
Zmluva o poskytovaní služieb

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

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Účastník

názov : **Regionálny úrad školskej správy v Žiline**
sídlo : Komenského 2226/35, 010 01 Žilina
IČO : 54132975
bankové spojenie : Štátna pokladnica
číslo účtu : SK26 8180 0000 0070 0067 2458
v zastúpení : PaedDr. PhDr. Dušan Galbavý, PhD.

(ďalej len ako „**Účastník**“)

1.2. Podnik

obchodné meno : **SWAN, a. s.**
sídlo : Landererova 12
811 09 Bratislava
IČO : 35 680 202
IČ DPH : SK 2020324317
bankové spojenie : Tatra Banka, a.s.
IBAN : SK21 1100 0000 0026 2072 6338
zapísaná : v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B
v zastúpení : Ing. Juraj Ondriš, predseda predstavenstva
Ing. Miroslav Strečanský, podpredseda predstavenstva

(ďalej len ako „**Podnik**“)

- 1.3. Účastník a Podnik týmto v zmysle § 84 zákona č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej len „**Zákon**“) a podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní verejných služieb (ďalej len „**Zmluva**“).

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Na základe Zmluvy sa:

- 2.1.1. Podnik zaväzuje zriadiť a poskytovať Účastníkovi verejné elektronické komunikačné služby (ďalej spolu len „**Služby**“ alebo v jednotnom čísle „**Služba**“), ktoré sú všeobecne špecifikované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, za cenu, spôsobom a za podmienok ďalej uvedených v Zmluve a
- 2.1.2. Účastník sa zaväzuje Služby riadne užívať a platiť za ich užívanie Podniku dohodnutú cenu
- 2.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Podnik bude Služby poskytovať na miestach, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 tejto Zmluvy (ďalej len „**Prípojný body**“ alebo samostatne ako „**Prípojný bod**“).
- 2.3. Zriaďovanie Služieb ako aj ich prípadné zmeny budú realizované na základe riadne vyplnených a podpísaných jednotlivých objednávok Účastníka (ďalej len „**Objednávky**“ alebo

- 3.3.5.1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrôm, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky,
 - 3.3.5.2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude Podnik povinný pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky.
- 3.4. Za zneužívanie Služieb sa považuje najmä, ak
 - 3.4.1. Účastník použije Službu na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t. j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
 - 3.4.2. Účastník použije Službu na narušenie verejnej siete Podniku, vrátane akéhokoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k Službám alebo k verejnej sieti Podniku,
 - 3.4.3. Účastník sa pokúsi o preťaženie verejnej siete Podniku akýmkoľvek spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti integrite verejnej siete Podniku,
 - 3.4.4. Účastník zasiela nevyžiadanú elektronickú poštu (podľa Zákona)
 - 3.4.5. Účastník poruší alebo využije Službu na porušenie práva duševného vlastníctva (napr. autorské práva v zmysle zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon a pod.) Podniku alebo tretích osôb.
- 3.5. Pre Prípojný bod Účastník určí povereného pracovníka, ktorý bude kontaktnou osobou pre Podnik. Účastník môže určiť aj viac kontaktných osôb. Kontaktná osoba zabezpečí a umožní Podniku, resp. jeho zamestnancom a subdodávateľom za účelom odstraňovania porúch, vykonávania plánovanej údržby, inštalácie a odstraňovania Zariadení a vykonávania iných potrebných prác a výkonov súvisiacich s poskytovaním Služieb, najmä vstup do objektu Prípojného bodu, prístup k technológii a pod. a to na nevyhnutne potrebný čas.
- 3.6. Účastník sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na riadne poskytovanie Služieb.
- 3.7. Preloženie alebo vybudovanie nových Prípojných bodov a zmeny technických parametrov Služieb pre jednotlivé Prípojný bod sú dovolené iba na základe dohody zmluvných strán.
- 3.8. Účastník je ďalej povinný:
 - 3.8.1. používať Službu v súlade so Zákonom a Zmluvou,
 - 3.8.2. platiť cenu za poskytnutú Službu podľa Zmluvy,
 - 3.8.3. používať iba telekomunikačné zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov,
 - 3.8.4. oznamovať Podniku bez zbytočného odkladu každú zmenu identifikačných údajov a kontaktných osôb,
 - 3.8.5. používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany verejnej siete Podniku.
- 3.9. Účastník má právo:
 - 3.9.1. na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služieb, ktoré nezavinil,
 - 3.9.2. na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania Služieb zavineneho Podnikom; toto právo musí uplatniť v Podniku najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania Služieb.
- 4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**
 - 4.1. Cena za Služby v zmysle článku 2. Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v platnom znení a je špecifikovaná v jednotlivých Objednávkach a v prílohe č. 5 tejto Zmluvy „Cenník Služieb“, ktorej súčasťou je aj „Cenník hovorného“.

-
- 4.2. Cenu je možné meniť len po vzájomnej dohode zmluvných strán, a tiež na základe zmeny daňových predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny (napr. zmena sadzby DPH).
 - 4.3. Pre cenu je stanovená mena – euro.
 - 4.4. Fakturačným obdobím je 1 (jeden) kalendárny mesiac.
 - 4.5. Podnik je oprávnený vyúčtovať faktúrou mesačný poplatok za Službu k prvému dňu mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola Služba poskytnutá.
 - 4.6. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Účastníkovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej sumy v prospech účtu veriteľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov, ako deň splnenia peňažného záväzku bude veriteľom za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
 - 4.7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti Účastník faktúru Podniku, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry Podnik vyznačí novú lehotu splatnosti.
 - 4.8. V prípade omeškania Účastníka s úhradou platby za poskytnutú Službu na základe riadne doručenej faktúry sa tento zaväzuje zaplatiť Podniku úroky z omeškania vo výške určenej § 1 ods. 1 Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, a to na základe písomnej výzvy Podniku na ich úhradu v lehote určenej v tejto výzve, ktorá nemôže byť kratšia ako 14 dní.

5. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 5.1. Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
 - 5.1.1. na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že Podnik nevystavil faktúru za Službu v súlade so Zmluvou,
 - 5.1.2. týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 5.2. Podnik si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých služieb spôsobili okolnosti uvedené podľa Zákona alebo okolnosti vyššej moci.
- 5.3. Reklamáciu na správnosť úhrady, alebo kvalitu Služieb, je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť Podniku v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené Podniku po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 5.4. V reklamacii je Účastník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä meno a priezvisko alebo obchodné meno, adresu bydliska, resp. sídla spoločnosti, IČO spolu s uvedením evidenčného čísla Zmluvy, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 5.5. Podnik je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu Podniku, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže Podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Podnik je povinný o predĺžení písomne informovať Účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Podnik odošle svoje oznámenie Účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Oznámenie o výsledku prešetrenia reklamácie bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie Podnik aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzal pri rozhodovaní o reklamacii.
- 5.6. Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezbavuje Účastníka povinnosti uhradiť faktúru do dňa splatnosti. Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, je Podnik povinný umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania Služieb počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť Účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie Služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služieb za celé obdobie využívania Služieb.

- 5.7. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na Zariadení, ktorá sa mohla prejavíť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutých Služieb ani cenu za ich poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie Služieb kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služieb za celé obdobie využívania Služieb.
- 5.8. V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú a Účastníkovi vznikne právo na vrátenie pomernej časti ceny, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne Podnik dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

6. SERVIS A GARANCIE

- 6.1. Pre všetky poskytované Služby Podnik vykonáva odstraňovanie vzniknutých porúch na Zariadeniach dodaných a inštalovaných Podnikom a Zariadeniach, ktoré má v správe Podnik alebo poskytne primerané funkčné náhradné riešenie do 8 hodín (garantovaná doba opravy) od zistenia poruchy dohľadovým centrom Podniku. Bližšie sú podmienky servisu upravené v prílohe č. 6 tejto Zmluvy Poriadok a kvalita poskytovania služby „SLA IP.s
- 6.2. Poruchu ohlasuje Účastník alebo kontaktná osoba Účastníka telefonicky do dohľadového centra Podniku. Telefonické ohlásenie poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu poruchy aj evidenčné číslo Zmluvy kvôli identifikácii Služby, meno a telefónne číslo osoby, ktorá poruchu nahlásila, prípadne ďalšie informácie požadované Podnikom pri ohlásení poruchy, ktoré sú bezprostredne potrebné k začatiu odstraňovania poruchy, ako napr. prístupové meno a pod.
- 6.3. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne Služby. Odstránenie poruchy Podnik oznámi Účastníkovi telefonicky.
- 6.4. Podnik má právo dočasne prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy Účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.
- 6.5. Plánovanú údržbu je Podnik povinný po dohode s Účastníkom oznámiť Účastníkovi prostredníctvom e-mailu, alebo faxom najneskôr 1 pracovný deň vopred, zodpovedným osobám, ktoré určí Účastník.
- 6.6. V prípade, že Účastník neumožní Podniku uskutočniť okamžitý servisný zásah na Zariadeniach umiestnených v jeho priestoroch, nebude táto doba započítaná do celkovej lehoty opravy.
- 6.7. Miesto ohlasovania porúch (24x7x365 vrátane sviatkov) je Helpdesk Podniku (tel. číslo +421 2 35 000 999 alebo +421 908 706 819, mail: helpdesk@swan.sk).
- 6.8. Servisné pokrytie Služby 24x7, t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, vrátane sviatkov počas celej doby platnosti Zmluvy.

7. ROZSAH ZODPOVEDNOSTI ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 7.1. Podnik a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v Zákone a Zmluve. Podnik ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 7.2. Podnik zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkovi neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Zmluvy za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Službu na základe zavinenia Podniku, alebo boli poskytované chybné.
- 7.3. Podnik nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzeného poskytnutia Služieb ako priameho dôsledku Užívateľovi oznámenej plánovanej údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej siete Podniku alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovej iným operátorom alebo jej časti.
- 7.4. Podnik taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky; ako napr. havárie charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a pod..

-
- 7.5. Podnik nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služieb spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené vo verejnej sieti Podniku, ktoré poskytujú tretie strany.
 - 7.6. Podnik nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
 - 7.7. Podnik nezodpovedá za obsah informácií a údajov prenášaných prostredníctvom Služieb a ani za škodu, ktorú ich obsah môže spôsobiť.
 - 7.8. Podnik a ani jeho licenční partneri nenesú zodpovednosť za porušenie právnych predpisov upravujúcich duševné vlastníctvo, ktoré spôsobí Účastník tretej osobe v súvislosti s využívaním Služieb Účastníkom.
 - 7.9. Podnik nenesie zodpovednosť za bezpečnosť prístupu resp. Účastníkových dát, t.j. neručí za to, že Účastníkove dáta pri prenose v sieti Internet nebudú zneužitá tretími stranami.
 - 7.10. Účastník zodpovedá za zneužitie prístupových kódov zverených mu v súvislosti s využívaním Služieb.
 - 7.11. Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

8. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY

- 8.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to 31.12.2027
- 8.2. Platnosť Zmluvy je možné ukončiť:
 - 8.2.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - 8.2.2. uplynutím doby podľa bodu 8.1. Zmluvy,
 - 8.2.3. odstúpením od Zmluvy zo strany Účastníka z dôvodov uvedených v bode 8.3. Zmluvy,
 - 8.2.4. odstúpením od Zmluvy zo strany Podniku z dôvodov uvedených v bode 8.5. Zmluvy.
- 8.3. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií za podmienok v zmysle § 87 ods. 9 a 13 Zákona.
- 8.4. Ak sa na základe Zmluvy poskytuje viac Služieb, je Účastník oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v bode 8.3. Zmluvy len vo vzťahu k tomu plneniu alebo časti Služby, ktoré je priamo dotknuté dôvodom odstúpenia alebo ktorého poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od Službu, ktorého sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
- 8.5. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy za podmienok v zmysle § 87 ods. 5 Zákona.
- 8.6. Podnik môže vypovedať Zmluvu, ak ďalej nemôže poskytovať Službu v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby okrem univerzálnej služby. Ak podnik vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Služieb, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služby podľa Zmluvy, je povinný s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie inej, technicky a cenovo blízkej Služby s jej zvýhodneným zriadením.

9. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

- 9.1. Účastník môže predložiť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR spor s Podnikom, a to až po reklamačnom konaní, ak nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia.

10. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 10.1. Dôvernými informáciami, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tohto článku Zmluvy, sú akékoľvek informácie poskytnuté za účelom realizácie predmetu Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré niektorá zmluvná strana označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými (ďalej len „**dôverné informácie**“).
- 10.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie,
 - 10.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto dohody prijímateľom, alebo

-
- 10.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto dohody známe prijímateľovi bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo
- 10.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
- 10.3. Zmluvné strany sú oprávnené dôverné informácie sprístupniť iba:
- 10.3.1. ak to požaduje zákon alebo iný právny predpis;
- 10.3.2. ak boli vyžiadané súdmi, orgánmi prokuratúry alebo iným vecne príslušným správnym orgánom na základe zákona;
- 10.3.3. v rozsahu výslovne povolenom Zmluvou.
- 10.4. Každá zo zmluvných strán sa týmto zaväzuje, že:
- 10.4.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou zmluvnou stranou,
- 10.4.2. bude chrániť dôverné informácie poskytnuté poskytovateľom dôverných informácií aspoň v takom rozsahu, ako dôverné informácie vlastné, a za tým účelom bude prijímať potrebné opatrenia na ich ochranu,
- 10.4.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
- 10.4.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytovateľa dôverných informácií,
- 10.4.5. poskytne dôverné informácie svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom, právnym zástupcom, účtovníkom, konzultantom a iným zástupcom, pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané mlčanlivosťou za podmienok podľa tohto článku Zmluvy, alebo obdobnou dohodou,
- 10.4.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu Zmluvy,
- 10.4.7. vráti poskytovateľovi dôverných informácií na jeho požiadanie všetky dokumenty obsahujúce dôverné informácie,
- 10.4.8. oznámi poskytovateľovi dôverných informácií neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie dôverných informácií, a to ihneď po tomto zistení a bude spolupracovať pri znovuobnovení ochrany dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
- 10.5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytovateľa dôverných informácií trvá aj po skončení platnosti Zmluvy.
- 10.6. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ktoré upravujú obchodné tajomstvo.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Právne vzťahy zmluvných strán založené Zmluvou, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej Republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Zákona, Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov. Pre prípady právnych sporov medzi zmluvnými stranami, ktoré by sa týkali záväzkových vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy, sa zmluvné strany dohodli, že na prejednanie a rozhodnutie takýchto sporov sú príslušné súdne orgány Slovenskej republiky.
- 11.2. Ak táto Zmluva neustanovuje inak, tak akékoľvek oznámenie, žiadosť, požiadavka, vzdanie sa práva, súhlas, schválenie alebo akákoľvek iná komunikácia, ktorá sa vyžaduje alebo je povolená podľa tejto Zmluvy (ďalej len "**Oznámenie**"), bude urobená v písomnej forme v slovenskom jazyku a bude sa považovať za doručení, ak bude doručená osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou a poštovým vopred uhradeným príslušným odosielateľom na adresu danej zmluvnej strany uvedenú v článku 1. tejto Zmluvy alebo na takú inú adresu, ktorá bude v súlade s týmto bodom Zmluvy oznámená zmluvnej strane písomne najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred. V prípade neúspešného doručenia Oznámenia doporučenou listovou zásielkou sa 3. (tretí) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Akékoľvek Oznámenie podľa tejto Zmluvy bude považované za riadne doručené aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
- 11.3. Akékoľvek zmeny tejto Zmluvy je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán podpísanej obidvomi zmluvnými stranami. Rovnako akékoľvek zmeny Objednávok je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody zmluvných strán podpísanej obidvomi zmluvnými stranami alebo uzavretím novej Objednávky.

- 11.4. Každé ustanovenie tejto Zmluvy, pokiaľ je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevymožiteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevymožiteľnosti alebo neplatnosti budú zmluvné strany v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch tejto Zmluvy v súvislosti s príslušnou nevymožiteľnosťou alebo neplatnosťou, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov vyjadrených v tejto Zmluve.
- 11.5. Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jej podpise jeden rovnopis.
- 11.6. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 11.7. Zmluvné strany svojimi podpismi na Zmluve potvrdzujú, že sa so všetkými ustanoveniami Zmluvy riadne oboznámili, tieto sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a vážnu vôľu upraviť vzájomné vzťahy dohodnutým spôsobom zbavenú akýchkoľvek omylov, zmluvná voľnosť zmluvných strán nie je žiadnym spôsobom obmedzená a Zmluva nie je uzavretá v tiesni a ani za nápadne nevýhodných podmienok.
- 11.8. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:
- 11.8.1. Všeobecná špecifikácia Služieb
 - 11.8.2. Zoznam Prípojných bodov
 - 11.8.3. Vzory Objednávok
 - 11.8.4. Vzor preberacieho protokolu
 - 11.8.5. Cenník Služieb vrátane Cenníka hovorného
 - 11.8.6. Poriadok a kvalita poskytovania služby „SLA IP

za Účastníka:

za Podnik:

podpis :
meno :
funkcia :
dátum :

v Žiline, dňa ..

podpis :
meno :
funkcia :
dátum :

podpis :
meno :
funkcia :
dátum :

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytnutí služieb – Popis služieb

Špecifikácia internetového pripojenia

- Symetrické pripojenie garantované v kapacite minimálne 100Mbit download aj upload
- Minimálne 1 fixná verejná IPV4 adresa ukončená priamo na zariadení objednávateľa
- Ukončenie pre objednávateľa formou RJ45 metalickým káblom
- Nefiltrované pripojenie z internetu a do internetu
- Pripojenie bez agregácie
- Pripojenie bez obmedzenia na porty a protokoly

Špecifikácia IP telefónie

- Pripojenie formou verejných telefónnych čísel vrátane pevných stolových telefónov v mesačnom nájme
- Neobmedzené volania do pevných a mobilných sietí SR
- Viazanosť 36 mesiacov

Príloha č. 2 Zmluvy o poskytnutí služieb – Prípojný body

Internetové pripojenie a IP telefónia sa budú poskytovať na tejto adrese:

Regionálny úrad školskej správy v Žiline

Komenského 2226/35

010 01 Žilina



OBJEDNÁVKA SLUŽBY Č. (Dátové služby)

<input type="checkbox"/> zriadenie <input type="checkbox"/> zrušenie <input type="checkbox"/> preloženie <input type="checkbox"/> zmena parametrov	Evidenčné číslo Zmluvy: <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>
--	--

Požadovaný dátum realizácie:	Na min. obdobie:	<input type="checkbox"/> neurčité	<input type="checkbox"/> 12 mesiacov	<input type="checkbox"/> 24 mesiacov	<input type="checkbox"/> iné:36 mesiacov
-------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--

ÚČASTNÍK (skrátенý názov):			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
<input type="checkbox"/> právnická osoba		<input type="checkbox"/> fyzická osoba – podnikateľ	<input type="checkbox"/> fyzická osoba
IČO (číslo OP):	DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSC:

Zodpovedná osoba pre veci zmluvné za účastníka (priezvisko, meno, titul):			Prac. pozícia:
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:
Kontaktná osoba pre veci technické za účastníka (priezvisko, meno titul):			Prac. pozícia:
Telefón	Fax:	Mobil:	E-mail:
Korešpondenčná adresa (vyplňuje sa len v prípade ak je iná ako adresa užívateľa, resp. užívateľ využíva P.O. BOX):			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
Ulica (P.O.Box):	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSC:

DÁTOVÁ SLUŽBA	Označenie služby účastníkom:		
Služba:	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> IPsec VPN	<input type="checkbox"/> Dig. okruh
	<input type="checkbox"/> VPN Basic (best-effort)	<input type="checkbox"/> VPN Business (real time)	<input type="checkbox"/> Back-up:
	<input type="checkbox"/> ADSL SLA štandard (nonstop)	<input type="checkbox"/> ADSL SLA medium (nonstop)	<input type="checkbox"/> VPN Premium (voice)
Technológia:	<input type="checkbox"/> Wimax 3,5GHz	<input type="checkbox"/> FWA 26GHz	<input type="checkbox"/> Opt. vlákno
	<input type="checkbox"/> RR spoj	<input type="checkbox"/> Dig. okruh	<input type="checkbox"/> ADSL
	<input type="checkbox"/> iné:		
Identifikátor linky:			
Pristupová rýchlosť resp. rýchlosť rádiovkej linky (VPN, DO)			
Mbit/s	kbit/s		
Internet Access (šírka prenosového pásma):			
Mbit/s	kbit/s		
IP adresy:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 8
	<input type="checkbox"/> iné:		
Viac ako 1 IP adresu je potrebné zdôvodniť podľa dokumentu RIPE (european IP space request form)			

CENA SPOLU	€	Zriaďovací poplatok:	Ročný poplatok:
bez DPH (s DPH)		Mesačný poplatok:	
Elektronická faktúra: <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie e-mailová adresa pre zasielanie el. faktúry:			

Údaje o koncovom bode A (v mieste pripojenia)				
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):				
Ulica:		Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:
Poschodie:	Zodpovedná osoba v objekte:		Tel.:	Mobil:
Pripojené koncové zariadenie:	Prenájom <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Špecifi.(výrobca, typ, model):			Fax:
Požadované rozhranie:	<input type="checkbox"/> Ethernet	<input type="checkbox"/> iné:		
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo vybudované.			
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	<input type="checkbox"/> Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov. <input type="checkbox"/> Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.			
Vyhlasenie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod				
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:				
IČO:		DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):	PSČ:	
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.				podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte				

Údaje o koncovom bode B (iba v prípade dig. okruhu, LAN-LAN)				
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):				
Ulica:		Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:
Poschodie:	Zodpovedná osoba v objekte:		Tel.:	Mobil:
Pripojené koncové zariadenie (výrobca, typ, model):				
Požadované rozhranie:	<input type="checkbox"/> Ethernet	<input type="checkbox"/> iné:		
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo vybudované.			
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	<input type="checkbox"/> Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov. <input type="checkbox"/> Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.			
Vyhlasenie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod				
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:				
IČO:		DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):	PSČ:	
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:

<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.	podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte	

Iné požiadavky:

Dátum:	Dátum:	Dátum:
Meno a priezvisko:	Meno a priezvisko:	Meno a priezvisko:
podpis a pečiatka účastníka	podpis a pečiatka obchodného zástupcu	podpis a pečiatka prevádzkovateľa

OBJEDNÁVKA SLUŽBY (IPT)

ako čiastková zmluva uzatvorená v súlade s článkom 3. Zmluvy o poskytovaní verejných služieb a s § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení.

<input type="checkbox"/> zriadenie <input type="checkbox"/> zrušenie <input type="checkbox"/> preloženie <input type="checkbox"/> zmena parametrov	Evidenčné číslo Zmluvy: <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>										

Požadovaný dátum realizácie:	Na min.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 24	<input type="checkbox"/> iné:
-------------------------------------	----------------	--------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

ÚČASTNÍK			
<input type="checkbox"/> fyzická osoba	<input type="checkbox"/> fyzická osoba – podnikateľ	<input type="checkbox"/> právnická osoba	
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
IČO (číslo OP):	DIČ:	IČ DPH:	
Ulica:	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:

Zodpovedná osoba účastníka pre veci zmluvné (priezvisko, meno, titul):			Prac. pozícia:
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:
Kontaktná osoba účastníka pre veci technické (priezvisko, meno titul):			Prac. pozícia: IT SNM
Telefón:	Fax:	Mobil:	E-mail:
Korešpondenčná adresa (vyplňuje sa len v prípade ak je iná ako adresa užívateľa, resp. užívateľ využíva P.O. BOX):			
Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):			
Ulica (P.O.Box):	Orient. č.:	Obec (sídlo):	PSČ:

ŠPECIFIKÁCIA HLASOVEJ SLUŽBY	Zriaďovací poplatok	Mesačný poplatok /počet mesiacov ¹
Rozhranie/počet hl. kanálov:	<input type="checkbox"/> Ethernet:	<input type="checkbox"/> FXS/FXO:
Technológia pripojenia:	<input type="checkbox"/> aDSL	<input type="checkbox"/> WIMAX
Tarifa:	<input type="checkbox"/> VVPN	<input type="checkbox"/> ISDN BRA:
DDI predvoľba:	<input type="checkbox"/> 10 čísel	<input type="checkbox"/> ISDN PRA:
Požadované číslo (DDI):	<input type="checkbox"/> 100 čísel	<input type="checkbox"/>
Požadované číslo (DDI):	<input type="checkbox"/> 1000 čísel	<input type="checkbox"/> NP ² <input type="checkbox"/> neuverejniť
Kúpa/prenájom tech. zariadenia:	<input type="checkbox"/> FWA26GHz	<input type="checkbox"/> optické
Kúpa/prenájom tech. zariadenia:	<input type="checkbox"/> RR spoj	<input type="checkbox"/>

1) v prípade kúpy zariadenie na splátky, alebo časovo obmedzenej služby uviesť počet fakturačných mesiacov
 2) NP (Number Portability) – prenesenie čísla od iného operátora

CENA SPOLU (EUR bez DPH)	Jednorazový poplatok:
Elektronická faktúra:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/>
e-mailová adresa pre zasielanie elektronickej faktúry:	

Ďalšie údaje o koncovom bode Účastníka			
Miesto pripojenia (fyz. alebo práv. osoba) :			Obec:
Ulica:	Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	PSČ:
Kontakt (meno):	Kontakt (tel./mob.):	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:

Pripojené koncové zariadenie – druh:	
Ak vnútorné vedenie v objekte je vybudované	Účastník zabezpečí súhlas s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia u vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov. V prípade nesúhlasu vlastníka, resp. správcu vnútorných rozvodov sa postupuje, ako keby vedenie nebolo
Ak vnútorné vedenie v objekte nie je vybudované	<input type="checkbox"/> Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich <input type="checkbox"/> Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.

Dátum:	Dátum:	Dátum:
Meno a priezv.:	Meno a priezv.:	Meno a priezv.:
podpis a pečiatka účastníka	podpis a pečiatka obchodného zástupcu	podpis a pečiatka prevádzkovateľa



Preberací protokol

Deň vystavenia Preberacieho protokolu	
Poskytovateľ - Podnik:	SWAN, a.s.
Sídlo:	Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO: 35 680 202
Užívateľ - Účastník:	
Sídlo:	
IČO:	
Kontaktná osoba zákazníka:	
Program	
Typ služby	
Typ telefónu	
Počet ks telefónov	
Poznámky:	

Za poskytovateľa Službu odovzdal vo funkčnom stave:

Meno:

Za Účastníka Službu prevzal vo funkčnom stave:

Meno:

V zmysle ustanovení Zmluvy, v prípade, ak do 15 dní od vystavenia tohto Preberacieho protokolu Účastník nevznesie písomnú reklamáciu nefunkčnosti sprístupnenej Služby a nedoručí podpísaný Preberací protokol na adresu spoločnosti SWAN, a.s. v zmysle Zmluvy a Všeobecných podmienok, na tento Preberací protokol sa hľadí ako na podpísaný v deň jeho vystavenia, ktorý sa tiež považuje za deň sprístupnenia, začatia poskytovania Služby a prvý deň príslušného fakturačného obdobia.

Príloha č. 5 Zmluvy o poskytovaní služieb - Cenník

RUSS - Žilina

typ telefónu	suma/1 mesiac /1 ks	počet ks	suma celkom 1 mesiac	Paušál
	viazanosť 36	viazanosť 36	viazanosť 36	Business plus flat suma spolu
Yealink SIP-T31 (bez PoE)	1,35	27	36,45	15,00
Yealink SIP-T43U	3,16	0	0,00	15,00
Yealink SIP-T48U	6,79	0	0,00	15,00
Yealink W73P IP DECT (základňa + rúčka)	3,51	0	0,00	15,00

Spolu za telefóny 36,45

Suma celkom za telefóny a paušál - mesačne 441,45

Suma spolu s ústredňou - mesačne **466,45**

405,00

	suma
Ústredňa Asterix IP	viazanosť 36
pripojenie - mesačne	25,00

	suma
Pripojenie internet 100 Mbit/s	viazanosť 36
	129,00

	suma celkom 1 mesiac	suma celkom 36 mesiacov
Suma spolu internet a IP telefónia	viazanosť 36 595,45	viazanosť 36 21 436,20

cený sú uvedené bez DPH

k

Definícia SLA



Úroveň kvality poskytovanej Služby

Konkrétna úroveň SLA zvolená účastníkom pre službu je uvedená v Špecifikácii služby.

1. Úvod

Tento dokument tvorí prílohu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb a obsahuje opis parametrov zmluvy SLA a systému dobropisovania služby.

2. Dostupnosť služby

Služba bude považovaná za dostupnú, ak je v priestoroch koncového zákazníka možné odosielať a prijímať data - meranie sa vykonáva na zariadení poskytujúcom rozhranie Služby v Mieste inštalácie (Koncové zariadenie Účastníka/Podniku resp. Technické zariadenie Podniku). Posúdenie dostupnosti služby v priestoroch koncového zákazníka sa zvyčajne vykonáva na základe testu dostupnosti.

Zákazníkovi vznikne nárok na dobropisovanie služby tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie, ak dostupnosť služby v priestoroch koncového zákazníka počas daného mesiaca po sprevádzkovaní služby poklesne pod definovanú cieľovú hodnotu.

3. Definícia variantu SLA

SLA Basic	Služba je poskytovaná v Mieste inštalácie u Účastníka prostredníctvom technológií DSL, LTE biznis alebo zdieľaného optického pripojenia.
SLA Optimum	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Mieste inštalácie u Účastníka, okrem technológií SLA Basic.
SLA Premium	Služba je poskytovaná v SWAN Core POP alebo v Dátovom centre SWAN; v prípade zriadenia v Mieste inštalácie u Účastníka výlučne s použitím záložného pripojenia (backup), okrem technológií SLA Basic.

Mesačná dostupnosť služby	Dobropis za službu v % mesačného poplatku za ovplyvnené pracovisko koncového zákazníka		
	Basic	Optimum	Premium
99.99 % > ≥ 99.90 %	0%	0%	10%
99.90 % > ≥ 99.50 %	0%	0%	20%
99.50 % > ≥ 99.00 %	0%	10%	30%
99.00 % > ≥ 98.00 %	10%	20%	40%
98.00 % >	20%	30%	50%

3.1. Výpočet dostupnosti služby

Príloha č.6 ZoS_RUSS - SLA definícia

Mesačná dostupnosť služby sa počíta v pomere k celkovému času prevádzky počas kalendárneho mesiaca, v rámci ktorého prevádzkové parametre neboli v dohodnutom rozmedzí pre parametre poskytovania služby, takto:

$$\text{Dostupnosť služby} = \frac{(TS-TN)}{TS} \times 100 \%$$

Kde:

TS = Doba poskytovania služby v rámci mesiaca a

TN = Doba nedostupnosti služby.

Obe uvedené doby sa rátajú v celých minútach, pričom dostupnosť služby sa vyjadruje v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta.

Časový úsek od začiatku údajnej nedostupnosti služby do začatia servisného zásahu sa nezapočítava do doby nedostupnosti služby, ak zákazník neumožnil SWAN vykonať servisný zásah na elektronickom komunikačnom zariadení nachádzajúcom sa v priestoroch koncového zákazníka ihneď, ako bol o to požiadaný.

Poruchy, ktoré sa vyskytnú mimo siete SWAN, a poruchy, u ktorých sa objektívne preukázalo, že ich nespôsobiła SWAN, resp. také, ktoré boli zavinené zákazníkom alebo koncovým používateľom, sa nezapočítavajú do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu porúch. Pokiaľ ide o službu nepriameho prístupu, SWAN nezodpovedá za poškodenia, ktoré vzniknú medzi priestormi koncového používateľa a vybavením v priestoroch zákazníka.

Služba bude považovaná za nedostupnú, ak pomocou nej nemožno prenášať údaje, okrem prípadov, ak je nedostupnosť spôsobená nasledujúcimi dôvodmi:

- Plánovaná údržba,
- Núdzová údržba,
- Vylúčená udalosť, alebo
- Poruchy spôsobené zákazníkom.

Doba nedostupnosti služby sa začína okamihom doručenia správy zákazníka o nedostupnosti služby spoločnosti SWAN poskytujúcej službu v súlade s postupom oznamovania porúch špecifikovanom v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

Doba nedostupnosti služby sa končí okamihom, keď SWAN oznámi zákazníkovi, že poskytovanie služby bolo obnovené.

Zákazník bude považovaný za informovaného o dostupnosti služby ak SWAN vyvinula primerané úsilie na to, aby kontaktovala zákazníka v súlade s dohodnutým postupom, postupom uvedeným v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

4. Maximálny čas do oznámenia poruchy (TTN)

Ak má zákazník objednanú doplnkovú službu Advanced monitoring, dostáva o každom výpadku hlásenie v elektronickej forme (mailom/SMS) najneskôr do 5 minút od začatia výpadku.

Všetky poruchy služby sú nahlasované v režime 24/7.

5. Maximálny čas opravy (TTR)

Všetky poruchy služby sú odstraňované v režime 24x7.

Nedodržanie cieľového času opravy služby nezakladá nárok na poskytnutie dobropisu za služby.

Garantovaný parameter	Basic	Optimum	Premium
Maximálny čas opravy služby (TTR)	24 h	8 h	4 h

6. Úroveň služby a dobropis za službu

6.1. Zákaz prehlásení a záruk

SWAN nesmie poskytovať prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby. Jediným opravným prostriedkom zákazníka v prípade zlyhania služby alebo neschopnosti spoločnosti SWAN poskytnúť služby v súlade so zmluvou a príslušnými požiadavkami na zabezpečenie úrovne služby bude poskytnutie dobropisu za službu tak, ako je uvedené v tejto Zmluve o úrovni služieb.

6.2. Obmedzenie zodpovednosti

V prípade, že zákazník zodpovedá za zriadenie alebo obstaranie prístupových zariadení, SWAN neponesie zodpovednosť za poruchu služby a zároveň nebude povinná poskytnúť dobropis za službu, ak bude porucha spôsobená dôvodmi na strane zákazníka alebo vznikne následkom vylúčených udalostí alebo plánovanej údržby.

6.3. Limit pre dobropis za službu

Nárok na dobropis za službu v prípade nesplnenia dohodnutých parametrov bude mať prednosť pred ostatnými nárokmi. V prípadoch, keď spoločnosť SWAN nezabezpečila dodržanie viacerých garantovaných parametrov služby, zákazník môže žiadať o dobropis za službu len vo vzťahu k jednému z týchto parametrov podľa vlastného výberu.

Spoločnosť SWAN nebude povinná poskytnúť zákazníkovi dobropis vo vzťahu ku každému ovplyvnenému pracovisku koncového zákazníka, kde je poskytovaná služba vo výške viac ako 50 % z mesačného poplatku za službu uhradeného koncovým zákazníkom za dané pracovisko a mesiac, počas ktorého na základe správy zákazníka o poruchách nebola dosiahnutá dohodnutá úroveň služby.

6.4. Žiadosť o dobropis za službu

Aby zákazníkovi mohol byť poskytnutý dobropis, na ktorý má nárok, zákazník musí o jeho vyplatenie požiadať písomne prostredníctvom zástupcu spoločnosti SWAN do 30 (tridsiatich) dní od konca mesiaca, ku ktorému sa dobropis za službu viaže.

Príloha č.6 ZoS_RUSS - SLA definícia

7. Plánovaná údržba

Spoločnosť SWAN môže priebežne vykonávať plánovanú údržbu siete SWAN. Počas plánovanej údržby nie je služba poskytovaná. Trvanie plánovanej údržby sa nezapočítava do doby dostupnosti služby (tento čas nie je súčasťou trvania doby, počas ktorej sa v jednotlivých mesiacoch poskytuje služba (TS)), pod podmienkou, že celkové trvanie plánovanej údržby nepresiahne 4 hodiny počas jedného kalendárneho mesiaca. Plánovaná údržba v trvaní viac ako 4 hodiny za jeden kalendárny mesiac, s ktorou zákazník výslovne súhlasil pred začatím prác, sa nebude započítavať do doby dostupnosti služby.

8. Núdzová údržba

Núdzová údržba sa vykonáva v prípade, keď následkom neočakávaných udalostí spoločnosť SWAN musí prijať opatrenia, aby zabránila rozsiahlejším výpadkom služby. Spoločnosť SWAN vyvinie primerané úsilie na to, aby takéto riziká dokázala eliminovať bez prerušenia poskytovania služieb. Ak spoločnosť SWAN dokáže takéto riziká eliminovať len zásahom do systému, musí o tom zákazníka okamžite informovať. Ak zákazník požiadava o zmenu termínu, spoločnosť SWAN musí vyvinúť maximálne úsilie o zmenu termínu núdzovej údržby, pričom berie do úvahy riziko vzniku rozsiahlejšieho výpadku, ktorý by mohol vzniknúť následkom oddialenia preventívnych prác.

9. Vylúčené udalosti

Nespochybnujúci žiadne z ustanovení tejto Zmluvy o úrovni služieb s opačným účinkom, spoločnosť SWAN neponesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania služby, ktoré bude spôsobené alebo vznikne na základe zásahu vyššej moci, vrátane, nie však výhradne nepredvídateľných udalostí a udalostí, ktorým nemožno zabrániť, ako napr. povodne, zemetrasenia, búrky, zásahy blesku, požiare, epidémie, vojny, prepuknutie bojov (bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vyhlásená vojna), výtržnosti, štrajky alebo iné pracovné nepokoje, občianske nepokoje, sabotáže, rozsiahle výpadky elektrickej siete, vyvlastnenie zo strany vládnych úradov alebo iné udalosti, ktoré spoločnosť SWAN nedokáže primerane ovplyvniť.