



1184/2008 ÚVO

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ DÁTOVÝCH KOMUNIKAČNÝCH SLUŽIEB

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

Zmluvné strany

Účastník:	Úrad pre verejné obstarávanie
Adresa / Sídlo:	Dunajská 68. 820 04 Bratislava 24
Zastúpený:	Ing. Béla Angyal, predseda Úradu pre verejné obstarávanie
Bank.spojenie:	Štátna pokladnica, účet č. 70000062756/8180
IČO:	31797903
DIČ:	2021511008
Prevádzkovateľ:	SWAN, a.s.
Sídlo:	Borská 6, 841 04 Bratislava
Zastúpený:	Ing. Juraj Ondriš, predseda predstavenstva Ing. Miroslav Strečanský, člen predstavenstva
Bank.spojenie:	Tatrabanka, číslo účtu : 2620726338/1100
IČO:	35 680 202
IČ DPH	SK2020324317
Výpis z obchod. registra:	OR Okresný súd Bratislava I – odd. Sa, vložka č.2958/B

Čl.1 Predmet zmluvy

- a) Predmetom tejto zmluvy je:
- aa) záväzok prevádzkovateľa zriadiť a prevádzkovať službu **IP VPN** prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete spoločnosti SWAN, a.s. podľa špecifikácie uvedenej v príloženej ponuke zo dňa 21.07.2008 tak, ako je definovaná vo Všeobecných podmienkach poskytovania elektronickej komunikačnej dátovej služby spoločnosti SWAN, a.s., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy ako jej príloha č. 5 (ďalej len „Všeobecné podmienky“),
 - ab) v prípade záujmu účastníka sa prevádzkovateľ zaväzuje účastníkovi poskytovať aj iné elektronické komunikačné služby, mimo služieb špecifikovaných v písm. aa) a ab) tohto článku, napr. službu Internet, hlasové služby, vzdialené prístupy do VPN MPLS a to na základe objednávok účastníka. Tieto služby budú poskytované v súlade s podmienkami tejto zmluvy, objednávok a Všeobecných podmienok prisiúchajúcich k jednotlivým službám.
- b) Zriadenie služieb je realizované na základe jednotlivých objednávok účastníka (vzor objednávky tvorí prílohu č. 1 k tejto zmluve). Jednotlivé prípojné body služby IP VPN budú zriadené na základe „Objednávok dátových služieb“. Obdobie poskytovania Služieb špecifikovaných v písm. a) je stanovené v jednotlivých objednávkach účastníka. Služby sa považujú za zriadené a funkčné po protokolárnom prevzatí. Vzor odovzdávacieho protokolu je uvedený v prílohe č. 2.
- c) Miesto poskytovania Služieb a organizačné opatrenia sú určené v prílohe č. 3.
- d) Služby poskytované na základe tejto zmluvy sú poskytované nepretržite (24 x 7).

Čl.2 Povinnosti zmluvných strán

- a) Účastník a prevádzkovateľ určia listinnou formou poverených pracovníkov podľa prílohy č. 3, ktorí budú mať právo vstupu do vyhradených priestorov miesta poskytovania Služby.
- b) Účastník určí listinnou formou zodpovednú osobu pre prevádzkovateľa podľa prílohy č. 3. Zodpovedná osoba bude mať ako jediná právo prevádzkovateľa požiadať o audit, zmenu nastavení a parametrov poskytovanej Služby podľa prílohy č. 1.
- c) Účastník je povinný prevádzkovateľovi predložiť kompletne vyplnené objednávky (podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 1).
- d) Účastník sa zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy neznižovať pre prípojné body technické parametre. Zmena technických parametrov Služieb je dovolená na základe dohody zmluvných strán písomne zaznamenananej v dodatku k tejto zmluve.
- e) Účastník súhlasí s umiestnením technologických zariadení v mieste poskytovania Služieb určenom

- prevádzkovateľom.
- f) Účastník sa zaväzuje oznámiť všetky ďalšie údaje a skutočnosti v rámci svojich vedomostí a svojej moci, ktoré sú potrebné na úspešné plnenie zmluvných skutočností, tak aby mohol byť naplnený predmet zmluvy v dohodnutom termíne.
 - g) Všetky technologické zariadenia poskytnuté účastníkovi v rámci Služieb zostávajú vo vlastníctve prevádzkovateľa.
 - h) Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že bez písomného súhlasu účastníka nebude zariadenie poskytnuté v rámci Služieb účastníkom ani treťou stranou premiestňované, deinštalované a inak s ním manipulované.
 - i) Technologické zariadenie, poskytnuté v rámci predmetu zmluvy, musí byť trvale zapnuté. Zabezpečenie nepretržitého elektrického napájania je vecou prevádzkovateľa a nie je dovolené so zariadením akýmkoľvek spôsobom manipulovať, zasahovať a meniť nastavené hodnoty bez predchádzajúceho súhlasu účastníka.
 - j) Prevádzkovateľ sa zaväzuje spolupracovať s účastníkom pri plnení predmetu zmluvy, vrátane zabezpečenia prístupu pracovníkov účastníka alebo jeho dodávateľov.
 - k) Prevádzkovateľ sa zaväzuje pri zabezpečovaní predmetu zmluvy hlavne:
 - dodržiavať všetky technické normy a parametre poskytovaných Služieb
 - dodržiavať bezpečnosť a držať v tajnosti všetky technické parametre nastavení
 - nemeniť bezdôvodne technické parametre a uskutočňovať ich v súlade so záujmom účastníka na základe jeho písomnej požiadavky
 - nevyvíjať činnosti, ktoré by porušovali dobré mravy a zásady obchodného vzťahu
 - l) Prevádzkovateľ sa zaväzuje vopred oznámiť účastníkovi každú zmenu technických parametrov a po realizácii odovzdať účastníkovi odovzdávací protokol, kde sú vykonané zmeny zaznamenané spolu s dátumom realizácie.
 - m) Prevádzkovateľ sa zaväzuje informovať o plánovaných výpadkoch z dôvodu údržby vždy vopred a je povinný uskutočniť tak najmenej 3 pracovné dni vopred a to listinnou formou (faxom, prípadne e-mailom) pracovníkom, ktorých určí účastník.

Čl.3 Cena a platobné podmienky

- a) Ceny za služby špecifikované v článku 1 Zmluvy „Predmet zmluvy“ sú stanovené v súlade so zákonom o cenách v jednotlivých objednávkach.
- b) Ceny sú uvedené vrátane DPH, ktorá bola pripočítaná vo výške podľa platných právnych predpisov.
- c) Cenu je možné meniť len formou dodatkov k zmluve po vzájomnej dohode zmluvných strán, a na základe zmeny daňových predpisov alebo iných legislatívnych vplyvov, ktoré majú priamy vzťah k stanoveniu ceny.
- d) Pre cenu je stanovená mena – SKK. Cena bude po konverzii slovenskej meny SKK na EUR po 1.1.2009 prepočítaná podľa stanoveného konverzného kurzu 1 EUR = 30,1260 SKK.
- e) Prevádzkovateľ je oprávnený vystaviť faktúru na jednorázové náklady – zriaďovací poplatok - ihneď po podpísaní zmluvy.
- f) Prevádzkovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za mesačný poplatok za poskytnuté Služby k prvému dňu mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci v ktorom bola služba poskytnutá.
- g) Lehota splatnosti faktúr je 14 dní odo dňa doručenia účastníkovi.
- h) Faktúra musí mať všetky náležitosti daňového dokladu stanovené príslušnou platnou legislatívou. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti daňového dokladu, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje, vráti účastník faktúru prevádzkovateľovi, ktorý je povinný faktúru upraviť resp. doplniť. U takto upravenej resp. doplnenej faktúry prevádzkovateľ vyznačí novú lehotu splatnosti.
- i) Zmluvné strany sa dohodli, že výška úroku z omeškania za nedodržanie termínu splatnosti faktúry pre účastníka je 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- j) Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná pokuta z omeškania za nedodržanie termínu zriadenia služby na objednávke podľa prílohy č. 1 pre prevádzkovateľa je 0,05% zo zriaďovacieho poplatku za každý deň omeškania.

Čl.4 Doba trvania zmluvy

- a) Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do 31. 12. 2009.
- b) Platnosť tejto zmluvy je možné ukončiť:
 - i. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - ii. uplynutím doby podľa písm. a) tohto článku,
 - iii. odstúpením od tejto zmluvy podľa príslušných ustanovení Všeobecných podmienok na poskytovanie služby prístupu do siete internet spoločnosti SWAN, a.s..
- c) V prípade, ak účastník vykoná právny úkon smerujúci k ukončeniu platnosti tejto zmluvy, ktorý je v rozpore s ustanoveniami tejto zmluvy a prestane plniť povinnosti vyplývajúce mu z ustanovení tejto zmluvy, má prevádzkovateľ nárok na zaplatenie finančnej náhrady vo výške sumy, ktorá sa určuje nasledujúcim spôsobom: celkový mesačný poplatok za služby vynásobený počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca doby určenej podľa písm. a) tohto článku tejto zmluvy.
- d) Ak prevádzkovateľ vykoná právny úkon smerujúci k ukončeniu platnosti tejto zmluvy, ktorý je v rozpore s ustanoveniami tejto zmluvy a prestane plniť povinnosti vyplývajúce jej z ustanovení tejto zmluvy, má

účastník nárok na zaplatenie finančnej náhrady vo výške sumy, ktorá sa určuje nasledujúcim spôsobom: celkový mesačný poplatok za služby vynásobený počtom mesiacov, ktoré zostávajú do konca doby určenej podľa písm. a) tohto článku tejto zmluvy.

Čl.5 Servis a garancie

- a) Prevádzkovateľ zabezpečuje odstraňovanie prípadných porúch Služby, ktoré boli zistené dohľadovým strediskom prevádzkovateľa alebo oznámené účastníkom a overené dohľadovým strediskom prevádzkovateľa (podľa toho, čo nastane skôr) takto:
 - odstránenie porúch najneskôr do 24 hodín od nahlásenia porúch na Helpdesk podľa bodu g).
- b) Prevádzkovateľ má právo dočasne prerušiť poskytovanie telekomunikačných služieb z dôvodu odstraňovania porúch, pričom vždy zohľadní záujmy účastníka a obmedzí prerušenie prevádzky na najkratší nevyhnutný čas.
- c) Prevádzkovateľ ohlásí účastníkovi neočakávané prerušenie prevádzkovej Služby.
- d) Doba určená pre plánovanú údržbu je doba nepresahujúca 120 minút za kalendárny mesiac, počas ktorej môže byť poskytovanie Služby prerušené. Pre plánovanú údržbu je vyhradený pevný termín každý prvý štvrtok v mesiaci v čase medzi 2.00 – 3.00. Celková doba údržby nesmie presiahnuť 8 hodín počas jedného kalendárneho roku.
- e) Plánovaná údržba sa oznamuje druhej zmluvnej strane emailom, alebo faxom najneskôr 3 pracovné dni vopred.
- f) V prípade, že účastník neumožní druhej strane uskutočniť okamžitý servisný zásah na zariadeniach umiestnených v jeho priestoroch, nebude táto doba započítaná do celkovej lehoty opravy.
- g) Miesto ohlasovania porúch je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo 02 – 35 000 999, helpdesk@swan.sk).
- h) Dostupnosť služby je garantovaná v rozsahu 97%.
- i) Prevádzkovateľ zabezpečuje odstraňovanie prípadných porúch služby IP VPN v zmysle prílohy č. 6 k tejto zmluve „Poriadok a kvalita poskytovania služby – SLA IP“.

Čl.6 Záverečné a spoločné ustanovenia

- a) Táto zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dve vyhotovenia.
- b) Právne vzťahy zmluvných strán založené touto zmluvou a touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- c) Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len písomnými dodatkami, ktoré budú podpísané každou zo zmluvných strán. Každý uzatvorený dodatok musí obsahovať evidenčné číslo zmluvy.
- d) Všetky údaje ktoré obsahuje táto zmluva sa považujú za predmet obchodného tajomstva. Zmluvné strany považujú informácie, s ktorými prídu do styku pri plnení predmetu tejto zmluvy za predmet obchodného tajomstva, zaväzujú sa neposkytovať ich tretím osobám a nezneužívať ich. Poskytnúť tieto údaje resp. informácie tretej osobe môže zmluvná strana len po predchádzajúcom písomnom súhlase druhej zmluvnej strany. Tento záväzok mlčanlivosti platí aj po ukončení tohto zmluvného vzťahu.
- e) Účastník umožní prevádzkovateľovi používať jeho meno ako referenciu prevádzkovateľa pre zabezpečovanie telekomunikačných potrieb pre účastníka a súhlasí s tým. Prevádzkovateľ súhlasí s použitím jeho mena pri poskytovaní informácie zo strany účastníka ako prevádzkovateľa telekomunikačných služieb a súhlasí s tým.
- f) Oznámenia, alebo zasielanie dokumentov sa uskutočňuje na adresách:
 - Prevádzkovateľ: SWAN, a.s., Borská 6, 841 04 Bratislava
 - Účastník: Úrad pre verejné obstarávanie, Dunajská 68, P. O. Box 58, 820 04 Bratislava 24
- h) Zmluvné strany súhlasia s používaním faxu pre urýchlenie písomnej komunikácie s tým, že každá strana je povinná zaistiť riadnu evidenciu a archiváciu na médiu necitlivom na svetlo. Dátum a čas uvedený v týchto dokumentoch sa považuje za rozhodujúci pri určovaní a počítaní lehôt a termínov.
 - Fax prevádzkovateľa: 02 – 35 000 799
 - Fax účastníka: 02 – 50 264 298
 Uvedené neplatí pre faktúry a preberacie protokoly, ktoré musia byť zasielané na adresu účastníka v listinnej podobe.
- h) Zmluvné strany môžu meniť adresy a faxové čísla sú však povinné o príslušných zmenách druhú stranu bezodkladne informovať.
- i) V prípade rozporu zmluvných podmienok uvedených v tejto zmluve s podmienkami uvedenými vo Všeobecných podmienkach na poskytovanie služby prístupu do siete internet spoločnosti SWAN, a.s., majú podmienky uvedené v tejto zmluve prednosť.
- j) Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nedodržanie zmluvných ustanovení, alebo za omeškanie spôsobené pri plnení jej povinností z dôvodu vyššej moci v zmysle platného Obchodného zákonníka. V prípade, že do plnenia zmluvy zasiahne vyššia moc, predlžujú sa termíny plnenia jednotlivých bodov zmluvy o tú dobu, po ktorú táto vyššia moc trvala.
- k) Nedeliteľnými prílohami tejto zmluvy sú:
 - príloha č. 1 – Vzor objednávky dátových služieb,



- príloha č. 2 – Vzor odovzdávacieho protokolu zriadenia dátovej služby,
 - príloha č. 3 – Organizačné opatrenia
 - príloha č. 4 - výpis z obchodného registra Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sa, vložka č.: 2958/B.
 - príloha č. 5 – Všeobecné podmienky poskytovania elektronickej komunikačnej dátovej služby spoločnosti SWAN, a.s.
 - príloha č. 6 – Poriadok a kvalita poskytovania služby – SLA IP
 - príloha ponuky zo dňa 21.07.2008
- l) Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania každou zo zmluvných strán. Každá zo zmluvných strán zmluve rozumie a podpisuje na základe slobodnej vôle bez nátlakov. Súhlas s celým textom zmluvy potvrdzujú zmluvné strany podpisom svojich oprávnených zástupcov.

V Bratislave, dňa 19.7.2008

V Bratislave, dňa 19.7.2008

Za prevádzkovateľa:

Za účastníka:

.....
Ing. Juraj Ondris
predseda predstavenstva
SWAN, a.s.

.....
Ing. Béla Angyal
predseda Úradu pre verejné obstarávanie

.....
Ing. Miroslav Srečanský
člen predstavenstva
SWAN, a.s.

<input type="checkbox"/> zriadenie <input type="checkbox"/> zrušenie <input type="checkbox"/> preloženie <input type="checkbox"/> zmena				Evidenčné číslo Zmluvy: 0 6									
Požadovaný dátum realizácie:				Na obdobie:		<input type="checkbox"/> neurčité		<input type="checkbox"/> 12 mesiacov		<input type="checkbox"/> 24 mesiacov		<input type="checkbox"/> iné:	
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):				PSČ:			
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):				PSČ:			
DÁTOVÁ SLUŽBA		Označenie služby účastníkom:											
Služba:		<input type="checkbox"/> Internet		<input type="checkbox"/> VPN		<input type="checkbox"/> Dig. okruh		<input type="checkbox"/> LAN-LAN		<input type="checkbox"/> Back-up:		<input type="checkbox"/> iné:	
Technológia:		<input type="checkbox"/> Wimax 3,5GHz		<input type="checkbox"/> FWA 26GHz		<input type="checkbox"/> 2,4GHz		<input type="checkbox"/> RR spoj		<input type="checkbox"/> Dig. okruh		<input type="checkbox"/> Opt.vláknno <input type="checkbox"/> iné:	
Prístupová rýchlosť resp. rýchlosť rádiovkej linky (VPN, DO)													
<input type="checkbox"/> 64 kbit/s		<input type="checkbox"/> 128 kbit/s		<input type="checkbox"/> 256 kbit/s		<input type="checkbox"/> 512 kbit/s		<input type="checkbox"/> 1024 kbit/s					
<input type="checkbox"/> 2048 kbit/s		<input type="checkbox"/> 34 Mbit/s		<input type="checkbox"/> 155 Mbit/s		<input type="checkbox"/> x 2 Mbit/s		<input type="checkbox"/> iná:					
Internet Access (šírka prenosového pásma):													
<input type="checkbox"/> 64 kbit/s		<input type="checkbox"/> 128 kbit/s		<input type="checkbox"/> 256 kbit/s		<input type="checkbox"/> 512 kbit/s		<input type="checkbox"/> 1024 kbit/s					
<input type="checkbox"/> 2048 kbit/s		<input type="checkbox"/> 34 Mbit/s		<input type="checkbox"/> 155 Mbit/s		<input type="checkbox"/> x 2 Mbit/s		<input type="checkbox"/> iná:					
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)													
Prenájom koncového zariadenia:													
Poznámka:													
CENA SPOLU (Sk bez DPH)				Inštalačný poplatok:				Mesačný poplatok:				Ročný poplatok:	

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 (výrobca, typ, model):					
Požadované rozhranie:	<input type="checkbox"/> X.21	<input type="checkbox"/> V.35	<input type="checkbox"/> 10BaseT	<input type="checkbox"/> G.703	<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.				
<input type="checkbox"/>	Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľností 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 nehnuteľností, v ktorej má byť umiestnený koncový bod (len ak vlastník nehnuteľností je iný ako účastník)					
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľností:					
IČO:		DIČ:		IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:	
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byť) č.:	Kontaktný telefón:	
<input type="checkbox"/>	vlastník, resp. správca nehnuteľností súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.				
<input type="checkbox"/>	vlastník, resp. správca nehnuteľností súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte				
podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľností					
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"/> X.21	<input type="checkbox"/> V.35	<input type="checkbox"/> 10BaseT	<input type="checkbox"/> G.703	<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 nehnuteľností 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 nehnuteľností, v ktorej má byť umiestnený koncový bod (len ak vlastník nehnuteľností je iný ako účastník)					
Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľností:					
IČO:		DIČ:		IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:	
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byť) č.:	Kontaktný telefón:	
<input type="checkbox"/>	vlastník, resp. správca nehnuteľností súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.				
<input type="checkbox"/>	vlastník, resp. správca nehnuteľností súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte				
podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľností					
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	

Príloha č. 2

k Zmluve o poskytovaní dátových komunikačných služieb



SWAN, a. s. • Borská 6 • 841 04 Bratislava • IČO: 35 680 202 • IČ DPH: SK2020324317
OR Okresný súd Bratislava I – vl. č. 2958/B

ODOVZDÁVACÍ PROTOKOL

zriadenia dátovej služby

Účastník (objednávateľ):			
Účastník (v mieste pripojenia):			
Objednávka č.:			
Poskytované služby:			
<input type="checkbox"/> Prístup do Internetu	Prístupová rýchlosť:	---	
	IP adresy:	---	
<input type="checkbox"/> Prístup do VPN MPLS	Prístupová rýchlosť:	---	
<input type="checkbox"/> DSL-to-VPN MPLS	Prístupová rýchlosť:	---	
<input type="checkbox"/> ISDN Back-up	<input type="checkbox"/> VPN		
	<input type="checkbox"/> Internetu		
<input type="checkbox"/> DSL Back-up	Prístupová rýchlosť:	---	
	<input type="checkbox"/> VPN		
	<input type="checkbox"/> Internetu		
<input type="checkbox"/> IPSec-to-MPLS	Počet kônt:	---	
<input type="checkbox"/> MPLS-to-Internet			
<input type="checkbox"/> Iné			
Rozhranie u účastníka:			
Potvrdenie prevzatia poskytovanej služby:			
Dátum:			
Zástupca poskytovateľa:		Zástupca účastníka (objednávateľa):	
Podpis:		Podpis:	
Pečiatka		Pečiatka	
Využívanie koncových telekomunikačných zariadení a služieb poskytovaných prostredníctvom nich je viazané Všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačných služieb SWAN, a. s.			
Poznámka:			



Príloha č. 3 k Zmluve o poskytovaní dátových komunikačných služieb

ORGANIZAČNÉ OPATRENIA

1. Miesto poskytovania Služby

Miesto poskytovania Služby je špecifikované písomnou formou – odovzdávacím protokolom podľa prílohy 3.

2. Poverení pracovníci

Prevádzkovateľ a účastníci listinnou formou podpísanou štatútom si vzájomne oznámia poverených pracovníkov. V zozname poverených pracovníkov bude uvedené meno, priezvisko, číslo OP, meno zamestnávateľa, adresu zamestnávateľa, IČO zamestnávateľa, telefónne číslo a e-mailová adresa.

3. Zodpovedný pracovník

Účastník listinnou formou podpísanou štatútom oznámi prevádzkovateľovi zodpovedného pracovníka. V oznámení bude uvedené meno, priezvisko, číslo OP, meno zamestnávateľa, adresu zamestnávateľa, IČO zamestnávateľa, telefónne číslo a e-mailovú adresu.

4. Audit zariadení a poskytovanej služby

Účastník si vyhradzuje právo kedykoľvek vykonať na zariadeniach a poskytovanej Službe audit a prevádzkovateľ sa zaväzuje konať súčinne s účastníkom. Za účastníka a prevádzkovateľa konajú v tejto veci poverení pracovníci.

VÝPIS
Z OBCHODNÉHO REGISTRA
Okresného súdu Bratislava I

III, 18.12.1995 / 0002

Oddiel: Sa
Vložka číslo: 2958/B

I. OBCHODNÉ MENO

SWAN, a.s.

II. SÍDLO

Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):
Borská 6
Názov obce: Bratislava
PSČ: 841 04

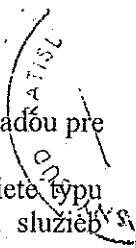
III. IČO: 35 680 202

IV. DEŇ ZÁPISU: 18.12.1995

V. PRÁVNA FORMA: Akciová spoločnosť

VI. PREDMET PODNIKANIA (ČINNOSTI)

1. kúpa tovaru v rozsahu voľnej živnosti za účelom jeho predaja konečnému spotrebiteľovi /maloobchod/,
2. kúpa tovaru v rozsahu voľnej živnosti za účelom jeho predaja iným prevádzkovateľom živnosti /veľkoobchod/,
3. sprostredkovateľská činnosť,
4. obstarávateľská a poradenská činnosť v oblasti stavebníctva a technológie,
5. zriaďovanie a prevádzkovanie pevnej verejnej bezdrôtovej telekomunikačnej siete prostredníctvom technológie FWA/Fidex Wireless Access/ v stanovenom úseku 26 GHz a poskytovanie verejných telekomunikačných služieb prostredníctvom tejto siete,
6. zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete, poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriaďovanie a prevádzkovanie rádiových zariadení,
7. zhotovovanie www stránok v rozsahu voľnej živnosti,
8. reklamná a propagačná činnosť v rozsahu voľnej živnosti,
9. automatizované spracovanie dát,
10. poskytovanie informačného servisu na základe automatizovaného spracovania dát,
11. montáž a telekomunikačných zariadení,
12. poskytovanie software - predaj hotových programov na základe zmluvy s autorom,
13. prenájom spotrebného a priemyselného tovaru,
14. prieskum trhu,
15. podnikateľské poradenstvo v rozsahu voľnej živnosti,
16. činnosť organizačných a ekonomických poradcov,
17. činnosť účtovných poradcov,
18. vedenie účtovníctva,
19. vydavateľská činnosť v rozsahu voľnej živnosti,
20. leasingová činnosť v rozsahu voľnej živnosti,
21. faktoring a forfaiting v rozsahu voľnej živnosti,
22. organizovanie školení a seminárov,
23. usporadúvanie výstav a veľtrhov,



- 24. usporadúvanie vzdelávacích a športových podujatí,
- 25. poradenstvo v oblasti výpočtovej techniky,
- 26. marketing,
- 27. prevádzkovanie retransmisie podľa oprávnenia na retransmisiu č. TKR/275/2007 vydaného Radou pre vysielanie a retransmisiu v zmysle zákona č. 308/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- 28. zriaďovanie a prevádzkovanie pevnej/nomádskej prístupovej elektronickej komunikačnej siete typu bod-multibod v stanovenom úseku 3,5 GHz a poskytovanie elektronických komunikačných služieb
- 29. poskytnutie prístupu koncovému účastníkovi do verejnej elektronickej komunikačnej siete,
- 29. montáž, rekonštrukcia a údržba vyhradených technických zariadení elektrických,
- 30. projektovanie a konštruovanie elektrických zariadení,

VII. ŠTATUTÁRNY ORGÁN: PREDSTAVENSTVO

Meno a priezvisko: Ing. Miroslav Strečanský
Bydlisko:
Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):
Krajná 16397/56C
Názov obce: Bratislava
PSČ: 821 04
Dátum narodenia: 17.01.1968
Rodné číslo: 680117/6316

Vznik funkcie: 11.02.2002

člen

Meno a priezvisko: Jozef Králik
Bydlisko:
Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):
Drotárska cesta 6164/90
Názov obce: Bratislava
PSČ: 811 02
Dátum narodenia: 26.06.1969
Rodné číslo: 690626/8094

Vznik funkcie: 21.12.2005

predseda

Meno a priezvisko: Ing. Juraj Ondriš
Bydlisko:
Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):
Kunerádska 19
Názov obce: Bratislava
PSČ: 841 03
Dátum narodenia: 14.10.1967
Rodné číslo: 671014/0481

Vznik funkcie: 21.12.2005

Spôsob konania štatutárneho orgánu v mene akciovej spoločnosti:
Vo všetkých veciach zaväzujúcich spoločnosť sú oprávnení konať a podpisovať vždy dvaja členovia predstavenstva spoločne. Podpisovanie za spoločnosť sa uskutočňuje tak, že k napísanému alebo vytlačenému názvu spoločnosti, k svojim menám a funkciám pripoja podpisujúci svoje podpisy.

VIII. DOZORNÁ RADA

predseda

Meno a priezvisko: Ing. Pavol Ondriš

Bydlisko:

Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):

Češta na Klanec 4590/72

Názov obce: Bratislava

Rodné číslo: 691207/6083

Vznik funkcie: 13.08.2002

Meno a priezvisko: Karol Pipta

Bydlisko:

Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):

Budaťínska 3230/16

Názov obce: Bratislava

PSČ: 851 05

Dátum narodenia: 25.02.1976

Rodné číslo: 760225/6937

Vznik funkcie: 16.09.2003

Meno a priezvisko: Lubomír Geľo

Bydlisko:

Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):

Strojnícka 33

Názov obce: Bratislava

PSČ: 821 05

Dátum narodenia: 23.07.1971

Rodné číslo: 710723/3496

Vznik funkcie: 16.09.2003

IX. AKCIONÁR

Obchodné meno:

DanubiaTel, a.s.

Sídlo:

Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):

Borská 6

Názov obce: Bratislava

PSČ: 841 04

X. VÝŠKA ZÁKLADNÉHO IMANIA

159 500 000 Sk

XI. ROZSAH SPLATENIA ZÁKLADNÉHO IMANIA

159 500 000 Sk

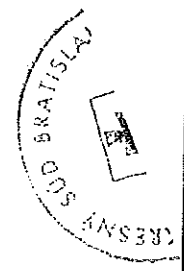
XII. AKCIE

Počet: 795

Druh: kmeňové na meno

Podoba: listinné

Menovitá hodnota: 100 000 Sk



Počet: 8
Druh: kmeňové
Forma: akcie na meno
Podoba: listinné
Menovitá hodnota: 10 000 000 Sk

ĎALŠIE PRÁVNE SKUTOČNOSTI

XIII. ZLÚČENIE, SPLYNUTIE, ROZDELENIE SPOLOČNOSTI

Spoločnosť je právnym nástupcom v dôsledku zlúčenia.
Obchodné meno:
PEEM Slovakia, spol. s r. o.
Sídlo:
Názov ulice (iného verejného priestranstva) a orientačné číslo (príp. súpisné číslo):
Bernoláková 1
Názov obce: Trnava
PSČ: 917 01
IČO: 31 425 941

XIV. INÉ ĎALŠIE PRÁVNE SKUTOČNOSTI

1. Obchodná spoločnosť bola založená zakladateľskou listinou vo forme notárskej zápisnice N 154/95, Nz 153/95 napísanej dňa 22.11.1995 notárom JUDr. Tatjanou Šúrkovou v súlade s ust. §§ 24, 57 ods. 3, 105-153 Zák. č. 513/91 Zb. Obchodného zákonníka.
Stary spis: S.r.o. 16985
Zmena zakladateľskej listiny osvedčená do notárskej zápisnice č. N 401/2000, Nz 395/2000 dňa 3.4.2000 v znení doplnenia.
Zmluva o prevode obchodného podielu zo dňa 11.4.2000.
Dodatok č. 2 k zakladateľskej listine spísaný do notárskej zápisnice č. N 453/2000, Nz 447/2000 dňa 12.4.2000, ktorým sa mení aj predchádzajúce obchodné meno a sídlo UNICOMMERZ LEASING HANDELS s.r.o., Zvolenská 36, Bratislava.
Rozhodnutie spoločníka o prevode obchodného podielu zo dňa 13.3.2001.
Notárska zápisnica N 207/2001, Nz 203/2001 zo dňa 15.3.2001.
Notárska zápisnica č. N 525/2001, Nz 517/2001 zo dňa 15.6.2001.
Zmena obchodného mena z Callino, s.r.o. na SWAN, s.r.o.
Dodatok č. 5 k zakladateľskej listine vo forme notárskej zápisnice N 727/2001, Nz 714/2001 zo dňa 24.8.2001.

Rozhodnutie jediného spoločníka spoločnosti Pipeline Telco BV i.o. so sídlom Koppelenburgerweg 22, 6971 AM Brummen, Holandsko o prevode obchodného podielu zo dňa 28.9.2001.
Zmluva o prevode obchodného podielu na nadobúdateľa Danubia Invest, a.s., obchodník s cennými papiermi, IČO: 31 369 596, so sídlom Hviezdoslavovo nám. 14, Bratislava, zo dňa 9.11.2001.
Zmena zakladateľskej listiny spísaná do notárskej zápisnice č. N 723/01, Nz 723/01 zo dňa 12.11.2001.
Akciová spoločnosť vznikla bez výzvy na upisovanie akcií, rozhodnutím jediného spoločníka spoločnosti SWAN, s.r.o. a to Danubia Invest, a.s. obchodník s cennými papiermi, o zmene právnej formy, v zmysle § 69b Zák. č. 500/2001 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa Obchodný zákonník, zo dňa 11.2.2002, spísaným do notárskej zápisnice č. N 144/2002, Nz 141/2002 v znení dodatku č. 1 spísaného dňa 13.3.2002 do notárskej zápisnice č. N 239/2002, Nz 235/2002, ktorá zároveň nahrádza aj zakladateľskú listinu spoločnosti a ktorým boli schválené stanovky spoločnosti v zmysle §§ 56 - 75 a § 154 a nasl. Zák. č. 513/91 Zb. v znení neskorších predpisov.
2. Zmena stanov schválená valným zhromaždením dňa 13.8.2002, priebeh ktorého bol osvedčený do notárskej zápisnice č. N 273/2002, Nz 240/2002.
3. Zápisnica z riadneho valného zhromaždenia konaného dňa 16.9.2003, ktorého priebeh osvedčuje notárska zápisnica N 386/2003, Nz 80722/2003 spísaná dňa 16.9.2003, na ktorom boli schválené personálne zmeny v dozornej rade. Zápisnica z mimoriadneho valného zhromaždenia konaného dňa

3.12.2003, na ktorom bola schválená personálna zmena v predstavenstve.

4. Zápisnica z mimoriadneho valného zhromaždenia vo forme notárskej zápisnice N 148/2004, NZ 39663/2004 zo dňa 10.05.2004, na ktorom bolo schválené zvýšenie základného imania spoločnosti upísaním nových akcií a s tým súvisiaca zmena stanov spoločnosti.

5. Osvedčenie o priebehu riadneho valného zhromaždenia zo dňa 13.10.2004 vo forme notárskej zápisnice N 594/04, Nz 75235/04, spísanej JUDr. Danielou Šikutovou, notárom.

6. Zápisnica z valného zhromaždenia osvedčená do notárskej zápisnice č. N 259/2005, Nz 51765/2005, NCRIs 51254/2005 zo dňa 02.11.2005.

7.

Notárska zápisnica N 355/2008, Nz 29110/2008 zo dňa 08.07.2008 osvedčujúca rozhodnutie jediného akcionára.

8. Rozhodnutie jediného akcionára spísané vo forme notárskej zápisnice N 247/2008, Nz 42055/2008 dňa 07.10.2008 o zlúčení so spoločnosťou PEEM Slovakia, spol. s r.o., so sídlom Bernolákova 1, 917 01 Trnava, IČO: 31 425 941, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel Sro, Vložka č. 2980/T, ktorá bola zrušená bez likvidácie.

Obchodná spoločnosť SWAN, a.s., so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO: 35 680 202, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sa, Vložka č. 2958/B, sa na základe zmluvy o zlúčení spísanej vo forme notárskej zápisnice č. N 248/2008, Nz 42057/2008 notárkou JUDr. Agátou Wiegerovou dňa 07.10.2008 stáva právnym nástupcom spoločnosti PEEM Slovakia, spol. s r.o. a preberá všetky jej práva a záväzky.

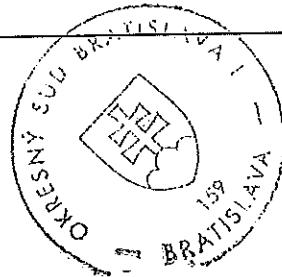
Bratislava I, 16.10.2008

Správnosť výpisu sa potvrdzuje

Za správnosť výpisu: Monika Kondradová



.....
(podpis oprávnenej osoby)



.....
(odtlačok úradnej pečiatky)

VŠEOBECNÉ PODMIENKY NA POSKYTOVANIE SLUŽBY PRÍSTUPU DO SIETE INTERNET SPOLOČNOSTI SWAN a.s.

(ďalej len „Všeobecné podmienky“)
vydané v súlade so zákonom NR SR č.610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách

Článok 1 Vymedzenia základných pojmov

- 1.1 **SWAN, a.s.** so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B, je v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „Zákon“) a v rozsahu licencie udelené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Licencia“) na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejných telekomunikačných služieb, zriaďovanie a prevádzkovanie rádiových zariadení. SWAN, a.s., (ďalej len „spoločnosť SWAN“) je telekomunikačným podnikom. Spoločnosť SWAN je oprávnená vykonávať vyššie uvedené telekomunikačné činnosti na celom území Slovenskej republiky.
- 1.2 **Zmluva** je zmluva o pripojení spolu s dodatkami a osobitnými dohodami, na základe ktorej sa spoločnosť SWAN zaväzuje pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie účastníka na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti SWAN a poskytovať účastníkovi dohodnuté služby a účastník sa zaväzuje platiť cenu za zariadenie pripojenia na verejnú telekomunikačnú sieť spoločnosti SWAN a využívanie služieb. Každý ďalší vzťah, ktorý vznikne medzi spoločnosťou SWAN a účastníkom po uzavretí zmluvy a ktorého predmetom je poskytovanie služieb spoločnosťou SWAN účastníkovi podľa týchto všeobecných podmienok, sa považuje za dodatok k zmluve.
- 1.3 **Záujemca** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá požiadala spôsobom podľa týchto všeobecných podmienok spoločnosť SWAN o uzavretie zmluvy na poskytovanie služieb.
- 1.4 **Účastník** je fyzická osoba alebo právnická osoba oprávnená objednávať a používať služby spoločnosti SWAN na základe zmluvy.
- 1.5 **Zodpovedný zástupca účastníka** je osoba, ktorá je oprávnená konať v mene účastníka vo všetkých úkonoch súvisiacich s uzavretím zmluvy, jej zmenami a vo všetkých úkonoch súvisiacich s poskytovaním služieb podľa týchto všeobecných podmienok, a to na základe platných právnych predpisov alebo na základe osobitného písomného splnomocnenia od účastníka.
- 1.6 **Kontaktná osoba** je osoba na strane účastníka, s ktorou bude spoločnosť SWAN, resp. jej subdodávateľia v priamom kontakte pri zriaďovaní pripojenia a počas poskytovania služieb. Účastník je pritom povinný oznámiť kontaktné údaje tejto kontaktnej osoby spoločnosti SWAN a zároveň zabezpečiť, aby kontaktná osoba bola počas zriaďovania pripojenia a počas poskytovania služieb k dispozícii spoločnosti SWAN podľa jej pokynov. Identifikačné údaje kontaktnej osoby sú uvedené v Objednávke.
- 1.7 **Zariadenie pripojenia** predstavuje súhrn úkonov, ktorých vykonávanie zabezpečuje spoločnosť SWAN a po vykonaní ktorých je možné pripojiť koncové telekomunikačné zariadenie účastníka ku koncovému bodu okruhu v mieste identicky špecifikovanom účastníkom (napr. budova, objekt, pozemok identifikovaný súpisným, resp. parcelným číslom) v Objednávke, t.j. po vykonaní ktorých je možné vykonať pripojenie. Zariadenie pripojenia zahŕňa nastavenie technických parametrov siete a v prípade, že je to potrebné aj zariadenie a prenášač prístupového okruhu a inštaláciu zariadení alebo ich obstaranie.
- 1.8 **Pripojením** sa pre účely zmluvy rozumie úkon, nasledujúci po vykonaní zariadenia pripojenia, a na základe ktorého je koncové telekomunikačné zariadenie účastníka pripojené ku koncovému bodu okruhu. Na základe pripojenia účastník môže využívať služby poskytované spoločnosťou SWAN podľa zmluvy a v súlade s Popisom služieb a Všeobecnými podmienkami.
- 1.9 **Koncový bod okruhu** je zariadenie spoločnosti SWAN ku ktorému sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie účastníka. Koncovým bodom okruhu je z hľadiska technologických prostriedkov Terminál mikrovlnného spoja, laserového spoja, koncové zariadenie prenášaného metalického alebo optického spoja s komunikačným rozhraním definovanými v objednávke.
- 1.10 **Elektronická komunikačná sieť** (ďalej len „Sieť“) je súhrn fyzicky a logicky prepojených telekomunikačných zariadení prevádzkovaných spoločnosťou SWAN na základe Licencie a používaných na prenos dát a poskytovanie služieb v súlade s Licenciou. Rozhraniami Sieť sa jej koncové body, v ktorých je Sieť pripojená k iným verejným telekomunikačným sieťam a systémom zriaďovateľní, resp. prevádzkovateľní inými prevádzkovateľmi a v ktorých sú k nej cez prístupové okruhy pripojení účastníci. Súčasťou Sieť je aj riadiace a dohľadové stredisko Sieť spoločnosti SWAN (ďalej len „Stredisko“).
- 1.11 **Služba alebo služby** pozostávajú z dátových služieb a s ňou spojenými inými doplnkovými a ostatnými telekomunikačnými službami (produktmi) poskytovanými na technologickej báze dátovej služby, ako aj ďalšie produkty, ktorých predmetom je prenos dát prostredníctvom Sieť spoločnosti SWAN v kvalite a za podmienok uvedených v týchto všeobecných podmienkach a v Zmluve. Služby poskytuje spoločnosť SWAN účastníkovi v súlade so všeobecnými podmienkami za sadzby uvedené v aktuálnom Cenníku služieb spoločnosti SWAN, a to na základe Licencie, zmluvy a Všeobecných podmienok, prípadne osobitných dohôd. Súčasťou poskytovania služieb nie je predaj koncového telekomunikačného zariadenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 1.12 **Objednávka** je formulár spoločnosti SWAN, na základe ktorého si účastník objednáva poskytovanie služieb a definuje svoju požiadavku na zariadenie pripojenia, zrušenie alebo preloženie služby, definuje parametre služby alebo ich zmenu, definuje prístupový okruh, určuje umiestnenie koncového bodu okruhu, stanovuje technické charakteristiky a špecifikáciu služby. Objednávka taktiež obsahuje údaje o účastníkovi, požadovaný dátum zariadenia pripojenia ako aj iné údaje podľa pokynov spoločnosti SWAN potrebné pre zariadenie pripojenia. Okrem vyššie uvedeného, Objednávka musí obsahovať údaje špecifikujúce, či sa pri zariadení pripojenia majú využiť existujúce vnútorné rozvody a aj údaje o tom, kto je ich vlastníkom alebo správcom a súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť zriadený koncový bod pripojenia. Objednávka sa po jej akceptácii spoločnosťou SWAN stáva ako dodatok k zmluve jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 1.13 **Požiadavka na obhliadku** je úkon spoločnosti SWAN, na základe ktorého spoločnosť SWAN preveruje možnosť technickej realizácie zariadenia pripojenia účastníka resp. záujemcu v zmysle jeho technických požiadaviek. Tento úkon si spoločnosť SWAN vyhradzuje pred podpísaním zmluvy.
- 1.14 **Cenník** je aktuálna tarifa služieb spoločnosti SWAN. Obsahuje úpravu cien za poskytované služby, príplatkov a bezplatne poskytovaných služieb, ako aj podmienky, za ktorých sa tieto sadzby uplatňujú. Cenník tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
- 1.15 **Odzovďavací protokol** je listina potvrdzujúca zariadenie pripojenia a identifikuje zariadenia spoločnosti SWAN, prostredníctvom ktorých spoločnosť SWAN poskytuje dohodnutú službu a ktorú boli odovzdané účastníkovi od užívania v súvislosti so zriadením prístupového okruhu. Odzovďavací protokol obsahuje aj skutočný dátum Aktivácie služby. Za účastníka podpisuje Odzovďavací protokol Kontaktná osoba.
- 1.16 **Prístupový okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý slúži alebo má slúžiť na pripojenie koncového telekomunikačného zariadenia účastníka k Sieť za účelom poskytovania služieb. Prístupový okruh je špecifikovaný v Objednávke. Súčasťou prístupového okruhu môže byť aj prenášaný telekomunikačný okruh, ktorý má spoločnosť SWAN prenášať od iného telekomunikačného operátora za účelom realizácie a poskytovania služieb účastníkovi.
- 1.17 **Virtuálny okruh** je telekomunikačný okruh, ktorý umožňuje prenos dát medzi jeho koncovými bodmi a je tvorený súborom technických a sieťových prostriedkov.
- 1.18 **Koncovým bodom okruhu** je fyzické rozhranie, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, na ktoré sa pripája koncové telekomunikačné zariadenie. Koncovým bodom okruhu môže byť aj rozhranie s inými telekomunikačnými sieťami prevádzkovanými inými prevádzkovateľmi ako je telekomunikačná sieť spoločnosti SWAN.
- 1.19 **Zariadenie alebo zariadenia** sú telekomunikačné zariadenia vo vlastníctve spoločnosti SWAN, ktoré slúžia na zariadenie pripojenia a poskytovanie služieb.
- 1.20 **Vnútorný rozvod** je tvorený telekomunikačnými okruhmi umiestnenými v objekte alebo objektoch, v ktorých bude na základe zmluvy vykonané zariadenie pripojenia. Vnútorný rozvod je súčasťou prístupového okruhu.
- 1.21 **Evidenčné číslo objednávky** je číslo, pridelené spoločnosťou SWAN účastníkovi, ktoré jednoznačne identifikuje účastníka a určuje jeho Objednávku.
- 1.22 **Prístupové meno účastníka** slúži na identifikáciu účastníka pri niektorých službách. Prístupové meno účastníka je pridelené účastníkovi spoločnosťou SWAN spolu s Heslom.
- 1.23 **Heslo** slúži na overenie autorizovane použitia prístupového mena účastníka. Sieťová adresa slúži na identifikáciu koncového bodu pri niektorých službách.
- 1.24 **Požadovaný dátum** je v Objednávke uvedený dátum, ku ktorému účastník žiada o zariadenie pripojenia konkrétnej služby. Účastník berie na vedomie, termíny pre zariadenie služieb uvedených v týchto všeobecných podmienkach.
- 1.25 **Aktivácia služby** predstavuje úkon spoločnosti SWAN, ktorý umožní účastníkovi využívanie služby podľa zmluvy a Všeobecných podmienok.

- 1.26 **Dočasné prerušenie poskytovania služieb** je úkon spoločnosti SWAN, ktorý dočasne znemožní účastníkovi využívanie služieb.
- 1.27 **Porucha** je taký stav služby, kedy účastník nemôže využívať službu, resp. kedy služba nedosahuje dohodnutú úroveň parametrov služby. Poruchou nie je akékoľvek prerušenie napájania zariadenia elektrickou energiou.
- 1.28 **Servis** je súhrn úkonov a činností poskytovaných spoločnosťou SWAN za účelom odstránenia poruchy. Za servis sa považuje aj diaľkové odstránenie poruchy zo Strediska.
- 1.29 **Doba zásahu** je doba nevyhnutná pre začatie odstraňovania poruchy. Doba zásahu zahŕňa prípravnú fázu odstraňovania poruchy, v ktorej prebieha tiež lokalizovanie a diagnostikovanie vzniknutej poruchy.
- 1.30 **Dohodnutá úroveň** je garantovaný kvalitatívny stupeň úrovne poskytovania služieb účastníkovi na základe zmluvy a Všeobecných podmienok a definovaný v Objednávke.
- 1.31 **Podpora** je telefonické poskytovanie pomoci a iných informácií, ohľadne poskytovania, fungovania a realizácie služby, ak pomoc a informácie nemusia byť vzhľadom na svoju povahu poskytnuté zo strany spoločnosti SWAN priamo na mieste.

Článok 2 Popis služby

- 2.1 **Prístup do siete Internet** je dátová služba, ktorá zabezpečuje nepretržitý prístup do siete Internet. Služba je nezávislá od objemu prenesených dát. Podporovaná škála prenosových rýchlostí je 64 kbit/s – n x 2048 kbit/s. Pripojenie účastníckej LAN do Internetu je realizované pripojením LAN do Sieť SWAN, odkiaľ je prevádzka smerovaná do verejnej internetovej siete. Prenosové médium pre pripojenie účastníckej LAN je rovnaké ako pri službách VPN – s rozhraniami na koncovom bode prístupového okruhu X.21, V.35, Ethernet. Konektivita je zabezpečená cez dvoch a viac nadnárodných internetových operátorov. Službu je možné doplniť o prenášané telekomunikačné zariadenie (smerovač, firewall), ktoré zabezpečuje oddelenie LAN a WAN komunikácie. K službám spoločnosť SWAN poskytuje doplnkové služby – mailhosting, serverhosting.

Článok 3 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN

- 3.1 Spoločnosť SWAN je povinná:
 - a) uzavrieť zmluvu o pripojení s každým záujemcom o poskytovanie služby, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona,
 - b) predkladať účastníkovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb,
 - c) viesť evidenciu osobných údajov (podľa § 55, ods.1 písm.b) zákona) všetkých účastníkov svojej siete,
 - d) pokiaľ je to technicky možné, zablokovať na žiadosť účastníka na jeho náklady prístup k telekomunikačnej službe, ktorej obsah môže ohroziť mravnú výchovu mládeže,
 - e) poskytovať služby špecifikované a dohodnuté zmluvou,
 - f) udržiavať Sieť v takom technickom stave, aby boli dosiahnuté požadované parametre služby a dohodnutá úroveň,
 - g) informovať účastníka o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
 - h) realizovať zmeny zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré účastník požiadala spôsobom podľa Všeobecných podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností.
 - 3.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má spoločnosť SWAN právo najmä:
 - a) na zaplatenie ceny poskytnutých služieb účastníkom podľa Všeobecných podmienok, Cenníka a zmluvy, ak jej vyúčtovanie doručila spoločnosť SWAN účastníkovi najneskôr do troch mesiacov od posledného dňa účtovacieho obdobia; to neplatí pri vyúčtovaní predplatených služieb,
 - b) na náhradu škody spôsobenej na Sieťi a na telekomunikačnom zariadení vo vlastníctve spoločnosti SWAN,
 - c) odmietnuť uzavretie zmluvy, ak:
 1. jej poskytovanie v požadovanom mieste alebo v požadovanom rozsahu je technicky neuskutočniteľné,
 2. záujemca o ňu nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu, pretože je dižnikom spoločnosti SWAN alebo iného podniku alebo niektorý z týchto podnikov už predtým odstúpil od zmluvy s ním, alebo vypovedal s ním zmluvu,
 3. záujemca nesúhlasí so Všeobecnými podmienkami.
 - d) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie telekomunikačnej služby z dôvodov:
 1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,
 2. nezaplatenia splatnej ceny za telekomunikačnú službu v lehote upravenej v týchto Všeobecných podmienkach, a to až do jej zaplatenia alebo do záruky zmluvy,
 3. porušenia zmluvných podmienok zo strany účastníka.
 - e) za zneužívania služieb sa považuje najmä, ak:
 1. sa dodatočne po uzavretí zmluvy preukáže, že účastník je dižnikom telekomunikačného podniku,
 2. účastník použije služby poskytované podľa zmluvy na podporu, vytvorenie možnosti, alebo zapojenie sa do akýchkoľvek 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. účastník použije služby poskytované podľa zmluvy na narušenie Sieť, vrátane akýchkoľvek pokusu o získanie neoprávneného prístupu k službám alebo k Sieťi,
 4. účastník sa pokúsi o preťaženie Sieť akýmkoliev spôsobom, alebo uskutoční čo i len pokus namierený proti Integrite Sieť,
 5. účastník sprostredkuje služby tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou SWAN,
 6. účastník zaslať nevyžiadanú elektronickú poštu:
 - i. Elektronickou poštou je akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom verejnej siete, ktorú možno uložiť v sieťi alebo v koncovom zariadení prijemcu, kým ju prijemca nevyzdvihne
 - ii. Na účely priameho marketingu je dovoľené volanie, zasielanie faksimilných správ, správ elektronickej pošty, vrátane služieb krátkych správ užívateľovi len s jeho predchádzajúcim súhlasom. Za súhlas sa považuje aj súhlas osoby, ktorú užívateľ splnomocnil na používanie svojho prístupu k sieťi. Udeľený súhlas možno kedykoľvek odvolať. Je zakázané zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu, z ktorej nie je známa adresa a totožnosť odosielateľa, na ktorú môže užívateľ zaslať žiadosť o skončenie zasielania takýchto správ.
- Takéto prerušenie nezbujuje účastníka povinnosť uhrádzať poplatky za telekomunikačné služby
- f) overiť identifikačné a iné osobné údaje záujemcu o uzavretie zmluvy zákonným spôsobom,
 - g) zaslať účastníkovi zálohovú faktúru splatnú do troch dní odo dňa doručenia, t. j. ešte pred ukončením fakturačného obdobia, ak má dôvodné podozrenie, že účastník nebude riadne uhrádzať svoje záväzky, alebo ak tretej osobe umožní zneužívanie služieb, s čím účastník súhlasí,
 - h) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového účastníka až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzok voči spoločnosti SWAN sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzok účastníka pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá účastník právny nárok,
 - i) zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Sieť, ak je to potrebné z dôvodu jej ochrany alebo ochrany účastníka a pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady zo strany účastníka,
 - j) zmeniť obdobia, za ktoré bude pravidelne vystavovať vyúčtovanie – daňový doklad účastníkovi (ďalej len „fakturačné obdobia“),
 - k) vyfakturovať dodatočne služby, ktoré z technických príčin nebolo možné zahrnúť do faktúry za obdobia, v ktorom boli poskytnuté,
 - l) informovať účastníka o službách, produktoch a iných aktivitách,
 - m) na nevyhnutný čas prerušiť poskytovanie služieb bez predloženia upozornenia:
 1. z dôvodov závažných organizačných, technických alebo prevádzkových, napr. z dôvodu štrajkov, havárií charakteru živelných pohrom, z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémie, brannej pohotovosti štátu a podobne, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo v prípade

údržby, opravy a reštrukturalizácie Siete, ako aj v prípade vykonania opráv, servisu a údržby telekomunikačných zariadení,
 2. v prípade, že k takémuto obmedzeniu alebo prerušeniu bude spoločnosť SWAN povinná pristúpiť podľa rozhodnutia príslušného štátneho orgánu Slovenskej republiky,

**Článok 4
Práva a povinnosti Účastníka**

- 4.1 Okrem ďalších povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach je Účastník povinný najmä:
- a) používať Služby v súlade so Zákonom, Zmluvou a týmito Všeobecnými podmienkami, prípadne písomných pokynov a návodov spoločnosti SWAN a pritom dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
 - b) platiť cenu za poskytnutú za Zriadenie pripojenia ako aj všetky súvisiace náklady a uhrádzať cenu za využívanie Služieb v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - c) používať iba koncové telekomunikačné zariadenie schválené Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky,
 - d) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti SWAN na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN písomne:
 - 1. zmenu Kontaktné osoby a Zodpovedného zástupcu, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad, preukazujúci takúto zmenu,
 - 2. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je právnickou osobou alebo podnikateľom, a to najmä adresy bydliska alebo sídla, fakturačnej adresy, bankového spojenia, názvu alebo mena, právnej formy, IČO a DRČ, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 - 3. zmenu svojich identifikačných údajov, ak je fyzickou osobou nepodnikateľom, a to najmä mena, priezviska, adresy bydliska, bankového spojenia a fakturačnej adresy, resp. aj iné údaje týkajúce sa Zmluvy, a to najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa takejto zmeny, pričom je zároveň povinný predložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
 - e) používať i dodatočne zavedené spôsoby ochrany Siete,
 - f) dodržiavať a riadiť sa dodatkami k Zmluve, ako aj osobitnými dohodami o využívaní ďalších produktov a služieb spoločnosti SWAN,
 - g) doplniť každé oznámenie zaslané spoločnosti SWAN, ak bolo zaslané faxom, elektronickou poštou, telegramy alebo iným spôsobom ako doručeními originálu, predložením jeho originálu najneskôr do troch dní, ak nebolo dohodnuté inak; na oznámenia, ktoré neboli v tejto lehote takto doplnené, sa neprihliada,
 - h) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti SWAN všetky súčinnosti, ktorá je potrebná na plnenie povinností spoločnosti SWAN vyplývajúcich jej zo Zmluvy, najmä pri vykonávaní Zriadenia pripojenia a umožniť spoločnosti SWAN prevádzku, údržbu, meranie a kontrolu Zariadení v objektoch, v ktorých sa vykonáva Zriadenie pripojenia
- 4.2 Okrem ďalších práv uvedených vo Všeobecných podmienkach má Účastník právo najmä:
- a) na uzavretie Zmluvy so spoločnosťou SWAN, ak nie je dôvod na jej odmietnutie podľa § 42, ods.1 písm.c) zákona
 - b) poskytnutie služby dohodnutej v rozsahu dohodnutom v zmluve a za cenu podľa cenníka,
 - c) bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
 - d) vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby v prípade zavinenia spoločnosťou SWAN; o vrátenie musí Účastník požiadať, najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovanej služby,
 - e) obracať sa so svojimi pripomienkami a žiadosťami na obchodné oddelenie spoločnosti SWAN,
 - f) sprostredkovať poskytovanie Služby tretím osobám iba na základe osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SWAN.

**Článok 5
Podmienky uzavretia Zmluvy**

- 5.1 Práva a povinnosti spoločnosti SWAN a Účastníka sa budú riadiť Zákonom, Zmluvou vrátane jej príloh, Všeobecnými podmienkami, ako i platným Cenníkom spoločnosti SWAN, prípadne osobitnými dohodami.
- 5.2 Všeobecné podmienky a platný Cenník prevezme Účastník pri uzavretí Zmluvy. Formuláre Zmlúv, a Cenníky sú prístupné na obchodnom oddelení spoločnosti SWAN.
- 5.3 Záujemca o uzatvorenie Zmluvy v súlade s Všeobecnými podmienkami predloží spoločnosti SWAN na príslušnom formulári a v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami riadne vyplnenú a podpísanú Objednávku a vyplnenú a podpísanú Zmluvu. Toto predloženie Zmluvy spolu s Objednávkou sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy, pokiaľ nie je uvedené inak. Záujemca je povinný predložiť na požiadanie platné doklady potrebné k jeho identifikácii a k prevereniu splnenia podmienok nevyhnutných na uzatvorenie Zmluvy. Záujemca je svojím návrhom väzaný na uzatvorenie Zmluvy špecifikovanom po dobu 30 dní odo dňa doručenia Objednávky spoločnosti SWAN. V tejto lehote je spoločnosť SWAN povinná oznámiť záujemcovi možnosť a podmienky poskytnutia požadovanej Služby.
- 5.4 Podmienkou pre uzavretie Zmluvy je predloženie dokladov podľa bodu 5.3. Všeobecných podmienok. Spoločnosť SWAN je oprávnená pred podpisom Zmluvy vykonať preventívne skutočnosti uvedených v bode 5.5. Všeobecných podmienok. Zmluva je platne uzatvorená dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
- 5.5 Spoločnosť SWAN má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy podľa bodu 3.2. písmeno c) týchto všeobecných podmienok.
- 5.6 Zmluva nemôže byť uzavretá, ak by jej uzavretie bolo v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo v rozpore so všeobecne zachovávanými obchodnými zvyklosťami. Zmluva tak tiež nemôže byť uzavretá, ak záujemca o uzavretie Zmluvy nepristúpi na podmienky upravené v Zmluve, Všeobecné podmienky, platný Cenník a v prípade, pokiaľ neboli splnené ostatné podmienky pre uzatvorenie zmluvy podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 5.7 Ak Záujemca nie je vlastníkom, alebo správcom nehnuteľnosti a Vnútrošného rozvodu potrebného pre Zriadenie pripojenia a poskytovanie Služby, je možné uzatvoriť Zmluvu len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka alebo správcu nehnuteľnosti a vnútorných rozvodov s ich využitím na požadovanú Službu.
- 5.8 Ak sa pre zriadenie Prístupového okruhu bude požadovať aj vybudovanie nového vnútorného rozvodu, je možné uzatvoriť Zmluvu o pripojení len za podmienky, že Záujemca zabezpečí na svoje náklady a zodpovednosť súhlas vlastníka nehnuteľnosti s vybudovaním vnútorného rozvodu.
- 5.9 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté prevádzkou telekomunikačných rozvodov a Zariadení, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba na základe súhlasu podľa ustanovení bodov 5.7 a 5.8 tohto článku.

**Článok 6
Zmena Zmluvy a Služieb**

- 6.1 Účastník má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie zmeny Zmluvy. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, v písomnej forme, pokiaľ nie dohodnuté inak. Predloženie riadne vyplnenej Objednávky spoločnosti SWAN môže Účastník požiadať o zriadenie novej Služby, zmenu parametrov Služby, alebo zrušenie Služby, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Predloženie Objednávky podľa tohto bodu je návrhom na zmenu, prípadne zrušenie Služby. Účastník je povinný uviesť popis požadovanej zmeny, identifikovať pôvodnú Objednávku a zmluvu, ktorej sa táto zmena týka, s uvedením mena, obchodného mena, iného identifikačného údaju, IČO, DRČ, dátumu podania žiadosti, podpisu Účastníka alebo jeho Zodpovedného zástupcu a odtlačku pečiatky, ak frou Účastník alebo fyzická osoba disponuje, alebo ak to pre právnickú osobu alebo fyzickú osobu vyplýva z výpisu z obchodného registra alebo z iného dokladu, preukazujúceho jeho právnu subjektivitu, a pokiaľ to umožňuje spôsob realizácie žiadosti o zmenu Zmluvy.
- 6.2 Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli, že akceptácia Objednávky uvedenej v bode 6.1 týchto Všeobecných podmienok spoločnosťou SWAN sa považuje za zmenu rozsahu poskytovaných Služieb, dohodnutú obidvoma zmluvnými stranami. Spoločnosť SWAN je povinná najneskôr do 30 dní od prevzatia Objednávky túto odmietnuť alebo akceptovať a rozhodnutie oznámiť Účastníkovi. Po túto dobu je Účastník svojím návrhom špecifikovaným v Objednávke väzaný.
- 6.3 Na dohodu o zmene Zmluvy sa nevyžaduje písomná forma v prípadoch, ak sa menia Všeobecné podmienky, alebo Cenník. Dohoda o zmene ceny alebo Služieb podľa Cenníka, medzi spoločnosťou SWAN a Účastníkom sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služieb počas účinnosti zmenenej ceny Služieb podľa Cenníka, s ktorými bol Účastník riadne oboznámený (podľa bodu 7.2), a to s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny.
- 6.4 Pokiaľ Účastník neschválil so zmenou Služieb, alebo ceny služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručeními písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu

nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny Služieb.

- 6.5 Písomná forma dodatku k Zmluve sa vyžaduje najmä:
- a) v súvislosti s prevzatím záväzkov Účastníka, ktorých dodržanie je podmienkou na poskytovanie cenových zľav Služieb v rámci časovo obmedzených komerčných akcií spoločnosti SWAN,
 - b) v súvislosti so sprístupnením doplnkových služieb, ktorých poskytovanie vyžaduje splnenie ďalších špecifických podmienok podľa druhu zvolenej doplnkovej služby.

**Článok 7
Ceny a platobné podmienky**

- 7.1 Ceny Služieb sú dohodnuté v súlade s platným zákonom o cenách a sú uvedené a účtované podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Pre určenie výšky ceny poskytnutých Služieb Účastníkovi je rozhodujúci odpočet poskytnutých Služieb Účastníkovi podľa evidencie v Informačnom systéme spoločnosti SWAN.
- 7.2 Fakturačným systémom spoločnosti SWAN má právo na zmenu štruktúry a výšky cien za Služby. Spoločnosť SWAN je povinná písomne informovať Účastníka o zvýšení cien minimálne 15 dní pred dňom účinnosti ich zvýšenia. Oznamovacia povinnosť 15 dní sa nevzťahuje na zmenu poplatkov vyplývajúcu zo zmeny kurzu Slovenskej koruny voči EURO.
- 7.3 Pokiaľ Účastník neschválil so zvýšením ceny Služieb, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručeními písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu oznámenia účinnosti zmeny ceny Služieb, pričom je povinný uhradiť všetky pohľadávky voči spoločnosti SWAN ešte pred odstúpením od Zmluvy. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia účinnosti takejto zmeny ceny Služieb.
- 7.4 Fakturačným obdobím Účastníka je jeden kalendárny mesiac, ak nebolo dohodnuté inak. Iné fakturačné obdobie ako jeden kalendárny mesiac je špecifikované v Zmluve. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia príslušného fakturačného obdobia je prvý deň tohto fakturačného obdobia.
- 7.5 Cenu Služieb vyúčtuje spoločnosť SWAN Účastníkovi prostredníctvom faktúry, ktorá je daňovým dokladom.
- 7.6 Účastník je povinný uhrádzať svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvného vzťahu založeného Zmluvou riadne a včas. Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, časťku a číslo účtu Účastníka. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platu priradiť. Za včasnú úhradu sa považuje úhrada pripísaná na účet spoločnosti SWAN najneskôr v deň splatnosti faktúry. To isté platí pre fyzické aj právnické osoby. V prípade neprípísania platenej sumy v prospech účtu spoločnosti SWAN je Účastník povinný úhradu reklamovať voči subjektu, prostredníctvom ktorého úhradu realizoval.
- 7.7 Úhradu faktúry inakším spôsobom z bankového účtu Účastníka, zmenu bankového spojenia, zavedenie alebo zrušenie uvedenej služby, je nutné oznámiť spoločnosti SWAN najmenej 7 pracovných dní pred termínom splatnosti faktúry.
- 7.8 Ak Účastník uhrádza faktúru za zahraničia, je povinný zabezpečiť, aby bola úhrada pripísaná v prospech účtu spoločnosti SWAN v plnej výške. Všetky poplatky spojené s úhradou faktúr znáša v plnom rozsahu Účastník.
- 7.9 Spoločnosť SWAN písomne upozorní Účastníka (ďalej len „upomienka“) na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú časťku v prípade, ak neuhradí cenu Služieb vyúčtovanú faktúrou v lehote jej splatnosti a určí dodatočnú lehotu na zaplatenie. Poplatok za upomienku, ako aj všetky náklady spojené so súdnym alebo mimosúdnym vymáhaním pohľadávky znáša Účastník.
- 7.10 Spoločnosť SWAN je oprávnená započítať akékoľvek zálohy na Služby a preplatky Účastníka voči jeho všetkým existujúcim záväzkom zo Zmluvy alebo iných zmlúv uzavretých so spoločnosťou SWAN vrátane záväzkov, ktoré ešte nie sú splatné, alebo ktoré sú už premičané, a to bez ďalšieho výslovného súhlasu Účastníka.
- 7.11 Účastník je oprávnený uhradiť svoje záväzky aj spôsobmi dohodnutými so spoločnosťou SWAN na základe osobitnej písomnej dohody.

**Článok 8
Zhromažďovanie a používanie informácií o Účastníkoch**

- 8.1 Účastník podpisom Zmluvy dáva spoločnosti SWAN súhlas na zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o sebe pre účely poskytovania Služieb a prevádzkovania Siete spoločnosťou SWAN, ako aj na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o sebe do príslušných databáz.
- 8.2 Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov ako aj informácií o Účastníkovi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s Účastníkom ich nebude oznamovať tretím osobám. Účastník súhlasí s tým, aby v súvislosti s výkonom práv spoločnosti SWAN vyplývajúcich zo Zmluvy, táto poskytla jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane tretím osobám.

**Článok 9
Reklamačný poriadok**

- 9.1 Účastník je oprávnený podať reklamáciu:
- a) na správnosť úhrady v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že spoločnosť SWAN nevystavila faktúru za Služby v súlade so Zmluvou a Cenníkom,
 - b) týkajúcu sa kvality poskytnutých Služieb.
- 9.2 Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo neuzať reklamáciu v prípade, ak zníženie kvality poskytnutých Služieb spôsobili okolnosti uvedené v bodoch 12.4. až 12.8. a 3.2 písm. m) Všeobecných podmienok.
- 9.3 Reklamácia na správnosť úhrady je Účastník oprávnený podať písomne a doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 9.4 Účastník je oprávnený podať reklamáciu týkajúcu sa kvality Služieb a to písomne s podpisom Zodpovedného zástupcu Účastníka ju doručiť spoločnosti SWAN v lehote do 30 dní od dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie. Reklamácie, ktoré budú doručené spoločnosti SWAN po uplynutí 30 dňovej lehoty, alebo ktoré nebudú podané písomne, nebudú akceptované.
- 9.5 V reklamácií 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 objednávky, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom popísať predmet reklamácie.
- 9.6 Spoločnosť SWAN rozhodne o reklamácií do 30 dní odo dňa jej doručenia na adresu spoločnosti SWAN. Rozhodnutie o reklamácií bude obsahovať výrok a jeho stručné odôvodnenie. Pokiaľ je to vo vzťahu k predmetu reklamácie účelné, v rozhodnutí uvedie spoločnosť SWAN aj krátke technické stanovisko, z ktorého vychádzala spoločnosť SWAN pri rozhodovaní o reklamácií. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníkovi písomne oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa rozhodnutia o reklamácií.
- 9.7 Podanie reklamácie na prešetrenie správnosti výšky úhrady nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t. j. nezabavuje Účastníka povinnosť uhradiť faktúru do dňa splatnosti.
- 9.8 Ak sa na základe reklamácie zistí chyba na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Účastníka v rozsah poskytnutých služieb, resp. nedostatky služieb nemožno preukázateľne zistiť, Účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu priemernému rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov.
- 9.9 Ak výška ceny za službu, ktorú Účastník reklamuje presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, spoločnosť SWAN je povinná umožniť Účastníkovi odklad zaplatenia ceny presahujúcej priemerný mesačný rozsah využívania Služieb za predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôršie do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia, alebo na jej zaplatenie v troch mesačných splátkach.
- 9.10 V prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo fakturačnom období nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne spoločnosť SWAN dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.
- 9.11 V prípade ak sa zistí, že reklamácia na je neopodstatnená Účastník nespĺňa podmienku na odklad platby podľa bodu 9.9. spoločnosť SWAN má úrok z omeškania odo dňa splatnosti rekovanej úhrady.
- 9.12 V prípade, ak sa zistí, že reklamácia na kvalitu služieb je neopodstatnená a spoločnosť SWAN vznikli náklady spojené s prešetrovaním reklamácie, je oprávnený tieto náklady Účastníkovi vyúčtovať vo faktúre.

Článok 10 Porucha a Servis.

- 10.1 Poruchu ohlasuje Účastník telefonicky do strediska. Telefonické ohlásenie Poruchy musí obsahovať okrem podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby v Sieti, prípadne ďalšie informácie požadované spoločnosťou SWAN, ktoré sú bezprostredne potrebné k zahájeniu/poskytnutiu servisu, ako napr. prístupové meno.
- 10.2 Účastník je povinný potvrdiť nahlasenie Poruchy písomne alebo faxom bez zbytočného omeškania od telefonického nahlasenia Poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo zodpovedný zástupca, pričom toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického nahlasenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá Poruchu nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlasení Poruchy.
- 10.3 V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.
- 10.4 Nahlasením Poruchy v zmysle bodov 10.1. a 10.2. začne plynúť Doba zásahu. V rámci Doby zásahu spoločnosť SWAN je povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránení Poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 4 hodiny, pokiaľ bola Porucha nahlásená počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začne Doba zásahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho pracovného dňa. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o priebehu riešenia Poruchy.
- 10.5 Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom obnovenia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy spoločnosť SWAN Účastníkovi oznámí telefonicky.

Článok 11 Sankcie

- 11.1 Ak v lehote splatnosti nedôjde k úhrade dlžnej sumy Účastníkom, má spoločnosť SWAN po jej uplynutí voči Účastníkovi nárok na úrok z omeškania vo výške 0,1 % z celkovej dlžnej sumy denne. V prípade, ak by výška úroku z omeškania stanovená podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je dohodnutá podľa prvej vety, má spoločnosť SWAN nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

Článok 12 Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody

- 12.1 Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody nimi spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluva a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.2 Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím Služieb alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej neboli Účastníkovi poskytované Služby na základe zavinenia spoločnosti SWAN, alebo boli poskytované chybné. Právo Účastníka na náhradu škody podľa tohto ustanovenia zaniká, ak si ho Účastník písomne neuplatní voči spoločnosti SWAN do troch mesiacov od posledného dňa príslušného fakturačného obdobia.
- 12.3 Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu spôsobenú nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk.
- 12.4 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vzniká v dôsledku neposkytnutia alebo obmedzenia poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia Siete alebo jej častí, ako aj siete prevádzkovanéj iným operátorom alebo jej častí, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete inej poskytovateľa telekomunikačných služieb. Spoločnosť SWAN taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vzniká v súvislosti s neposkytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.5 Spoločnosť SWAN nesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, mimoriadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.
- 12.6 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a tiež nezodpovedá za služby sprístupnené v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.
- 12.7 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vzniká v dôsledku okolností, resp. skutočností charakteru vyššej moci, ako napr. havária charakteru živelných pohrôm, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.
- 12.8 Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným nastavením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.
- 12.9 Na ostatné prípady zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

Článok 13 Trvanie a ukončenie Zmluvy

- 13.1 Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzatvorená podpísom oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak; najdlhšie na dobu platnosti Licencie spoločnosti SWAN.
- 13.2 Zmluva zaniká:
- a) uplynutím času, na ktorý bola uzatvorená,
 - b) dohodou účastníkov zmluvy,
 - c) odstúpením od zmluvy,
 - d) vypovedaním,
 - e) ak nie je dohodnuté inak.
- 13.3 Ak bola Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby. Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu spoločnosť SWAN:
- a) oznámí zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje,
 - b) opakovane, ani po reklamácii neposkytuje telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje s podstatnými vadami,
 - c) opakovane neodstráni reklamovanú závalu telekomunikačnej služby v určenom čase
- 13.4 Účastník môže vypovedať Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou vypovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN.
- 13.5 Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:
- a) opakovane neoprávnené zasahuje do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nečinnosti,
 - b) nezaplatí cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
 - c) prípadl na Sieť zariadenie, ktoré nesplňa požiadavky osobitých predpisov (§43 odsek 5, písm.c) zákona), alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN zariadenie neodpojí,
 - d) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý zneškodňuje spoločnosť SWAN kontrolu jej používania, najmä poskytnutím nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,
 - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy,
- 13.6 spoločnosť SWAN môže tiež vypovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s ktorou je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s vypovedaním doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízky, so zvýhodneným zriadením v súlade so zákonom.
- 13.7 Vo vypovedi je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu. Na vypoved' Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o vypoved' služby.
- 13.8 Vypovedná lehota je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Vypovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola vypoved' doručená druhej zmluvnej strane.
- 13.9 Spoločnosť SWAN aj Účastník sú oprávnení zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení v prípadoch stanovených Zmluvou, Všeobecnými podmienkami

alebo v prípade, ak druhá zmluvná strana porušila ktorúkoľvek povinnosť podľa Zmluvy alebo platných právnych predpisov podstatným spôsobom.

- 13.10 Spoločnosť SWAN je ďalej oprávnená zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, ak:
- a) sa údaje uvedené Účastníkom v Zmluve dodatočne preukážu ako nepravdivé, čo by mohlo mať za následok vznik ujmy,
 - b) je Účastník insolventný, najmä ak na majetok Účastníka bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, ak bola na Účastníka uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Účastník vstúpil do likvidácie,
 - c) pri ktoromkoľvek ďalšom zmluvnom vzťahu s Účastníkom budú evidované pohľadávky po lehote splatnosti,
 - d) Účastník neuhradí zálohovú faktúru podľa bodu 3.2. písm. g) týchto Všeobecných podmienok najneskôr do 15 dní odo dňa jej splatnosti.
- 13.11 Túto Zmluvu je možné ukončiť aj na základe písomnej dohody spoločnosti SWAN a Účastníka. Účastník, ktorý má záujem ukončiť Zmluvu dohodou, je povinný písomne požiadať o uzavretie takejto dohody. V návrhu dohody je Účastník povinný uviesť Evidenčné číslo objednávky, dátum, telefónne číslo, na ktorom je Účastník zastihnuteľný, podpis a odtlačok pečiatky, ak ňou Účastník disponuje alebo je uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.
- 13.12 Smrťou fyzickej osoby, ktorá je Účastníkom alebo vyhlásením takejto fyzickej osoby za mŕtvu zmluva bez ďalšieho zaniká. Zmluva takisto zaniká zánikom právnickej osoby, ktorá bola Účastníkom.
- 13.13 Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.
- 13.14 Pri zániku Zmluvy z ktoréhokoľvek dôvodu nie je spoločnosť SWAN povinná vrátiť Účastníkovi aktívne a zriaďovacie poplatky. Účastník je povinný vrátiť spoločnosti SWAN Zariadenia prípadne iné veci, ktoré sú jej vlastníctvom.
- 13.15 Spoločnosť SWAN pri zániku Zmluvy zašle Účastníkovi konečné vyúčtovanie, ktoré je Účastník povinný uhradiť.

Článok 14 Oznamovanie

- 14.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akéhokoľvek iné oznámenie (ďalej len "Listina") podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) kvalifikovaným oznámením,
 - b) bežným oznámením,
 - c) iným spôsobom.
- 14.2 Za kvalifikované oznámenie sa považuje doporučené doručenie Listiny alebo doručenie Listiny s doručenkou na poslednú známu adresu Účastníka. Listina sa považuje za oznámenú dňom, kedy Účastník alebo iná osoba spôsobilá na právne úkony, bývajúcna na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevzame oznámenie Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbornej lehoty určenej na jej vyzdvihnutie po tom, ako bola táto Listina uložená u subjektu povereného doručovaním (napr. pošta).
- 14.3 Za bežné oznámenie sa považuje doručenie Listiny na poslednú známu adresu Účastníka tým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmym kalendárny deň po jej odošatí. Pokiaľ sa takýmto spôsobom doručuje upomienka alebo faktúra a Účastník ju nedostane do 15 dní po skončení fakturačného obdobia z dôvodu, že mu nemohla byť oznámená alebo z iných dôvodov, je povinný túto skutočnosť do 24 hodín oznámiť na pracovisku spoločnosti SWAN. V prípade, ak tak v lehote 16 dní po skončení fakturačného obdobia neurobí, považuje sa faktúra, alebo upomienka za oznámenú posledným dňom tejto lehoty. Ak Účastník v tejto lehote oznámí spoločnosti SWAN, že faktúra mu nebola doručená, bude mu doručený opis faktúry.
- 14.4 Listina oznámená na ktorúkoľvek adresu uvedenú Účastníkom v Zmluve sa považuje za doručenu do dispozície sféry Účastníka.
- 14.5 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorúkoľvek zo spôsobov uvedených v tomto článku.

Čl. 15 Právo a súdna príslušnosť

- 15.1 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 15.2 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy a v súvislosti s ňou vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú na základe žaloby niektorou zo zmluvných strán riešené Medzinárodným obchodným rozhodcovským súdom v Bratislave (ďalej len "MORS") podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov, predovšetkým Rokovacieho poriadku MORS. Zmluvné strany sa podrobia rozhodnutiu MORS. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné v celom rozsahu. MORS môže rozhodovať spory vzniknuté z tejto zmluvy I podľa zásad spravodlivosti, ktoré prijal. Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení zrušenia rozhodcovského rozsudku pre dôvod uvedený v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodovacom konaní v platnom znení v čase podania žaloby.
- 15.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa nárok spoločnosti SWAN považuje za osvedčený predložením nasledovných dokumentov:
- a) zmluva,
 - b) objednávka,
 - c) preberací alebo odovzdávací protokol,
 - d) faktúra,
 - e) všeobecné podmienky.

- 15.4 Rovnako sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosti, ktoré je spoločnosť SWAN povinná doručovať Účastníkovi, považujú za doručené, ak boli spoločnosť SWAN zaslané na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľadu na to, či si Účastník príslušné písomnosti v odbornej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzal bezdôvodne odmietol. Účastník zodpovedá za to, že včas oznámí spoločnosti SWAN zmenu adresy na doručovanie.
- 15.5 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito Všeobecnými podmienkami a príslušnými ustanoveniami Zákona, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

Článok 16 Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok

- 16.1 Spoločnosť SWAN je oprávnená Všeobecné podmienky meniť.
- 16.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok je spoločnosť SWAN povinná Účastníka o týchto zmenách informovať, a to minimálne 15 dní pred účinnosťou tejto zmeny alebo doplnenia na poslednú adresu udanú Účastníkom.
- 16.3 Pokiaľ Účastník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo zrušiť Zmluvu odstúpením od nej, a to doručením písomného oznámenia o odstúpení najneskôr do dátumu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok. V takomto prípade právne účinky zrušenia Zmluvy nastanú ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti nových Všeobecných podmienok.
- 16.4 Všeobecné podmienky platia po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi Účastníkom a spoločnosťou SWAN založeného Zmluvou a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.
- 16.5 Tieto Všeobecné podmienky sa nevzťahujú na predaj Zariadení.
- 16.6 Ak sa niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia, týkajúce sa platnosti, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napaďnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najviac odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napaďnutého ustanovenia.

Článok 17 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 17.1 Text Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu s Objednávkou a Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 17.2 Tieto Všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.
- 17.3 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.

Príloha č. 6

PORIADOK A KVALITA POSKYTOVANIA IP SLUŽBY - SLA IP

Čl. 1 Vymedzenie pojmov

- a) „Chrbticová sieť“ je infraštruktúra zabezpečujúca smerovanie IP paketov pozostávajúca výlučne z vybraných uzlov siete v ktorých má SWAN nainštalované zariadenia na meranie parametrov siete. Súčasťou chrbticovej siete sú aj prepoje medzi týmito uzlami.
- b) „Výpadok siete“ je situácia v ktorej uzol cez ktorý je Účastník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej poslať pakety po dobu nepretržitých 15 minút.
- c) „Stratovosť“ je priemerný počet paketov (vyjadrený v percentách) poslaných medzi dvoma uzlami siete počas jedného mesiaca, ktoré podľa merania SWANu neboli úspešne doručené.
- d) „Dostupnosť služby“ je garantovaná dostupnosť vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže Účastník využívať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite a Doby pokrytia v rámci sledovaného obdobia. Výsledná hodnota Dostupnosti služby je vyjadrená v percentách a zaokrúhľená na jedno desatinné miesto smerom nahor.

Čl. 2 Určenie základných parametrov SLA

Spoločnosť SWAN poskytuje účastníkovi nasledujúce parametre a hodnoty pre poskytovanie SLA podľa nasledovnej špecifikácie:

	Stratovosť počas 95% času	Doba odstránenia poruchy (DOP)	Dostupnosť
SLA I – Premium	Max. 0.3%	6 hodiny	99%
SLA II	Max. 0.7%	12 hodín	98%
SLA III	Max. 1%	24 hodín	97%

Dostupnosť služby sa vypočíta nasledovne:

$$\text{dostupnosť služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

kde TS – čas prevádzky služby v mesiaci

TN – čas nedostupnosti služby v mesiaci

Čl. 3 Meranie

Spoločnosť SWAN vykonáva na základe požiadavky Účastníka periodické merania vo vybraných uzloch siete. Merania nemusia zahŕňať všetky uzly, do ktorých je Účastník pripojený, a nemusia byť totožné s cestou ktorou pakety Účastníka prechádzajú chrbticovou sieťou. Merania sa vzťahujú iba na chrbticovú sieť SWANu a nezahŕňajú iné siete do ktorých môže byť Účastník pripojený. Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo zmeniť meracie body a metodológiu merania bez súhlasu Účastníka.

Do DOP sa nezapočítava:

- doba ohlásených plánovaných prác
- doba ohlásených neplánovaných prác
- dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- dočasné prerušenie poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), z dôvodu prekládky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
- prerušenie spôsobené Účastníkom, alebo dôvodom na strane Účastníka je najmä, ale nie len, prerušenie:

- spôsobené nevhodným používaním zariadení SWANu zo strany objednávateľa alebo ich odpojením
- spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
- neumožnenie prístupu technických pracovníkov SWANu do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Účastníka
- neposkytnutie súčinnosti zo strany Účastníka pri poruche
- zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
- prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major)

Či. 4 Postup pre poruchové stavy

- a) Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných digitálnych okruhoch je NOC SWANu (dohľadové stredisko, Helpdesk) spoločnosti SWAN:
- telefónne číslo +421 2 35 000 999
 - telefónne číslo +421 2 35 000 998
 - faxové číslo +421 2 35 000 799
 - mobil +421 908 706 819
 - e-mail helpdesk@swan.sk

b) Nahlásenie poruchy

1. Telefonické nahlásenie poruchy do strediska NOC musí obsahovať:

- Meno a funkciu osoby nahlásujúcej poruchu,
- kontaktné telefónne číslo,
- evidenčné číslo objednávky okruhu, resp. označenie digitálneho okruhu podľa protokolu o odovzdaní,
- čas vzniku poruchy,
- podrobný technický popis poruchy.

2. Potvrdenie nahlásenia Poruchy listinnou formou, alebo faxom bez omeškania od telefonického nahlásenia Poruchy musí podať Účastník alebo zodpovedná osoba a musí obsahovať:

- evidenčné číslo zmluvy, objednávky okruhu, označenie okruhu podľa Odovzdávacieho protokolu,
- dátum a čas telefonického nahlásenia Poruchy,
- podrobný technický popis Poruchy,
- Meno a funkciu osoby, ktorá telefonicky nahlásila poruchu.

V prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa SLA.

c) Ohlasovanie poruchy

Pri nahlásení poruchy pracovník NOC SWANu otvorí ticket, prideliť poruche evidenčné číslo a informuje o ňom Účastníka alebo Zodpovedného zástupcu Účastníka, ktorý poruchu nahlásuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruche.

d) Odstraňovanie poruchy

Pracovník Účastníka sa môže priebežne telefonicky informovať o priebehu odstraňovania poruchy na NOC SWANu.

SWAN sa zaväzuje:

- Začať činnosti potrebné na odstránenie poruchy do 30 minút od nahlásenia poruchy.
- Odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie.
- Počas diagnostikovania poruchy vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie vplyvu poruchy za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu digitálneho okruhu až do jeho úplného obnovenia.

e) Odstránenie porúch

Po odstránení poruchy NOC SWANu oznámi telefonicky odstránenie poruchy zodpovednému zástupcovi Účastníka alebo Účastníkovi.

f) Reklamácia porúch

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na operátorovi NOC SWANu v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v dohľadovom systéme a Ticketing systéme SWANu.

**Ponuka na službu VPN MPLS
pre EVO
s prepojením do siete GOVNET**

Vypracoval:

e-mail: info@swan.sk

tel. + 421

fax. + 421

mobil +421

www.swan.sk

V Bratislave, dňa 21. 7. 2008

Či. 5 Postup pre plánované a neplánované práce

- a) V prípade plánovaného prerušenia okruhov alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je SWAN povinný písomne oznámiť vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 5 (päť) pracovných dní vopred.
- e) V prípade neplánovaných prác je SWAN povinný písomne oznámiť vykonávanie neplánovanej práce Účastníkovi minimálne 3 (tri) pracovné dni vopred.
- f) Účastník je povinný príjem Informácie obratom potvrdiť faxom resp. mailom na adresu helpdesk@swan.sk a vyjadriť sa k nej do 1 pracovného dňa.
- g) Účastník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej práce, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej práce na poskytované služby a SWAN sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach.
- h) Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej práce.
- i) SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.
- j) V prípade akejkolvek zmeny ohlásených údajov je SWAN povinný túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

Či. 6 Cena za poskytovanie SLA

- a) Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní služieb v úrovni **SLA vyznačenej na objednávkach služieb**.
- b) Cena za poskytovanie služieb bude v cene mesačnej ceny služieb dohodnutých v objednávkach služieb.

Ceny za poskytovanie dohodnutej úrovne SLA

Dostupnosť okruhu	Príplatok k mesačnému poplatku
SLA I	30%
SLA II	15%
SLA III	0%

Či. 7 Zľavy z ceny za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

- a) SWAN zodpovedá v rozsahu podľa tejto *Prílohy* za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak nesplní túto povinnosť podľa tejto *Prílohy*, je povinný dohodnutou formou poskytnúť objednávateľovi služby zľavu z ceny, pokiaľ nie je v *Zmluve o pripojení* dohodnuté inak.
- b) Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA, podľa tejto *Prílohy* bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušný okruh, na ktorý sa vzťahuje a za sledované obdobie.
- c) V prípade, že počas sledovaného obdobia bola na základe požiadavky objednávateľa vykonaná zmena parametrov okruhu (preloženie, zmena rýchlosti), budú parametre SLA vyhodnotené osobitne pre okruh pred zmenou a po nej.
- d) SWAN na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny.

Zľavy z ceny za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

Dostupnosť služby o	Zľava z mesačného poplatku
< 0,5%	3%
< 1,0%	5%
< 2,0%	7%
< 3,0%	10%

Nedodržanie hodnôt uznaných v časti SLA - Stratovosť

Stratovosť	Zľava z mesačného poplatku
0% - 20,0%	10%
20% - 50,0%	20%
50% a viac	30%

Nedodržanie max. doby odstránenia poruchy:

1% z ceny prepojenia za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia poruchy, maximálne však do výšky 25% mesačného poplatku.

Vážený zákazník,

na základe Vašej žiadosti Vám posielam doplnený návrh na riešenie VPN MPLS pre EVO s kontrolovaným prepojením do siete Govnet.

V prípade akýchkoľvek otázok ma prosím kontaktujte.

Obsah:

VPN sieť pre EVO na báze WiMax to MPLS	3
Výhodou WiMax služby pre EVO je:	3
Podmienky:	3
Služba obsahuje:.....	3
Technické parametre:	3
Cenový návrh:	4
Schéma riešenia:.....	5

VPN sieť pre EVO na báze WiMax to MPLS

Riešenie WiMax-to-VPN MPLS je navrhnuté pre službu VPN EVO s kontrolovaným prepojením do siete Govnet.

Výhodou WiMax služby pre EVO je:

služba je plne pripravená aj na VoIP. Virtuálna Privátna sieť je privátna komunikačná sieť EVO, primárne slúži na prepojenie Housingovaného RACK-u ktorý je realizovaný v bezpečných priestoroch a spĺňajú všetky normy v zmysle požiadaviek EVO. sekundárne bude slúžiť na prepájanie expozitúr EVO a centrály EVO medzi sebou. V rámci VPN MPLS sú dáta prenášané pomocou štandardných protokolov.

Implementácia VPN poskytne bezpečnú a jednoduchú komunikáciu v rámci organizácie. VPN MPLS je realizovaná pripájaním LAN sietí cez chrbticovú sieť SWANu. Pomocou šifrovacích protokolov je možné dodatočne zvýšiť bezpečnosť, utajenie a verifikáciu odosielateľa a celistvosť prenášaných dát.

Podmienky:

Podmienkou pre vybudovanie VPN MPLS je minimálny počet 3 lokalít pripojených do VPN MPLS na technológií WiMax, FWA alebo RR spoji.

Služba obsahuje:

Oddelenie prepojenia vytvoreného v rámci infraštruktúry SWAN od internetu.

Garancia kvalitatívnych parametrov služby– Packet Loss, Round Trip Delay, Jitter.

Nepretržitý monitoring služby až po zákaznícke zariadenia. Okamžitá zmena parametrov služby. Vysoká efektivita z hľadiska pomeru cena/kvalita. Potrebný HW súčasťou služby QoS.

SLA služby sú podrobnejšie popísané v prílohe SLA IP 2007

Technické parametre:

Podporované prenosové rýchlosti WiMax 256kbps-1Mbps Podporované užívateľské rozhrania X.21, V.35, G.703, G704, E1, Ethernet.

Cenový návrh:

EVO expozitúry	Požadovaná technológia	Koncové zariadenie	VPN Business mesačný poplatok bez DPH			
			Prenájom zariadenia	Kapacita kbit/s 512	Kapacita kbit/s 1024	Kapacita kbit/s 2048
Rack EVO	optika	Cisco 871	2 100,00 Sk	6 500,00 Sk	8 600,00 Sk	16 500,00 Sk
Centrála	WiMax 3,5 GHz	Cisco 871	2 100,00 Sk	6 500,00 Sk	8 600,00 Sk	16 500,00 Sk
SPOLU			4 200,00 Sk	13 000,00 Sk	17 200,00 Sk	33 000,00 Sk
			139,41 €	431,52€	570,93 €	1095,40 €
Vzdialený prístup 1 account			500,00 Sk	mesačný poplatok bez DPH		

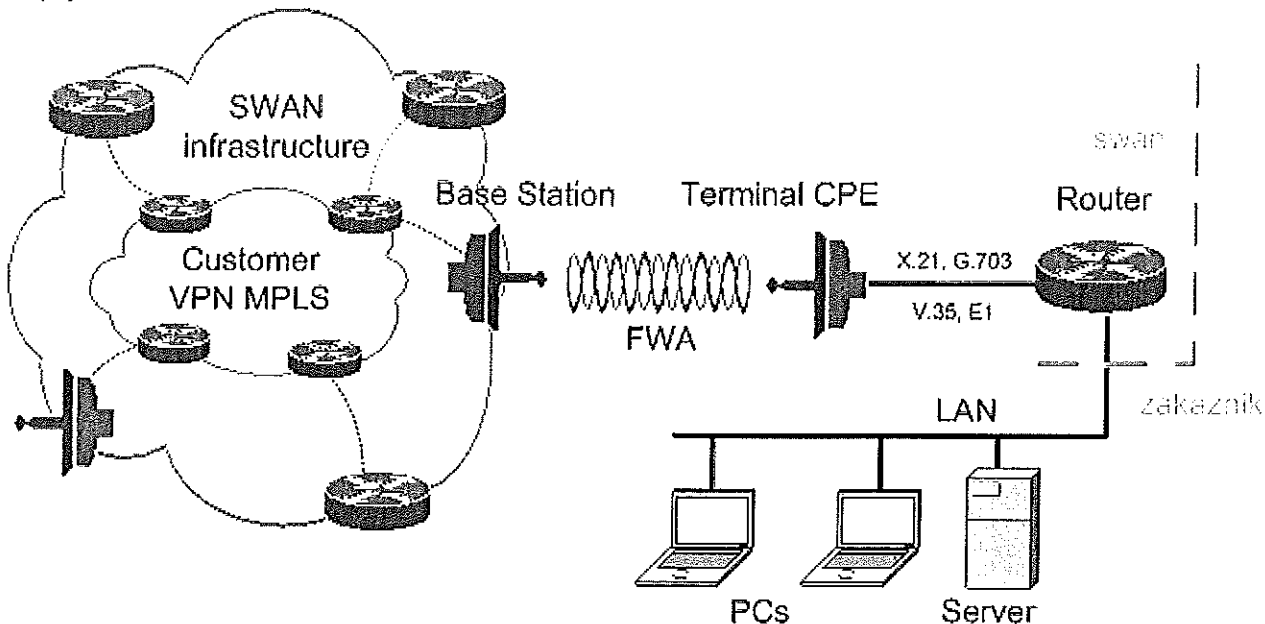
IPSec medzi centrálou a Sítelom.		Kapacita kbit/s 2048
Centrála	WiMax 3,5 GHz	6 500,00 Sk
Sitel	optika	6 500,00 Sk
SPOLU		13 000,00 Sk
		431,52 €

Ceny sú uvedené bez DPH.

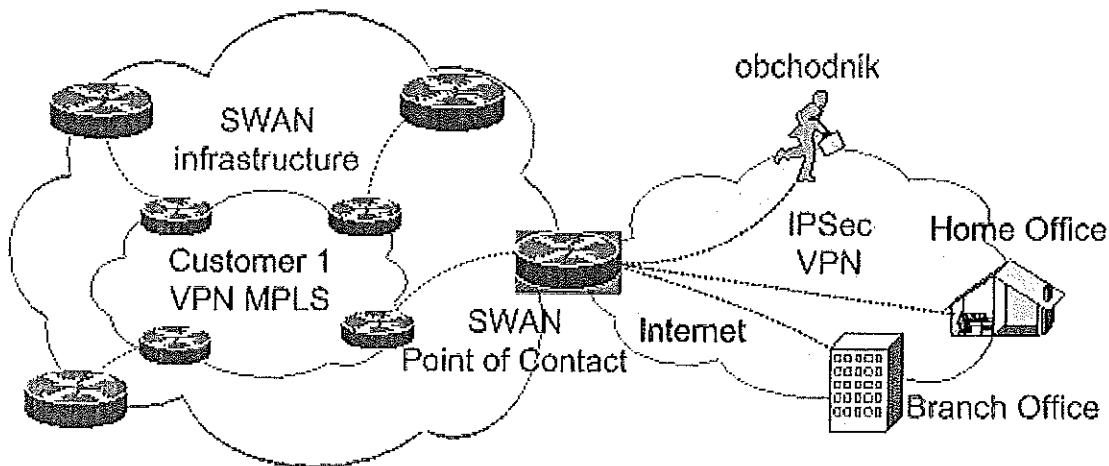
Zmena technológie je vyhradená podľa potrieb po technickej obhliadke.

Schéma riešenia:

Pripojenie do VPN MPLS cez FWA



Riešenie určené pre zákazníka EVO:
ktorý má službu VPN MPLS



Služba obsahuje:

HW a samotné pripojenie do internetu je vecou zákazníka. Služba obsahuje software-ového VPN klienta a account na prístup do firemnej VPN MPLS. V inštalačnom poplatku je zahrnutá aj telefonická asistencia pri inštalácií a konfigurácií soft VPN klienta.

Prístupové technológie:

akákoľvek, nutnosť mať verejnú IP adresu alebo v prípade že je klient za firewallom (dsl, hotel,...), tento musí podporovať VPN IPSec spojenia.

GPRS/EDGE (Orange aj T-mobile: nutná aktivácia služby Dynamická verejná IP adresa)

PORIADOK A KVALITA POSKYTOVANIA SLUŽBY „SLA IP“

Preambula

Predmetom prílohy je popis Služby, ktorá zaväzuje SWAN poskytovateľ Účastníkovi elektronickú komunikačnú službu s dodržiavaním hodnôt prevádzkových parametrov stanovených v tomto dodatku. SWAN sa týmto dodatkom zaväzuje poskytovateľ dohodnutú úroveň SLA.

Čl. 1 Vymedzenie pojmov

- a) „**Doba zriadenia**“ je garantovaná doba, od prijatia Objednávky na zriadenie Služby na obchodnom mieste spoločnosti SWAN, po odovzdanie Služby a potvrdenie Odovzdávacieho protokolu Účastníkom.
- b) „**Minimálny čas testovania**“ je minimálna doba na testovanie všetkých technických prostriedkov a prenosového prostredia na riadne poskytovanie Služby z hľadiska technologických a technických parametrov.
- c) „**Obdobie**“ je doba, počas ktorej spoločnosť SWAN zodpovedá za dodržiavanie dohodnutých parametrov Služby. Obdobie je vždy jeden kalendárny mesiac.
- d) „**Porucha**“ je taký stav Služby, ktorý znemožňuje Účastníkovi riadne používanie Služby v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach, alebo keď jeden prípadne viac technických parametrov nedosahuje úroveň uvedenú v Zmluve, resp. v jej prílohách, alebo úroveň podľa odporúčaní ITU-T.
- e) „**Doba opravy**“ (ďalej len DO) je doba opravy poruchy vyjadrená v minútach a počíta sa, ako doba medzi nahlásením poruchy účastníkom operátorovi strediska NOC spoločnosti SWAN a okamihom obnovenia prevádzky, potvrdeným účastníkom.
- f) „**Dostupnosť služby**“ (ďalej len DS) je garantovaná dostupnosť Služby, vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže objednávateľ využívať Službu v dohodnutom rozsahu, kvalite a Obdobím. Výsledná hodnota DS je vyjadrená v percentách a zaokrúhľená na jedno desatinné miesto smerom nahor.
- g) „**Maximálna doba odozvy**“ je maximálna doba od telefonického nahlásenia poruchy Účastníkom, po telefonické potvrdenie odôvodnenosti resp. neodôvodnenosti hlásenia poruchy zo strany spoločnosti SWAN. V prípade odôvodnenosti informuje spoločnosť SWAN Účastníka o predpokladanej príčine poruchy, predpokladanom čase jej odstránenia a požiadavkách na prípadné poskytnutie súčinnosti pri lokalizácii a odstraňovaní poruchy.
- h) „**Operátor strediska NOC**“ je kontaktná osoba spoločnosti SWAN na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom Technickej divízie spoločnosti SWAN.
- i) „**Zaznamenaná hodnota**“ je hodnota, ktorá je nameraná / vypočítaná v informačných systémoch spoločnosti SWAN
- j) „**SLA**“ (Service Level Agreement) je Dohodnutá úroveň poskytovanej služby.
- k) „**Chrbticová sieť**“ je Sieť zabezpečujúca prenos IP paketov, pozostávajúca výlučne z vybraných uzlov siete v ktorých má SWAN nainštalované zariadenia na meranie parametrov siete. Súčasťou chrbticovej siete sú aj prepojenia medzi týmito uzlami.
- l) „**Výpadok siete**“ je situácia v ktorej uzol cez ktorý je zákazník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej poslať pakety po dobu nepretržitých 15 minút.
- m) „**Oneskorenie**“ je priemerný čas potrebný na prenesenie paketu z jedného koncového bodu siete do druhého koncového bodu siete a späť, meraný spoločnosťou SWAN počas dohodnutej doby merania a v stave, kedy je služba vymedzená len pre účely merania.
- n) „**Stratovosť**“ je priemerný počet paketov (vyjadrený v percentách) poslaných medzi dvomi uzlami siete počas dohodnutej doby merania, ktoré podľa merania spoločnosti SWAN neboli úspešne doručené. Počas merania musí byť služba vymedzená len pre účely merania.
- o) „**Variácia oneskorenia (jitter)**“ je priemerná variácia oneskorenia medzi vybranými uzlami siete meraná spoločnosťou SWAN počas dohodnutej doby merania. Počas merania musí byť služba vymedzená len pre účely merania.

Či. 2 Určenie základných parametrov SLA

a) Účastník a spoločnosť SWAN sa dohodli na nasledovných parametroch:

SLA parameter	Hodnota
Doba potvrdenia objednávky	do 5 pracovných dní
Doba zriadenia	do 30 pracovných dní
Minimálny čas testovania	1 hodina

b) Spoločnosť SWAN poskytuje Účastníkovi parametre a hodnoty pre poskytovanie SLA podľa nasledovnej špecifikácie:

Pre typ prístupovej technológie: FWA 3,5 GHz

	Stratovosť počas 95% času merania	Oneskorenie počas 95% času merania	Variácia oneskorenia počas 95% času merania	Doba odstránenia poruchy (DOP)	Dostupnosť
SLA I	Max. 0.3%	80ms	10ms	4 hodiny	99.9%
SLA II	Max. 0.7%	80ms	15ms	8 hodiny	97%
SLA III	Max. 1%	95ms	20ms	24 hodiny	95%

- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.
- * Parametre sa vzťahujú pre meranie voci FWA 26, RR spoj, DO, optt. Trasa
- * SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup

Pre typ prístupovej technológie: FWA 26, RR spoj, Digitálny okruh, Optika

	Stratovosť počas 95% času merania	Oneskorenie	Variácia oneskorenia počas 95% času merania	Doba odstránenia poruchy (DOP)	Dostupnosť
SLA I	Max. 0.3%	80ms	10ms	4 hodiny	99.9%
SLA II	Max. 0.7%	80ms	15ms	6 hodiny	99,5%
SLA III	Max. 1%	95ms	20ms	12 hodiny	99%

* SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia - backup

Výpočet dostupnosti služby

Dostupnosť služby (DS) je vyjadrená v % a vypočíta sa podľa vzorca:

$$DS = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100\%$$

kde T_s – čas prevádzky služby (okruhu) v mesiaci

T_N – čas nedostupnosti služby (okruhu) v mesiaci

do T_N sa nezapočítava:

- o doba ohlásených plánovaných prác
- o doba ohlásených neplánovaných prác
- o doba merania
- o dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- o dočasné prerušenie poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov okruhu resp. služby na žiadosť Účastníka (zmena rýchlosti a pod.), z dôvodu prekládky jedného koncového bodu na žiadosť Účastníka a pod.
- o prerušenie spôsobené Účastníkom alebo dôvodom na strane Účastníka je najmä ale nie len prerušenie:
 - spôsobené nevhodným používaním zariadení spoločnosti SWAN zo strany objednávateľa alebo ich odpojením
 - spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka

- o neumožnenie prístupu technických pracovníkov spoločnosti SWAN do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Zákazníka
- o neposkytnutie súčinnosti zo strany Zákazníka pri poruche
- o zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
- o prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major)

Časy sa počítajú na celé minúty, dostupnosť sa vyjadruje v % zaokrúhlené na jedno desatinné miesto smerom nahor.

Čl. 3 Meranie

Spoločnosť SWAN vykonáva periodické merania v a medzi vybranými uzlami siete. Merania a garancie parametrov uvedených v čl. 2 tejto prílohy sa vzťahujú iba na sieť spoločnosti SWAN (chrbticová sieť a prístupový okruh) a nezahŕňajú iné siete do, alebo cez ktoré môže byť zákazník pripojený/prepojený. Meranie Stratovosti, Oneskorenia a Variácie oneskorenia sa vykonáva pri nezaťaženej linke. Doba merania závisí od individuálnej dohody s Účastníkom.

Spoločnosť SWAN si vyhradzuje právo zmeniť meracie body a metodológiu merania bez súhlasu Zákazníka.

Čl. 4 Postup pre poruchové stavy - Účastník

- a) Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných službách NOC (dohľadové stredisko, Helpdesk) spoločnosti SWAN:
- telefónne číslo +421 2 35 000 999
 - faxové číslo +421 2 35 000 919
 - mobil +421 908 706 819
 - e-mail helpdesk@swan.sk
- b) *Nahlásenie poruchy*
Telefonické nahlásenie poruchy do strediska NOC spoločnosti SWAN musí obsahovať:
- Meno a funkciu osoby nahlásujúcej poruchu,
 - kontaktné telefónne číslo,
 - evidenčné číslo objednávky služby, resp. označenie služby podľa protokolu o odovzdaní,
 - čas vzniku poruchy,
 - podrobný technický popis poruchy.

Čl. 5 Postup pre poruchové stavy - spoločnosť SWAN

- a) *Ohlasovanie poruchy*
Pri nahlásení poruchy pracovník NOC spoločnosti SWAN je povinný vytvoriť ticket, prideliť poruche evidenčné číslo a informuje o ňom Zodpovedného zástupcu Účastníka alebo Kontaktnú osobu, ktorý poruchu nahlásuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruche.
- b) *Odstraňovanie poruchy*
1. Zodpovedný zástupca Účastníka alebo Kontaktná osoba sa môže priebežne telefonicky informovať o priebehu odstraňovania poruchy na NOC spoločnosti SWAN.
 2. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje:
 - Začať činnosti potrebné na odstránenie poruchy (Doba odozvy) do 30 minút od nahlásenia poruchy.
 - Odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie.
 - Počas diagnostikovania poruchy vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie vplyvu poruchy za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby až do jeho úplného obnovenia.
- c) *Odstránenie porúch*
Po odstránení poruchy pracovník NOC spoločnosti SWAN oznámi telefonicky odstránenie poruchy zodpovednému zástupcovi Účastníka alebo Kontaktnéj osobe Účastníka.
- d) *Reklamácia porúch*
Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na operátorovi NOC spoločnosti SWAN v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v dohľadovom systéme a Ticketing systéme spoločnosti SWAN.

Čl. 6 Postup pre plánované práce

- a) V prípade plánovaného prerušenia služby alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu, je spoločnosť SWAN povinná písomne/emailom, resp. telefonicky oznámiť vykonávanie plánovanej práce Účastníkovi minimálne 2 (dva) pracovné dni vopred.

- b) Zákazník je povinný príjem informácie obratom potvrdiť faxom na č +421 2 35 000 919, resp. emailom na adresu helpdesk@swan.sk, prípadne počas telefonického oznámenia, pričom hovor je zaznamenávaný.
- c) Účastník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej práce, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej práce na poskytované služby a spoločnosť SWAN sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach.
- d) Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej práce.
- e) SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.
- f) V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov je SWAN povinný túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

Čl. 7 Cena za poskytovanie SLA IP

Ceny za poskytovanie dohodnutej úrovne SLA je :

Úroveň služby	Príplatok k mesačnému poplatku
SLA I	30%
SLA II	15%
SLA III	5%

- * Typ dohodnutej úrovne SLA bude vyznačený v zmluve resp. na jednotlivých objednávkach ku službe.

Čl. 8 Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA IP

- a) SWAN zodpovedá v rozsahu podľa tohto *Dodatku* za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA IP. Ak nesplní túto povinnosť podľa tejto Prílohy, je povinný dohodnutou formou poskytnúť účastníkovi zľavu z ceny, pokiaľ nie je v *Zmluve o pripojení* dohodnuté inak.
- b) Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA IP, podľa tejto Prílohy bude uplatňovaná vždy s ohľadom na príslušnú Službu podľa Objednávky, na ktorý sa vzťahuje a za sledované obdobie. Pre výpočet sa za základ výpočtu stanovuje cena príslušnej služby s príplatkom za SLA IP.
- c) V prípade, že počas sledovaného obdobia bola na základe požiadavky objednávateľa vykonaná zmena parametrov služby (preloženie, zmena rýchlosti), budú parametre SLA IP vyhodnotené osobitne pre službu pred zmenou a po nej.
- d) SWAN na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny.
- e) V prípade, ak bude súčet zliav väčší ako 100%, má účastník právo len na zľavu 100%. Vypočítaná zľava nad 100% sa neprenáša do nasledovných fakturačných období.

Zľavy z ceny el. komunikačnej služby za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA IP

Dostupnosť služby o	Zľava z mesačného poplatku
< 0,5%	3%
< 1,0%	5%
< 2,0%	7%
< 3,0%	10%

Nedodržanie hodnôt uznaných v časti SLA IP - Stratovosť

Stratovosť	Zľava z mesačného poplatku
0% - 20,0%	10%
20% - 50,0%	20%
50% a viac	30%

Nedodržanie max. doby odstránenia poruchy:

1% z ceny prepojenia za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia poruchy, maximálne však do výšky 100% mesačného poplatku.

Čl. 9 Záverečné ustanovenia

- a) Táto Príloha SLA IP sa vzťahuje len na tie Služby spoločnosti SWAN, v špecifikáciách ktorých je záväzok Podniku vyplývajúci zo SLA IP výslovne uvedený.
- b) Spoločnosť SWAN je povinná plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce zo SLA IP len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach Účastníkom.

- c) Účastník nie je oprávnený požadovať od spoločnosti SWAN plnenie záväzkov vyplývajúcich zo SLA IP v prípade:
- 1) porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkovi;
 - 2) neoprávneného zásahu do Zariadenia spoločnosti SWAN alebo do siete spoločnosti SWAN, ktorý nebol vykonaný na základe písomnej požiadavky spoločnosti SWAN;
 - 3) udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle spoločnosti SWAN a bráni spoločnosti SWAN v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by spoločnosť SWAN túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal;
 - 4) neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom Podniku pri odstraňovaní Poruchy
- d) Ak sa preukáže, že Porucha nahlásená Účastníkom nevznikla, alebo že vznikla ako dôsledok skutočností uvedených v čl. 12 bod c) tejto Prílohy, má spoločnosť SWAN právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa Tarify platnej v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bola Porucha spôsobená len čiastočným zavinením Účastníka, bude výška odplaty za servisný zásah pomerne znížená.
- e) Kontaktné informácie Účastníka:
- 1) Meno:
 - 2) Telefónne číslo:
 - 3) Faxové číslo:
 - 4) e-mail:
- f) V súlade s čl. 9, bod c) 4. tejto Prílohy, ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Poruchy, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov spoločnosti SWAN alebo poverených pracovníkov spoločnosti SWAN k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, nebude sa čas od príchodu pracovníkov spoločnosti SWAN po umožnenie prístupu k zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám počítať do času Nedostupnosti služby T_N .
- g) V prípade, ak Porucha spôsobila len čiastočnú nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu Odstránenia poruchy alebo merania, do času nedostupnosti sa započítava až čas od momentu úplného prerušenia Služby.
- h) Účastník je povinný poskytnúť Podniku pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo SLA IP primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný:
- 1) oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;
 - 2) písomne oznámiť Podniku zmenu osoby splnomocneného technického zástupcu;
 - 3) umožniť prístup servisných pracovníkov Podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
 - 4) zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
 - 5) oznámiť Podniku údržbu alebo výpadok z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekomunikačnom zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.
- i) Príloha nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- j) Príloha sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
za SWAN, a.s.

.....
za Účastníka