000,00 €
14	Nový okruh s kapacitou 4Mbit/s	4 Mbit/s / 10 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	4	4 752,00 €	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	24	114 048,00 €	118 800,00 €

15	Nový okruh s kapacitou 10Mbit/s	10 Mbit/s / 20 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	2	2 376,00 €	1 190,00 €	238,00 €	1 428,00 €	24	68 544,00 €	70 920,00 €
16	Nový okruh s kapacitou 20Mbit/s	20 Mbit/s / 30 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	1	1 188,00 €	1 290,00 €	258,00 €	1 548,00 €	24	37 152,00 €	38 340,00 €

<b>Cena celkom v EUR s DPH</b>	<b>2 743 236,00 €</b>
--------------------------------	-----------------------

## Vzor objednávky

### Poskytovanie služby prenájmu vysoko rýchlostného digitálneho dátového okruhu

#### Prístupový bod A:

Označenie: (označenie / názov prístupového bodu účastníka – vyplní účastník)

Adresa: (mesto / obec; PSČ; ulica / lokalita – vyplní účastník)

GPS súradnice: (GPS súradnice požadovaného ukončenia prístupového okruhu – vyplní účastník)

#### Prístupový bod B:

Označenie: (označenie / názov prístupového bodu účastníka – vyplní účastník)

Adresa: (mesto / obec; PSČ; ulica / lokalita – vyplní účastník)

GPS súradnice: (GPS súradnice požadovaného ukončenia prístupového okruhu – vyplní účastník)

#### Požadovaná kapacita okruhu:

Kapacita: (udávaná v jednotkách Mbit/s – vyplní účastník)

#### **Lehoty:**

#### Požadovaný termín zriadenia služby:

Službu poskytovania prenájmu vysoko rýchlostného digitálneho dátového okruhu požadujeme zriadiť do DD.MM.RRRR

#### Doba poskytovania služby:

Službu poskytovania prenájmu vysoko rýchlostného digitálneho dátového okruhu požadujeme poskytovať do DD.MM.RRRR

#### **Za účastníka:**

Dátum: DD.MM.RRRR

.....  
Meno, funkcia, podpis

#### **Za poskytovateľa:**

Dátum: DD.MM.RRRR

.....  
Meno, funkcia, podpis

#### Poznámka:

Požadovaný termín zriadenia služby nesmie byť v rozpore s Prílohou č.4 VP poskytovateľa, pričom minimálna lehota na zriadenie služby od termínu vystavenia objednávky je 30 kalendárnych dní.

### **Všeobecné podmienky poskytovateľa (VP)**

Predložené formou samostatného dokumentu s názvom:

Všeobecné podmienky spoločnosti Slovanet pre korporatívny predaj (počet listov 5)

## 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 Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3692/B vydáva podľa § 84 ods. 2 zákona č. 452/2021 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 § 84 ods. 2 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.
- Odovzdávajúci podnik** je podnik, od ktorého prenáša Zaujemca svoje telefónne číslo/službu prístupu k sieti internet k Prijímajúcemu 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.
- GDPR** znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov).
- Opatrenie** je Opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb) o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla.
- Podstatná zmena** zmluvných podmienok je zmena, ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie práv, rozšírenie povinností alebo zhoršenie postavenia Účastníka nad rozsah pôvodne dohodnutý v Zmluve, najmä neprimerané a vopred nedojednané zvýšenie ceny Služby, to neplatí ak ide o zmeny zmluvy, ktoré sú výhradne v prospech účastníka, sú výlučne administratívneho charakteru, nemajú negatívny vplyv na účastníka, alebo vyplývajú z osobitného predpisu napr. Občianskeho zákonníka.
- 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.
- Prijímajúci podnik** je podnik zvolený Zaujemcom, ku ktorému prenáša svoje telefónne číslo/službu prístupu k sieti internet 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 Mestského súdu Bratislava III, 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 verejne dostupná 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 rozumie aj všetky jej prílohy, ak zo zmyslu predmetného ustanovenia nevyplýva nič iné.
- Účastník** je záujemca o uzatvorenie Zmluvy, s ktorým Slovanet uzavrel Zmluvu.
- VTS (verejná telefónna služba)** je verejne dostupná interpersonálna komunikačná služba založená na číslach 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. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
- Zákon o ochrane osobných údajov** je zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- Zaujemca** 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 Prijímajúcemu podniku.
- Zmluva** je zmluva o poskytovaní verejne dostupnej Služby uzavretá medzi Slovanetom a Účastníkom podľa § 84 a nasl. Zákona; jej neoddeliteľnou súčasťou sú jej prílohy, najmä Špecifikácia služby, tieto VP a ak to ustanovuje Zmluva alebo Špecifikácia, aj Cenník.
- Zmluvné strany** sú Účastník a Slovanet.
- 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.
- Mikropodnik** je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- Malý podnik** je podnikateľ ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.
- Nezisková organizácia** je právnická osoba, ktorá má v zmysle príslušných právnych predpisov postavenie neziskovej organizácie.
- Balík** je balík služieb alebo balík služieb a koncového zariadenia, ktorý obsahuje aspoň službu prístupu k internetu alebo verejne dostupnú interpersonálnu komunikačnú službu založenú na číslach alebo obidve tieto služby a je poskytovaný Slovanetom na základe jednej zmluvy alebo spojenej zmluvy, ktoré sú na seba závislé. Služby a koncové zariadenia dodávané ako tovar, ktoré sú súčasťou Balíka sa považujú za prvky Balíka.
- Osobitný subjekt** je Účastník, ktorý je mikropodnik, malý podnik, nezisková organizácia.
- Priamy marketing** je akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej forme alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým užívateľom.

### 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 objednanej 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 splnomocneného zástupcu predloženie preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami v rozsahu § 110 ods. 2 Zákona.
- 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 konaf 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 povinností podľa predchádzajúcej vety najneskôr pri podpise Špecifikácie, a to predložením podpísaného súhlasu. V prípade nesplnenia povinností 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.

- 4.3. 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.
- 4.4. Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť k odovzdaniu a prevzatíu Služby.
- 4.5. O výsledku preberacieho konania bude spísaný Protokol v dvoch (2) vyhotoveniach, pre každú zmluvnú stranu po jednom (1) vyhotovení.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. 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.
- 4.9. 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 nezhody 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 reklamovo 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 zavineneho Slovanetom; toto právo musí Účastník uplatniť v lehotách uvedených v Reklamačnom poriadku podľa týchto VP,
  - d. vyúčtovanie ceny poskytovanej Služby,
  - e. zmenu podniku poskytujúceho službu prístupu do siete internet za podmienok stanovených zákonom o elektronických komunikáciách, jeho vykonávacími predpismi a v súlade s týmto VP,
  - f. kompenzáciu ak Slovanet počas procesu zmeny podniku spôsobil oneskorenie zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu alebo zmene vykonanej proti vôli účastníka, pri zneužití procesu zmeny a nedodrzaní podmienok súvisiacich so zmenou podniku poskytujúceho službu prístupu k internetu,
  - g. kompenzáciu, v prípade ak Slovanet počas procesu prenášania čísla spôsobil, že číslo bolo aktivované oneskorene alebo bolo prenesené k inému podniku proti vôli účastníka alebo došlo zo strany Slovanetu k zneužitiu procesu prenosu čísla a nedodržania podmienok dohodnutých v zmluve o prenesení čísla.
- 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 (scriptov) 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 svojím 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, poskytovať Slovanetu potrebnú súčinnosť na plnenie Zmluvy,
  - j. riadne a včas plniť všetky ďalšie povinnosti uvedené v Zmluve aj jej prílohách.
  - l. v prípade, ak žiada priznanie práv pre mikropodniky, malé podniky alebo neziskové organizácie, predložiť Slovanetu čestné vyhlásenie a ďalšie požadované dokumenty o splnení podmienok pre priznanie statusu Osobitného subjektu a to pri uzavretí Zmluvy alebo počas jej trvania; to platí aj pre záujemcu o uzavretie Zmluvy.

#### 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, súčasne s postúpením pohľadávky a jej príslušenstva Slovanet odovzdá postupníkovi aj zmluvnú dokumentáciu, na základe ktorej pohľadávka vznikla. Toto právo Slovanet nemôže uplatniť, ak účastník ešte pred postúpením pohľadávky uhradil Slovanetu omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva,
  - 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, tarife, v súlade so Zákomom,
  - 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 prekonanie alebo pokus o prekonanie prostriedkov slúžiacich na kontrolu prijímania Služby, spočívajúce v umožnení využívania Služby v rozpore s jej určením, 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 poctivého obchodného styku. Za zneužívanie VTS sa považuje používanie telefónneho čísla pre účely priameho marketingu v rozpore s ustanovením § 116 Zákona,
    - 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 bolo konkurzné konanie zastavené pre nedostatok majetku, bola povolená reštrukturalizácia alebo bola zavedená 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 nezbavuje 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. oznámí 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,
    - d. oznámí Účastníkovi dátum sprístupnenia Služby, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce Účastníkovi prístup k Službe,
    - e. viesť evidenciu osobných údajov v súlade so Zákomom, GDPR a Zákomom o ochrane osobných údajov,
    - f. písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámí Účastníkovi najmenej jeden (1) mesiac vopred zmenu zmluvných podmienok a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od Služby bez sankcií, ak je táto zmena Podstatnou zmenou a Účastník túto zmenu neakceptuje. Splnením tejto povinnosti je aj oznámenie Podstatnej zmeny SMS správou s informáciou, kde Účastník nájde informácie o zmene zmluvných podmienok v prípadoch, ak je to odôvodnené,
    - g. poskytovať účastníkovi primerané informácie pred zmenou podniku poskytujúceho službu prístupu do siete internet a počas nej tak, aby nedošlo k prerušeniu poskytovania služby prístupu k internetu, ak je to technicky uskutočniteľné, najmä formou zverejnenia informácií o postupe zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu do siete internet na internetovej stránke www.slovanet.sk,
    - h. riadiť proces zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu do siete internet ak je Prijímačím podnikom,
    - i. spolupracovať s iným podnikom, ktorý je v pozícii Prijímačím podniku alebo Odovzdávajúcim podniku.
  - 6.5. Slovanet sprístupní podrobnosti o procese zmeny podniku poskytujúceho službu prístupu do siete internet vo forme osobitného dokumentu na internetovej stránke www.slovanet.sk.

#### 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 zaznamenaný 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.

#### ČLÁNOK VIII DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 8.1. Zmluva sa uzaviera na dobu uvedenú v Zmluve. V prípadoch ak sa Osobitný subjekt výslovne nevzdá aplikácie ustanovenia § 87 ods. 1 Zákona na zmluvný vzťah, Zmluva sa pri jej prvom uzavretí uzaviera na obdobie maximálne 24 mesiacov. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na prípady ak je predmetom Zmluvy poskytovanie interpersonálnych komunikačných služieb nezávislých od čísel ani na prenosové služby používané na poskytovanie služieb komunikačnej stroj-stroj, rovnako sa nevzťahuje na Zmluvu, ktorej predmetom je zriadenie fyzickej prípojky a úhrada ceny za zriadenie je dohodnutá v splátkach.
- 8.2. Zmluva zaniká

- a. dohodou Zmluvných strán,
  - b. zánikom Účastníka,
  - c. spôsob uvedeným v bode 8.3 VP,
  - d. výpoveďou 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 Účastníkovú 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 zriadením Služby v case 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 bez sankcií a bez toho, aby mu vznikli akokoľvek ďalšie náklady, 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,
    - b. Slovanet ani po opakovanej uznannej reklamacii podľa Reklamačného poriadku, neposkytuje Službu podľa Zmluvy alebo ju 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 reklamacie a ak porušenie povinnosti na strane Slovanetu stále pretrváva,
    - c. Slovanet neoznámí výsledok prešetrenia reklamacie 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 reklamacie,
    - d. Slovanet porušil Zmluvu, tak, že Účastníkovi ktorý je Osobitným subjektom vzniklo právo ukončiť odoberanie akéhokoľvek prvku Balíka, v dôsledku čoho má tento Účastník právo ukončiť Zmluvu vo vzťahu ku všetkým prvkom Balíka za predpokladu, že sa aplikácie tohto práva nevzdal.
  - 8.7. Slovanet môže odstúpiť od Zmluvy:
    - a. ak Účastník opakovane neoprávnené zasiahne do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
    - b. ak Účastník nezaplatí cenu Služby ani do 45 (stýdrásťpäť) 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 zvýhodneným 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,
    - j. ak Osobitný subjekt nepredloží v určenej lehote doklady podľa bodu 5.2 písm. I).
  - 8.8. V prípade, že sa dôvod odstúpenia podľa bodu 8.7. VP 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.
  - 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 poskytli 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 jestvujúcemu 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). Pre zmeny Cenníka podľa tohto bodu sa uplatňujú ustanovenia VP o Podstatnej zmene.
- 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 primeranú finančnú 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, časťku, 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 listinnej alebo elektronickej forme. V prípade, že si Účastník spôsobom určeným Slovanetom zvolí elektronickú 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 listinnej 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 uvedenú 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 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 vlastnú 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 doručenie, a to aj v prípade, ak sa Účastník o jej doručení nezozvie.
  - 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 nekvalitného pripojenia Účastníka do siete internet z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase k Účastníkovi alebo v dôsledku akéhokoľvek inej nemožnosti Účastníka nadviazať príslušné spojenie alebo prístup k internetu.
  - 9.12. V prípade pochybností sa Elektronická faktúra, alebo akokoľvek písomnosť zaslaná v zmysle VP považuje za doručenie 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 poskytovanú Službu, Slovanet môže preplatok započítať na úhradu za najbližšie zúčtovacie poskytovania Služby.
  - 9.15. Zmluvné strany sa dohodli, že Slovanet je oprávnený započítať akokoľvek 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 došlé platby na najskôr splatné faktúry, a najprv na istinu a až následne na príslušenstvo 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 vznikajúcej 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 úslý 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 Doplnkových 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 neoprávněným využívaním pripojenia alebo telekomunikačného zariadenia alebo Siete Slovanetu, neoprávněným zasahovaním do poskytovanej Služby alebo zneužívaním Služby a tiež umožnením takéhoto zásahu alebo protiprávneho užívania tretej osoby. Účastník zodpovedá za škodu, ak k porušeniu povinností došlo za okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka (napríklad zivelná pohroma, výpadky elektrickej energie).
- 11.2. Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v Sieti alebo tretím osobám, a to najmä neoprávněným prístupom k informáciám, neoprávněným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním SPAM-u alebo iným neoprávněným 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.
- 11.4. Účastník, ktorý používa Službu pre účely priameho marketingu prostredníctvom volania, automatických volaní a komunikačných systémov bez ľudského zásahu, telefaxu alebo služieb krátkych správ alebo Účastník, ktorý získava predchádzajúci súhlas s volaním na účely priameho marketingu je povinný používať na účely priameho marketingu len čísla identifikované národným cieľovým kódom na tento účel v číslovacom pláne. Povinnosť podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na volania na účely priameho marketingu, ak sa vykonáva na zverejnené kontaktné údaje užívateľa, ktorý je fyzickou osobou podnikateľom alebo právnickou osobou.

## 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 dodáť 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 nájomnej 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 osoby ani nijakým spôsobom zasahovať do zariadenia alebo umožniť zásah do zariadení tretej osoby.
- 12.6. Montáž zariadenia je súčasťou zriadenia 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 odovzdávací a preberací protokol, ktorý podpíše Účastník a za Slovanet alebo ten, kto práce vykoná.
- 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 vypožičané 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.
- 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 zaviniť Slovanet, toto právo si musí uplatniť najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. 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 nesprávnej ceny Služby aj uvedenie, v čom vidí Účastník nesprávnosť výpočtu.
- 13.5. Reklamácia musí byť doručená na Oddelenie služieb zákazníkom, a to na adresu Jilemnického 2, 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 prešetrenia 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 oznámi na trvanlivom nosiči Účastníkovi dôvody predĺženia tejto lehoty. Lehota na vybavenie reklamácie je zachovaná, ak Slovanet odošle takého oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň pôvodnej lehoty na vybavenie reklamácie. Účastník si môže zvoliť spôsob informovania o vybavení reklamácie, ktorý umožňuje trvalé uchovanie informácie.
- 13.8. Reklamácia vo veci prešetrenia ceny Služby (faktúry) nemá odkladný účinok na povinnosť zaplatať sumy fakturovanej za poskytovanú Službu. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služby za predchádzajúcich šesť (6) mesiacov, Slovanet umožní Účastníkovi odklad zaplatať sumu 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 sumu presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu poskytovania služby za priemerný rozsah poskytovania Služby za celé obdobie poskytovania Služby (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 preukázať, 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 o 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 zúčtovacie obdobie poskytovania Služby. Ak započítanie nebude možné, Slovanet preplatoť Účastníkovi vráti spolu s oznámením o prešetrení reklamácie.
- 13.12. Ak Účastník nebude spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb o mimosúdne riešenie sporu podľa § 127 Zákona. Návrh treba podať bezodkladne, najneskôr do 45 (štyridsaťpäť) dní od doručenia oznámenia o prešetrení reklamácie alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 91 ods. 3 Zákona. 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 túto z tohto dôvodu vybavovať nebude.

## ČLÁNOK XIV OSOBNÉ ÚDAJE ÚČASTNÍKA

- 14.1. Ochrana osobných údajov účastníkov fyzických osôb je pre Slovanet trvalým záväzkom. Slovanet je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu a spôsobom bližšie uvedeným v Podmienkach spracúvania osobných údajov, ktoré tvoria samostatný dokument prístupný na stránke www.slovanet.sk, sú k nahliadnutiu na predajných miestach Slovanetu a tvoria aj súčasť zmluvnej dokumentácie.
- 14.2. V prípade, ak budú v Zmluve uvedené osobné údaje osoby, ktorú ako svoju kontaktnú osobu žiadal Účastník uviesť v Zmluve, zaväzuje sa Účastník oboznámiť túto kontaktnú osobu (resp. jej predložiť) Podmienky spracúvania osobných údajov Slovanetu.
- 14.3. Slovanet si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať Podmienky spracúvania osobných údajov z dôvodu ich aktualizácie, zmeny právnych predpisov a pod.
- 14.4. 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 adresu oznámenú Účastníkom.
- 15.3. Zasielaná písomnosť sa považuje za doručení dňom jej prevzatia adresátom. Rovnako sa považuje za doručení dňom vrátenia zásielky zasielajúcej Zmluvnej strane preto, lebo adresát odoprel zásielku prevziať alebo si ju na pošte nevzdvihol v odbernej lehote alebo ju pošta vráti s poznámkou adresát neznámy, a to aj v prípade, ak sa o tom adresát zásielky nedozvie.
- 15.4. Slovanet je oprávnený doručovať písomnosti a iné informácie, elektronicky formou, 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 rokovaním, 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 § 88 Zákona nárok na ponechanie si svojho telefónneho čísla nezávisle od Podniku poskytujúceho VTS v prípade
  - a. geografických čísel v rámci geograficky určenej číslovoce oblasti vymedzenej Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb na špecifickom mieste pripojenia Účastníka a
  - b. 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 Zaujemca oboznámil s podmienkami, ktoré vyžaduje na prenesenie čísla Prijímateľ podnik a Odovzdávateľ podnik a tieto aj v celom rozsahu splnil a to najmä, ale nie výlučne, uskutočnil úkon vedúci ku skončeniu zmluvného vzťahu s Odovzdávateľom podnikom a podaním žiadosti o prenos čísla Prijímateľmu podniku (ďalej len „*Žiadosť*“), pričom je nevyhnutné, aby úkon vedúci ku skončeniu zmluvného vzťahu bol Odovzdávateľmu podniku aj skutočne doručený, a to najneskôr v deň doručenia žiadosti o prenesenie čísla Prijímateľmu podniku.
- 17.3. Ak si Účastník najneskôr do zániku zmluvy medzi ním a Prijímateľom podnikom nepodal žiadosť o prenos čísla k Odovzdávateľmu podniku, alebo nepredložil s Prijímateľom podnikom zmluvu o poskytovaní verejných služieb podľa Zákona, Prijímateľ podnik najneskôr do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní od zániku zmluvy vráti prenesené číslo naspäť Podniku, ktorému Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb toto číslo pôvodne prideliť.
- 17.4. Zaujemca 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. Zaujemca 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. Zaujemca prehlasuje, že pred podaním tlačív so žiadosťou o prenesenie čísla do Slovanetu si vo vlastnom záujme v Slovanete preveril, či je technicky možné nu 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 číslovacej oblasti.
  - skupinové čísla sa prenášajú ako jeden celok.
  - nie je možné samostatne prenášať čísla v rámci virtuálnych privátnych sietí.
  - na jednom tlačive môže Zaujemca o prenesení čísla požiadať o prenesenie iba jedného telefónneho čísla, resp. skupiny čísiel.
- 17.7. Prenositeľnosť geografických čísiel pri zmene poskytovateľa služby. Prenesenie geografických čísiel sa vzťahuje na pridelené národné čísla, z množiny národných čísiel 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 prípojek, ktoré sú zapojené
- v skupine sériových link
  - v rámci virtuálnych privátnych sietí (služba VPN)
  - v rámci pobočkových ústrední, ak je požadovaná prenositeľnosť iba v časti číselnej kapacity pobočkového ústrední alebo jednotlivých čísiel predvoľby.
- Prenositeľnosť je v prípade pobočkových ústrední možné zabezpečiť iba pre ich celú číselnú kapacitu.
- 17.8. Prenositeľnosť negeografických čísiel pri zmene poskytovateľa služby. Prenesenie negeografických čísiel sa vzťahuje na pridelené národné čísla pre geograficky neurčené číslovacie oblasti z množín národných čísiel pridelených pre služby volania na účet volaného, služby s rozdeleníem poplatkov, služby so zvýšenou tarífou (okrem služby televoting), v súlade s číslovacím plánom vydaným Telekomunikačným úradom. V rámci tejto prenositeľnosti zabezpečuje Slovanet prenositeľnosť prístupových čísiel nasledujúcich služieb:
- hovory uskutočnené na účet volaného v automatickom telefónnom styku-freephone;
  - služby so zvláštnou tarífou;
  - 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 čísiel 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. Túto prenositeľnosť zabezpečuje Slovanet výhradne vo svojej telefónnej sieti a to iba v rámci územno-sieťového celku, ktorým je telefónny obvod.
- 17.10. Prenositeľnosť telefónnych čísiel zabezpečuje Prijímateľ podnik spoločne s Odovzdávateľom podnikom.
- 17.11. Požiadavku na prenesenie telefónneho čísla uplatňuje Účastník vždy u Prijímateľmu podniku. Pokiaľ je Prijímateľ 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 Zaujemcu podanej Prijímateľmu podniku a uzavretia Zmluvy o prenos čísla. Zmluva o prenos čísla nadobúda účinnosť tretí (3) pracovný deň od dňa jej uzatvorenia, ak Zaujemca od zmluvy o prenos čísla neodstúpil. Podnik sa môže so Zaujemcom dohodnúť aj na neskoršej účinnosti Zmluvy o prenos čísla. Zaujemca môže od Zmluvy o prenos čísla odstúpiť kedykoľvek do nadobudnutia jej účinnosti bez udania dôvodu.
- 17.13. Žiadosť Zaujemcu o prenos telefónneho čísla musí obsahovať obsahujúce najmä
- prenášané číslo
  - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo Účastníka, ak bolo pridelené,
  - označenie Odovzdávateľmu podniku a Prijímateľmu podniku,
  - deň a predpokladaný časový rámec aktivácie služieb v sieti Prijímateľmu podniku.
- 17.14. Ak je Slovanet Prijímateľ podnikom, v deň prijatia žiadosti Zaujemcu doručí žiadosť Zaujemcu o prenos čísla Odovzdávateľmu podniku. Ak žiadosť Zaujemcu nebola doručená Prijímateľmu podniku v pracovný deň, za deň jej doručenia sa považuje najbližší pracovný deň.
- 17.15. Odovzdávateľ podnik do dvoch (2) pracovných dní od prijatia žiadosti Zaujemcu doručenej Prijímateľmu podnikom túto žiadosť overí a potvrdí Prijímateľmu podniku oprávnenosť jej podania alebo mu oznámi jej odmietnutie.
- 17.16. Odovzdávateľ 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 Odovzdávateľ podnikom zašle Účastníkovi do piatich (5) pracovných dní od dňa doručenia žiadosti od Prijímateľmu podniku a v prípade prenesenia skupinových účastníckych čísiel do desiatich (10) pracovných dní, potvrdenie o prijatí žiadosti o prenesenie čísla alebo mu v tých istých lehotách oznámi odmietnutie prenesenie čísla z dôvodov uvedených v tomto článku VP.
- 17.18. Slovanet ako Odovzdávateľ podnik môže žiadosť Zaujemcu o prenos čísla odmietnuť, ak
- číslo nebolo pridelené na užívanie
  - ak je žiadosť Zaujemcu v rozpore s Opatrením.
  - pre požadované telefónne číslo sa už začal proces prenesenia na základe skoršej žiadosti Prijímateľmu podniku;
  - Účastník neudelil Slovanetu a Prijímateľmu podniku výslovný súhlas na spracovanie svojich osobných údajov na účely prenesenia čísla.
- 17.19. Slovanet ako Prijímateľ 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. Prijímateľ podnik aktivuje prenesené číslo vo svojej sieti najneskôr najbližší pracovný deň po nadobudnutí účinnosti Zmluvy o prenos čísla. Číslo Účastníka sa aktivuje najneskôr štvrtý pracovný deň od doručenia žiadosti Prijímateľmu podniku, ak sa Účastník a Prijímateľ 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 Prijímateľmu podniku, Prijímateľ 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 Prijímateľmu 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 Prijímateľm podnikom.
- 17.24. Prijímateľ 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 k 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.
- 17.27. Podmienky týkajúce sa kompenzácie sa spravujú platnou právnou úpravou.

## OPIS A KVALITA SLUŽBY.

- 17.28. Službu poskytuje Slovanet na fyzickom mieste koncového bodu pripojenia k verejnej telefónnej sieti.
- 17.29. Slovanet poskytuje Službu nepretržite, t.j. 24 hodín denne každý deň v roku.
- 17.30. Služba umožňuje nepretržitý prístup k sieťovým volaniam.
- 17.31. Služba sa poskytuje prostredníctvom jednotlivých volacích programov a s nimi spojených doplnkových a ostatných produktov, ktorých rozsah a charakteristika sú uvedené v Cenníku.
- 17.32. Volací program je súbor údajov o cene a podmienkach používania Služby, pričom rozsah a podmienky využívania sú uvedené v Cenníku.
- 17.33. 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),
  - mezimiestske 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 volené volajúcim je v tvare medzinárodného čísla,
  - mobilné volanie je volanie na negeografické číslo pridelené účastníkom mobilnej siete, tiesňové volanie je volanie na služby so špeciálnym očíslovaním voľbou trojmiestneho čísla typu "1xx": 158 - Polícia, 155 - Záchraná služba, 150 - Hasičský zbor a 112 - Jednotné európske číslo tiesňového volania.

## INÉ USTANOVENIA.

- 17.34. Pre účely ust. § 92 ods. 1 písm. a) Zákona v spojení s čl. IV bod 2 ods. 6 všeobecného povolenia č. 1/2011 za predpokladu, že nejde o predplatenú službu, Slovanet poskytuje bez poplatku základnú úroveň rozpisu účtov formou služby Mój Slovanet, ktorá je bezplatne zriadená a poskytovaná každému Účastníkovi a na žiadosť Účastníka aj elektronicky na kontaktnú e-mailovú adresu Účastníka uvedenú v Zmluve. Služba Mój Slovanet je poskytovaná prístupom na webovom sídle Slovanetu a je chránená autorizacími a autentifikačnými nástrojmi.

## ČLÁNOK XVIII PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 18.1. Zmluvu uzavretú medzi Slovanetom a Účastníkom podľa doterajších predpisov sa považujú za Zmluvy podľa týchto VP.
- 18.2. Tieto VP nadobúdajú účinnosť 1.8.2022.
- 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 31.7.2022

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

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

## Údaje o subdodávateľoch

### **Subdodávateľ č.1:**

Údaje o subdodávateľovi:

Obchodné meno alebo názov: O2 Business Services, a. s.

Sídlo alebo miesto podnikania : Einsteinova 24, Bratislava 851 01

IČO : 50 087 487

Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa:

Meno a priezvisko: Ing. Stanislav Molčan - predseda predstavenstva

Adresa pobytu: Na Pasienku 1662/122, Chorvátsky Grob 900 25

Dátum narodenia: 20.3.1973

Meno a priezvisko: Mgr. Juraj Ďurov - člen predstavenstva

Adresa pobytu: Bellova 2061/108, Bratislava 831 01

Dátum narodenia: 15.7.1968

**Dohodnuté SLA parametre****Garantované SLA parametre:**

Dostupnosť služby (SA)	≥ 99,5%
Maximálna doba reakcie na poruchy	2 hodiny od nahlásenia poruchy
Maximálny RTD v sieti užívateľa (1) (3)	do 150 ms pre paket s veľkosťou 1500B
Maximálny PLR v sieti užívateľa (1) (4)	Menej ako 1%
Maximálny Jitter v sieti užívateľa (1) (5)	Menej ako 30 ms
Plánovaná údržba (6)	Maximálne 2 hodiny za mesiac
Prevádzka dohľadového centra	24 hodín / 365 dní
Zákaznícka podpora (2)	24 hodín / 365 dní

Cieľová dostupnosť služby je 99,50%. Dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.

Dostupnosť služby (SA) je garantovaná dostupnosť služby (jej koncového bodu) vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže účastník užívať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite tak, ako je stanovené v jej technických podmienkach a doby pokrytia (CT) v rámci sledovaného obdobia. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta smerom nahor.

**Poznámky:**

- (1) je merané medzi definovanými prípojnými bodmi dátovej siete užívateľa,
- (2) telefonická podpora pri riešení problémov spojených s poskytovaním služby,
- (3) RTD je kalkulovaný ako priemer z meraní testovacích vzoriek vykonávaných v pravidelnej perióde počas celého mesiaca, za degradáciu kvality poskytovanej služby je považovaný stav, keď priemer meraní počas sledovaného obdobia prekročí stanovenú medznú hodnotu,
- (4) PLR je kalkulovaný ako priemer z meraní vykonávaných v pravidelnej perióde počas celého mesiaca, za degradáciu kvality poskytovanej služby je považovaný stav, keď priemer meraní počas sledovaného obdobia prekročí stanovenú medznú hodnotu,
- (5) Jitter je kalkulovaný ako priemer z absolútnych hodnôt rozdielov hodnôt dvoch po sebe nasledujúcich meraní RTD, za degradáciu kvality poskytovanej služby je považovaný stav, keď kalkulovaná priemerná hodnota počas sledovaného obdobia prekročí stanovenú medznú hodnotu,
- (6) plánovaná údržba nie je zarátaná do dostupnosti služieb, ale musí byť vopred ohlásená minimálne 5 pracovných dní dopredu.

## Sadzobník služieb

P. č.	Názov služby	Kapacita základná / navýšená	Rozhranie	Zriaďovací poplatok v EUR bez DPH za prenajatý okruh	Výška DPH v EUR pri sadzbe DPH 20 %	Zriaďovací poplatok v EUR s DPH za prenajatý okruh	Počet zariadení prenajatých okruhov / služieb	Cena celkom za zriaďovací poplatok v EUR s DPH	Pravidelný mesačný poplatok v EUR bez DPH za prenajatý okruh	Výška DPH v EUR pri sadzbe DPH 20 %	Pravidelný mesačný poplatok v EUR s DPH za prenajatý okruh / službu	Počet mesiacov	Cena celkom za pravidelný mesačný poplatok EUR s DPH	Cena celkom za službu v EUR s DPH
	A	B	C	D	E	F (D + E)	G	H (F x G)	I	J	K (I + J)	L	M (GxKxL)	N (H + M)

## Doplnkové služby

10	Navýšenie kapacity prepojenia o 2Mbit/s*	n/a	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	8	9 504,00 €	190,00 €	38,00 €	228,00 €	24	43 776,00 €	53 280,00 €
11	Navýšenie kapacity prepojenia o 10 Mbit/s*	n/a	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	4	4 752,00 €	390,00 €	78,00 €	468,00 €	24	44 928,00 €	49 680,00 €
12	Navýšenie kapacity prepojenia o 20 Mbit/s*	n/a	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	2	2 376,00 €	590,00 €	118,00 €	708,00 €	24	33 984,00 €	36 360,00 €
13	Navýšenie kapacity záložného prepojenia	30/3 Mbit/s	Ethernet	50,00 €	10,00 €	60,00 €	4	240,00 €	50,00 €	10,00 €	60,00 €	24	5 760,00 €	6 000,00 €
14	Nový okruh s kapacitou 4Mbit/s*	4 Mbit/s / 10 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	4	4 752,00 €	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	24	114 048,00 €	118 800,00 €

15	Nový okruh s kapacitou 10Mbit/s*	10 Mbit/s / 20 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	2	2 376,00 €	1 190,00 €	238,00 €	1 428,00 €	24	68 544,00 €	70 920,00 €
16	Nový okruh s kapacitou 20Mbit/s*	20 Mbit/s / 30 Mbit/s	Ethernet	990,00 €	198,00 €	1 188,00 €	1	1 188,00 €	1 290,00 €	258,00 €	1 548,00 €	24	37 152,00 €	38 340,00 €