

1855/2009 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:  
Zastúpený:  
Bank.spojenie:  
IČO:  
DIČ:

Dunajská 68. 820 04 Bratislava 24  
Ing. Béla Angyal, predseda úradu  
Štátna pokladnica, účet č. 7000062756/8180  
31797903  
2021511008

Prevádzkovateľ:

SWAN, a.s.

Sídlo:  
Zastúpený:  
Bank.spojenie:  
IČO:  
IČ DPH  
Výpis z obchod. registra:

Borská 6, 841 04 Bratislava  
Ing. Juraj Ondriš, predseda predstavenstva  
Ing. Miroslav Strečanský, člen predstavenstva  
Tatrabanka, číslo účtu : 2620726338/1100  
35 680 202  
SK2020324317  
OR Okresný súd Bratislava I – odd. Sa, vložka č.2958/B

### Či.1

#### Predmet zmluvy

- a) Predmetom tejto zmluvy je:
- aa) záväzok prevádzkovateľa zriadiť a prevádzkovať službu **IP VPN** prostredníctvom elektronickej telekomunikačnej siete spoločnosti SWAN, a.s. podľa špecifikácie uvedenej v priloženej ponuke zo dňa 14.12.2009 (príloha č. 6) 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. služby 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 prislúchajúcich k jednotlivým službám.
- b) Zriadenie Služby je realizované na základe jednotlivých objednávok účastníka (vzor objednávky tvorí prílohu č. 1 k tejto zmluve). Jednotlivé prípojné body služby IP VPN budú zriaďované 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).

### Či.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 Služby. Zmena technických parametrov Služby je dovoľaná na základe dohody zmluvných strán písomne zaznamenaná v dodatku k tejto zmluve.

- e) Účastník súhlasí s umiestnením technologických zariadení v mieste poskytovania Služby 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 Služby zostávajú vo vlastníctve prevádzkovateľa.
- h) Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že bez písomného súhlasu účastníka nebude zariadenie poskytnuté v rámci Služby 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 Služby
  - 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) Cena za Službu špecifikovanú v predmete zmluvy je stanovená dohodou v zmysle zákona o cenách nasledovne:

Služba	Mesačný poplatok v EUR bez DPH	Mesačný poplatok v EUR s DPH
VPN Business, centrála ÚVO	478,00	568,82
VPN Business, centrála ÚVO	478,00	568,82
IP Sec vzdialený prístup	376,00	447,44
<b>SPOLU za mesiac:</b>	<b>1 332,00</b>	<b>1 585,08</b>

- 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 – EURO.
- e) Prevádzkovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za mesačný poplatok za poskytnutú Službu k poslednému dňu mesiaca, v ktorom bola služba poskytnutá.
- f) Prevádzkovateľ poskytne účastníkovi za služby poskytnuté v mesiaci január zľavu vo výške 100% z mesačného poplatku.
- 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 objednávku 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. 2010.
- 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](mailto:helpdesk@swan.sk)).
- h) Dostupnosť služby je garantovaná v rozsahu 99,5 %.
- i) Prevádzkovateľ zabezpečuje odstraňovanie prípadných porúch služby IP VPN v zmysle prílohy č. 7 k tejto zmluve „Dohoda o úrovni poskytovaní služieb“.

## 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 - 20 564 298

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) Neoddeliteľnými prílohami tejto zmluvy sú:
  - príloha č. 1 - Vzor objednávky,
  - 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,
  - príloha č. 6 - Ponuka zo dňa 14.12.2009,
  - príloha č. 7 - Dohoda o úrovni poskytovania služieb.
- 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 31. 12. 2009

V Bratislave, dňa 31. 12. 2009

Za prevádzkovateľa:

Za účastníka:

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

.....  
Ing. Béla Angyal  
predseda úradu

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



# OBJEDNÁVKA SLUŽBY č.

## (Dátové služby)

<input type="checkbox"/> zriadenie <input type="checkbox"/> zrušenie <input type="checkbox"/> preloženie <input type="checkbox"/> zmena parametrov				Evidenčné číslo Zmluvy: <input type="text"/>			
Požadovaný dátum realizácie:		Na min. obdobie:		<input type="checkbox"/> neurčité <input type="checkbox"/> 12 mesiacov <input type="checkbox"/> 24 mesiacov <input type="checkbox"/> iné:			
<b>ÚČASTNÍK</b> (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:			
<b>DÁTOVÁ SLUŽBA</b>		<b>Označenie služby účastníkom:</b>					
Služba:		<input type="checkbox"/> Internet		<input type="checkbox"/> IPsec VPN <input type="checkbox"/> Dig. okruh			
		<input type="checkbox"/> VPN Basic (best-effort)		<input type="checkbox"/> Back-up:			
		<input type="checkbox"/> ADSL SLA štandard (nonstop)		<input type="checkbox"/> iné:			
		<input type="checkbox"/> VPN Business (real time)		<input type="checkbox"/> VPN Premium (voice)			
		<input type="checkbox"/> ADSL SLA medium (nonstop)		<input type="checkbox"/> ADSL SLA high (nonstop)			
				Identifikátor linky:			
Technológia:		<input type="checkbox"/> Wimax 3,5GHz <input type="checkbox"/> FWA 26GHz		<input type="checkbox"/> Opt. vlákno <input type="checkbox"/> RR spoj			
		<input type="checkbox"/> Dig. okruh <input type="checkbox"/> ADSL		<input type="checkbox"/> iné:			
Prístupová rýchlosť resp. rýchlosť rádlovej linky (VPN, DO)							
<input type="checkbox"/> 64 kbit/s		<input type="checkbox"/> 128 kbit/s		<input type="checkbox"/> 256 kbit/s			
<input type="checkbox"/> 2048 kbit/s		<input type="checkbox"/> 512 kbit/s		<input type="checkbox"/> 1024 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"/> 2048 kbit/s		<input type="checkbox"/> 512 kbit/s		<input type="checkbox"/> 1024 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:							
<b>CENA SPOLU bez DPH (s DPH)</b>		Sk		Zriaďovací poplatok:			
		€		Mesačný poplatok:			
				Ročný poplatok:			
				Mesačný poplatok:			
				Ročný poplatok:			
Elektronická faktúra:		<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie		e-mailová adresa pre zasielanie el. faktúry:			

Konverzný kurz: 1EUR = 30,1260 Sk

**Údaje o koncovom bode A (v mieste pripojenia)**

Obchodné meno (alebo priezvisko, meno, titul):

Ulica:		Orient. č.:		Obec (sídlo):		PSČ:	
Poschodie:		Zodpovedná osoba v objekte:			Tel.:		Mobil:
Pripojené koncové zariadenie:		Prenájom <input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie		Špecifi. (výrobca, typ, model):			Fax:
Požadované rozhranie:		<input type="checkbox"/> X.21	<input type="checkbox"/> V.35	<input type="checkbox"/> Ethernet	<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.

Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov.

Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.

**Vyhľadanie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod (len ak vlastníka nehnuteľnosti je iný ako účastník)**

Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:

IČO:		DIČ:		IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:	
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:	
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.					
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte					
podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti					

**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"/> Ethernet	<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.

Účastník požaduje vnútorné vedenie v objekte vybudovať ako súčasť zriaďovaného telekomunikačného okruhu a zabezpečí súhlas vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti s inštaláciou v objekte a technickú dokumentáciu existujúcich vnútorných rozvodov.

Účastník zabezpečí vybudovanie vnútorného vedenia podľa požiadaviek SWAN, a.s.

**Vyhľadanie vlastníka, resp. správcu nehnuteľnosti, v ktorej má byť umiestnený koncový bod (len ak vlastníka nehnuteľnosti je iný ako účastník)**

Priezvisko, meno, titul (alebo obchodné meno) vlastníka nehnuteľnosti:

IČO:		DIČ:		IČ DPH:	
Ulica:		Obec (sídlo):		PSČ:	
Orientačné číslo:	Súpisné číslo:	Poschodie:	Miestnosť (byt) č.:	Kontaktný telefón:	
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s využitím vnútorného telekomunikačného vedenia pre zriadenie telekomunikačného okruhu podľa požiadavky SWAN, a.s.					
<input type="checkbox"/> vlastník, resp. správca nehnuteľnosti súhlasí s umiestnením antény rádiového spoja a vybudovaním vnútorného vedenia v objekte					
podpis a pečiatka vlastníka nehnuteľnosti					

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	

Hlavná mena je € a informatívna mena je Sk.

## PRÍLOHA č. 2



SWAN, a. s. • Borská 6 • 841 04 Bratislava • IČO: 35 680 202 • IČ DPH: SK2020324317  
OR Okresný súd Bratislava I – v. č. 2955/B

### ODOVZDÁVACÍ PROTOKOL zriadenia dátovej služby

Účastník (objednávateľ):			
Účastník (v mieste pripojenia):			
Objednávka č.:			
<b>Poskytované služby:</b>			
<input type="checkbox"/>	Pristup do Internetu	Pristupová rýchlosť:	---
		IP adresy:	---
<input type="checkbox"/>	Pristup do VPN MPLS	Pristupová rýchlosť:	---
<input type="checkbox"/>	DSL-to-VPN MPLS	Pristupová rýchlosť:	---
<input type="checkbox"/>	ISDN Back-up	<input type="checkbox"/> VPN	
		<input type="checkbox"/> Internetu	
<input type="checkbox"/>	DSL Back-up	Pristupová rýchlosť:	---
		<input type="checkbox"/> VPN	
		<input type="checkbox"/> Internetu	
<input type="checkbox"/>	IPSec-to-MPLS	Počet kónt:	---
<input type="checkbox"/>	MPLS-to-Internet		
<input type="checkbox"/>	Iné		
<b>Rozhranie u účastníka:</b>			
<b>Potvrdenie prevzatia poskytovanej služby:</b>			
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:			



SWAN, a. s. • Borská 6 • 841 04 Bratislava • IČO: 35 680 202 • IČ DPH: SK2020324317  
OR Okresný súd Bratislava I – v. č. 2955/B

### ODOVZDÁVACÍ PROTOKOL zriadenia hlasovej služby

Účastník (objednávateľ):			
Účastník (v mieste pripojenia):			
Objednávka č.:			
<b>Poskytované služby:</b>			
<input type="checkbox"/>	TDM (DIRECT)	Počet telefón. líniek:	---
		Typ (Analog/ISDN):	---
		Pridelené číslo:	---
		DDI predvoľba:	---
<input type="checkbox"/>	Carrier Selection	Typ (Analog/ISDN):	---
		DDI predvoľba:	---
		Dialer:	---
<input type="checkbox"/>	VoIP	Kapacita:	---
		DDI predvoľba:	---
		Pridelené číslo:	---
		VoiceGateway:	---
<input type="checkbox"/>	Voice VPN	Počet hlasových kanálov:	---
		číslo 1:	---
		číslo 2:	---
		číslo 3:	---
<b>Potvrdenie prevzatia poskytovanej služby:</b>			
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 elektronických komunikačných služieb

### **ORGANIZAČNÉ OPATRENIA**

#### **1. Miesto poskytovania Služby**

Miesto poskytovania Služby je špecifikované písomnou formou – odovzdávacím protokolom podľa prílohy 2.

#### **2. Poverení pracovníci**

Prevádzkovateľ a účastníci listinnou formou podpísanou štatutárom 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**

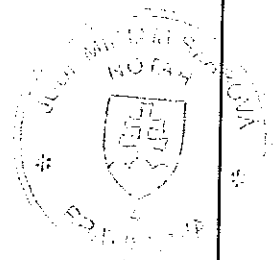
Účastník listinnou formou podpísanou štatutárom oznámi prevádzkovateľovi zodpovedného pracovníka. V oznámení bude uvedené meno, priezvisko, číslo OP, meno zamestnávateľa, adresu zamestnávateľa, IČO zamestnávateľa, telefónne číslo a e-mailovú adresu.

#### **4. Audit zariadení a poskytovanej služby**

Účastník si vyhradzuje právo kedykoľvek vykonať na zariadeniach a poskytovanej Službe serverhostingu 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



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 poskytnutia 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

*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: 26.06.2009

*člen*

Meno a priezvisko: Ing. Stanislav Verešvársky

Bydlisko:

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

Belduľova 6936/48

Názov obce: Bratislava

PSČ: 841 08

Dátum narodenia: 01.11.1958

Rodné číslo: 581101/7014

Vznik funkcie: 26.06.2009

*člen*

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: 26.06.2009

**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

Meno a priezvisko: Peter Galbavý

Bydlisko:

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

Meličkovej 14

Názov obce: Bratislava

PSČ: 841 05

Dátum narodenia: 14.12.1972

Rodné číslo: 721214/7063

Vznik funkcie: 26.06.2009

en

Meno a priezvisko: Ľubomír Geľo

Bydlisko:

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

Trojnícka 33

Názov obce: Bratislava

PSČ: 821 05

Dátum narodenia: 23.07.1971

Rodné číslo: 710723/3496

Vznik funkcie: 26.06.2009

en

Meno a priezvisko: Ing. Vladimír Hašík

Bydlisko:

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

Bezábudkova 18

Názov obce: Bratislava

PSČ: 821 01

Dátum narodenia: 01.10.1967

Rodné číslo: 671001/6698

Vznik funkcie: 31.07.2009

## I. AKCIONÁR

Obchodné meno:

inubiaTel, a.s.

Bydlisko:

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

Práská 6

Názov obce: Bratislava

PSČ: 841 04

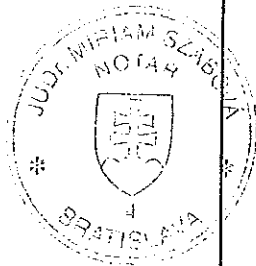
## VÝŠKA ZÁKLADNÉHO IMANIA

94 920,000000 EUR

## I. ROZSAH SPLATENIA ZÁKLADNÉHO IMANIA

94 920,000000 EUR

## II. AKCIE



Počet: 795  
Druh: kmeňové na meno  
Podoba: listinné  
Menovitá hodnota: 3 320,000000 EUR

Počet: 8  
Druh: kmeňové  
Forma: akcie na meno  
Podoba: listinné  
Menovitá hodnota: 331 940,000000 EUR

## 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.

Starý 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 fňa 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 stanovy spoločnosti v zmysle §§ 56 - 75 a § 154 a nasl. Zák. č. 513/91 Zb. v znení neskorších predpisov.

Zmena stanov schválená valným zhromaždením dňa 13.8.2002, priebeh ktorého bol osvedčený do notárskej zápisnice č. N 273/2002, Nz 240/2002.

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 12.2.2003, na ktorom bola schválená personálna zmena v predstavenstve.

Zápisnica z mimoriadneho valného zhromaždenia vo forme notárskej zápisnice N 148/2004, Nz 663/2004 zo dňa 10.05.2004, na ktorom bolo schválené zvýšenie základného imania spoločnosti výsťahom nových akcií a s tým súvisiaca zmena stanov spoločnosti.

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.

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

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

Rozhodnutie jediného akcionára spísané vo forme notárskej zápisnice N 247/2008, Nz 42055/2008 dňa 7.10.2008 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. 80/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 Ziegerovou dňa 07.10.2008 stáva právnym nástupcom spoločnosti PEEM Slovakia, spol. s r.o. a preberá všetky jej práva a záväzky.

Rozhodnutie jediného akcionára zo dňa 26.06.2009.

10. Rozhodnutie jediného akcionára zo dňa 30.07.2009. Zápisnica zo zasadnutia predstavenstva zo dňa 2.07.2009.

Bratislava I, 30.11.2009

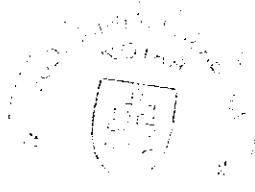
Právnosť výpisu sa potvrdzuje

a správnosť výpisu: Kristína Nováková

.....  
(podpis oprávnenej osoby)

.....  
(odtlačok úradnej pečiatky)

Osvädčujem, že toto listinné doslovné súhlasí s predloženým originálom. (za odčítajúcim podpisom)  
Miesto toho osvedčuje Zastávku v predloženej listině sa zúčastňujú, doplnky, vanký a škrty  
Príslušný súbor v súvisiacich opravách nezhôd  
s predloženou listinou.  
V Bratislave dňa: 5. 1. 2010



Mgr. Paulína Čudzová  
zamestnanec povarený  
notárom JUDr. Miriam Szatovou  
so sídlom v Bratislave







prípade, že bude reklamácia uznaná za opodstatnenú, bude táto zúčtovaná najneskôr vo začiatku nasledujúceho po fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, prípadne čnosť SWAN dohodne s Účastníkom iný spôsob odškodnenia.

**Článok 10  
Porucha a Servis.**

Príručka ohlasuje Účastníka telefonicky do strediska. Telefonické ohlásenie Poruchy musí obsahovať podrobný technický popis Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby, prípadne ďalšie informácie požadované spoločnosťou SWAN, ktoré sú bezprostredne potrebné na vykonanie/poskytnutie servisu, ako napr. prístupové meno.

**Článok 11  
Sankcie**

Účastník 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 sa vo výške úroku z omeškania stanovenej podľa platnej právnej úpravy bola vyššia, ako je stanovená podľa prvej vety, má spoločnosť SWAN nárok na úrok z omeškania v zákonnej výške.

**Článok 12  
Rozsah zodpovednosti za škodu a náhrada škody**

Spoločnosť SWAN a Účastník zodpovedajú za škody nielen spôsobené v dôsledku zavineného porušenia povinností uvedených v zákone, Zmluve a vo Všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník zodpovedajú za nepriame škody, následné škody a úslužný zisk, ak nie je dohodnuté inak.

**Článok 13  
Trvanie a ukončenie Zmluvy**

Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpísaním zmluvných strán. Zmluva zaniká: a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, b) dohodou účastníkov zmluvy, c) odstúpením od zmluvy, d) výpovedou, e) ak nie je dohodnuté inak.

**Článok 14  
Oznamovanie**

- 14.1 Spoločnosť SWAN a Účastník sa dohodli, že upomienka, faktúra, výpoveď a odstúpenie od Zmluvy alebo akékoľvek iné oznámenie (ďalej len „Listina“) podľa týchto Všeobecných podmienok sa budú oznamovať nielenkým z nasledujúcich 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, keď Účastník alebo iná osoba spoločne na právne úkony, bývajúc na tej istej adrese a ochotná obstarávať odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevzme oznámenú Listinu a potvrdí jej prevzatie subjektu poverenému doručovaním. Ak nemožno Listinu oznámiť z akéhokoľvek dôvodu takýmto spôsobom, považuje sa Listina za oznámenú prvým dňom odbernej 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 štým, že v prípade akýchkoľvek pochybností ohľadne okamihu oznámenia sa Listina považuje za oznámenú siedmym kalendárny deň po jej odoslaní. 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 ju skutočnosťou 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 oznámi 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 doručenie do dostupnej sféry Účastníka.
- 14.5 Všetky spôsoby oznamovania sú rovnocenné, pričom spoločnosť SWAN je oprávnená podľa vlastnej úvahy použiť na oznamovanie Listín ktorýkoľvek 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 zaslané na 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 záväzná v celom rozsahu. MORS môže rozhodovať spory vzniknuté z tejto zmluvy i podľa zásad spravodlivosti, ktoré prijal. Zmluvné strany sa dohodli na vylúčení znenia rozhodcovského rozsudku pre dôvod uvedený v § 40 písm. h) zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom 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 predložení nasledovných dokumentov: a) zmluva, b) objednávka, c) preberací alebo odovzdávací protokol, d) faktúra, e) všeobecné podmienky.
- 15.4 Roykno sa zmluvné strany dohodli, že pre účel rozhodovania sporov MORS, sa písomnosť, ktorá 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 príslušnú písomnosť v odbernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzatie bezdôvodne odmietol. Účastník zodpovedá za to, že včas oznámi 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 zákonom.

**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 uvedenú 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, týmto nedotknuté, zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Spoločnosť SWAN v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto Všeobecných podmienkach pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

**Článok 17  
Spoločné a záverečné ustanovenia**

Vo výpovedi 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 uvedený vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu



† Všeobecných podmienok v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu  
dnávkou a Cennikom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.  
to Všeobecné podmienky, ako aj Cennik budú poskytnuté Účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.  
to Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.

DÁTOVÉ KOMUNIKAČNÉ SLUŽBY  
VPN MPLS  
PONUKA

ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE

Vypracoval:

Ing. Tomáš Valenta

Key account manager

pre Verejnú správu

Borská 6

841 04 Bratislava

e-mail: [tomas.valenta@swan.sk](mailto:tomas.valenta@swan.sk)

tel. + 421 2 35 000 612

fax. + 421 2 35 000 899

mobil +421 908 706 808

Bratislava, 14.12. 2009

## OBSAH:

<b>1. PREDMET PONUKY</b> .....	<b>4</b>
1.1. Zadanie .....	4
1.2. VPN MPLS .....	4
1.3. IP Sec to MPLS VPN .....	5
<b>2. CENOVÁ KALKULÁCIA</b> .....	<b>6</b>
2.1. VPN MPLS, IP SEC vzdialený prístup .....	6
<b>3. VYBRANÉ REFERENCIE</b> .....	<b>7</b>
3.1. Vybraný referenčný zoznam zákazníkov verejnej správy .....	7
3.2. Vybraný referenčný zoznam ostatných významných subjektov .....	7
<b>4. ZÁVER</b> .....	<b>8</b>

Vysoko si vážime možnosť predstaviť Vám našu ponuku na telekomunikačné služby.

Naša spoločnosť je projektovo orientovanou spoločnosťou pripravenou vždy rýchlo reagovať na Vaše individuálne potreby. Medzi hodnoty, ktoré si najviac ceníme, patrí zákaznícky prístup, kvalita, kreativita, efektivita, spoľahlivosť, predvídavosť, otvorená komunikácia a komplexný prístup k požiadavkám zákazníka.

Ponuka bola vypracovaná s maximálnou starostlivosťou, so zreteľom na špecifikáciu a štruktúru zadania, ako aj na potreby a rozvojový potenciál Vašej spoločnosti. Veríme, že splní všetky Vaše očakávania a požiadavky.

Za spoločnosť SWAN, a.s.

Ing. Tomáš Valenta  
KAM pre Verejnú správu

## 1. PREDMET PONUKY

### 1.1. ZADANIE

Predmetom zákazky je poskytnutie dátových komunikačných služieb (VPN MPLS) s nasledovnými požiadavkami:

1. Zriadenie VPN MPLS dátovej siete s inštaláciou všetkých potrebných zariadení do prípojných miest verejného obstarávateľa:
  - a) Úrad pre verejné obstarávanie, Dunajská 68, Bratislava.....2 Mbit/s
  - b) Dátové centrum, Bratislava.....2 Mbit/s
2. Rozhranie služby v koncovom bode verejného obstarávateľa je Ethernet
3. Minimálne garantované parametre:
  - Celková doba zriadenia služby do 15 pracovných dní od podpisu zmluvy,
  - Doba odstránenia poruchy  $\leq 4$  hodiny,
  - Dostupnosť služby: min. 99,5%.
  - Monitoring a podpora 24 x 7 x 365
4. IP Sec vzdialený prístup pre pracovníkov Úradu pre verejné obstarávanie
5. On-line prístup pre verejného obstarávateľa k štatistikám o prevádzke a poskytovaní služby
6. Uviesť typ koncového zariadenia a cenu pre každý bod pripojenia do VPN MPLS za zriadenie služby, (vrátane dodávky a montáže koncových zariadení)
7. Uviesť typ pripojenia / kapacitu a cenu za poskytnutie služby pre každý bod pripojenia do VPN MPLS.

### 1.2. VPN MPLS

Návrh na vybudovanie komunikačnej infraštruktúry je formou IP MPLS siete. Prostredníctvom IP MPLS siete bude komunikovať centrála Úradu pre verejné obstarávanie a rack EVO umiestnený v bezpečných priestoroch dátového centra. Návrh riešenia pripojenia do VPN siete je rozdelený do dvoch typov:

#### Typ 1 – centrála ÚVO

- Pripojenie do VPN siete bude realizované prostredníctvom bezdrôtovej technológie FWA v licencovanom garantovanom pásme. Ako koncové zariadenie navrhujeme smerovač od spoločnosti Cisco
- Kapacita do VPN siete bude 2 Mbit/s
- Zákaznícke rozhranie Ethernet
- Všetky dodávané zariadenia sú pod vzdialenou správou a dohľadom

#### Typ 2 – rack EVO

- Pripojenie do VPN siete bude realizované cez optické vlákna
- Kapacita do VPN siete bude 2 Mbit/s
- Zákaznícke rozhranie Ethernet
- Všetky dodávané zariadenia sú pod vzdialenou správou a dohľadom

- SWAN, a.s. garantuje odovzdanie služby do 1.1.2010.
- doba odstránenia poruchy  $\leq 4$  hodiny
- dostupnosť služby na oboch lokalitách garantujeme na úrovni 99,5 %
- k uvedeným službám poskytujeme monitoring a technickú podporu 24 x 7 x 365
- obstarávateľovi bude zároveň zriadený aj on-line prístup k štatistikám o prevádzke a poskytovaní služby.

### 1.3. IP SEC TO MPLS VPN

Pre vybraných pracovníkov Obstarávateľa ponúkame vzdialený prístup do VPN MPLS.

Hardware a samotné pripojenie do Internetu je vecou zákazníka. Služba obsahuje software-ového VPN klienta a account prístup do firemnej MPLS VPN. Pri inštalácii a konfigurácii bude poskytnutá aj telefonická asistencia.

**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 – nutná aktivácia služby Dynamická verejná IP adresa.

## 2. CENOVÁ KALKULÁCIA

### 2.1. VPN MPLS, IP SEC VZDIALENÝ PRÍSTUP

Služba	Cena za mesiac bez DPH	Cena za mesiac s DPH
VPN Business, centrála ÚVO	478,00 €	568,82 €
VPN Business, rack EVO	478,00 €	568,82 €
IPSec vzdialený prístup	376,00 €	447,44 €
<b>SPOLU</b>	<b>1332,00 €</b>	<b>1585,08 €</b>

Služba	Cena bez DPH	Cena s DPH
Zriadenie služby	0,00 €	0,00 €

#### Služby a zariadenia zahrnuté v cene a výhody navrhovaného riešenia:

- \* VPN MPLS, centrála ÚVO, 2 Mbit/s
- \* VPN MPLS, rack EVO, 2 Mbit/s
- \* Prenájom smerovačov Cisco
- \* **Dohľad a správu** všetkých dodávaných zariadení
  - 24 x 7 x 365 helpdesk
  - nastavenia zariadení podľa požiadaviek zákazníka
  - promptné riešenie problémových situácií
- \* **Inštalácia a konfigurácia** všetkých dodávaných zariadení
- \* Technická podpora
- \* Nepretržitý monitoring prenosovej trasy
- \* **Počet IP adries podľa požiadaviek**
- \* **Garantovaná priepustnosť**

#### Poznámky:

Všetky ceny sú uvedené v mene EUR.  
 Doba zmluvnej viazanosti navrhovaného riešenia je 12 mesiacov.  
 Termín odovzdania služby je do 15 dní od podpisu zmluvy a objednávok.  
 Platnosť cenovej ponuky je 30 dní.

### 3. VYBRANÉ REFERENCIE

#### 3.1. VYBRANÝ REFERENČNÝ ZOZNAM ZÁKAZNÍKOV VEREJNEJ SPRÁVY

Meno klienta	Charakteristika	Využívané služby
<b>Bratislavský samosprávny kraj</b>	<b>Vyšší územný celok</b>	<b>MPLS VPN 94 bodov, Internet, hlasové služby</b>
Mestská časť Bratislava - Petržalka	Mestská časť	Internet
Mestský úrad Kremnica	Mesto	Hlasové služby
Mestský úrad Prešov	Krajské mesto	Hlasová služba
Ministerstvo hospodárstva	Ministerstvo	Internet
Ministerstvo obrany	Ministerstvo	Internet
Ministerstvo Pôdohospodárstva Slovenskej Republiky – platobná agentúra	Ministerstvo	Internet
<b>Ministerstvo kultúry</b>	<b>Ministerstvo</b>	<b>MPLS VPN 34 bodov, backup, IP Telefónia</b>
<b>Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny</b>	<b>Ministerstvo</b>	<b>MPLS VPN 167 bodov, backup, IP Telefónia, Hlasové služby</b>
Ministerstvo vnútra SR	Ministerstvo	Internet
<b>Národná rada SR</b>	<b>Ústavodarný a zákonodarný orgán SR</b>	<b>Optické vlákna, audio-video prenos, prepojenie ústrední</b>
<b>Nitriansky samosprávny kraj</b>	<b>Úrad vyššieho územného celku</b>	<b>MPLS VPN, internet</b>
Prešovský samosprávny kraj	Úrad vyššieho územného celku	Hlasové služby
Rakúske veľvyslanectvo	Diplomatické zastúpenie	Internet, hlasové služby
Slovenské národné divadlo	kultúrna inštitúcia	Hlasové služby
Stredisko pre štúdium práce a rodiny	Rozpočtová organizácia MPSVR	
TASR	Rozpočtová organizácia MK SR	Internet, hlasové služby
Úrad práce sociálnych vecí a rodiny	Ústredný orgán štátnej správy	Internet
Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou	Organizácia štátnej správy rozpočtová organizácia Min. zdravotníctva	Hlasové služby
Úrad verejného zdravotníctva		Hlasové služby
<b>Úrad vlády SR</b>	<b>Vládna sieť Govnet</b>	<b>MPLS VPN 65 bodov, Internet</b>
Veľvyslanectvo Belgického kráľovstva	Diplomatické zastúpenie	Hlasové služby
Veľvyslanectvo Maďarskej republiky	Diplomatické zastúpenie	Internet, hlasové služby
Veľvyslanectvo Srbska a Čiernej Hory v SR	Diplomatické zastúpenie	Internet
Veľvyslanectvo Švajčiarska v SR	Diplomatické zastúpenie	Hlasové služby

#### 3.2. VYBRANÝ REFERENČNÝ ZOZNAM OSTATNÝCH VÝZNAMNÝCH SUBJEKTOV

Meno klienta	Charakteristika	Využívané služby
<b>APOLLO zdravotná poisťovňa</b>	<b>Zdravotná poisťovňa</b>	<b>MPLS VPN 48 bodov, internet, hlasové služby</b>
AT&T	globálny telekomunikačný operátor	národné MPLS VPN, telekom. okruhy
AXA	systémový integrátor	MPLS VPN, Internet
CNC	systémový integrátor	Internet, rádiové spoje
<b>COOP Jednota Bratislava</b>	Supermarkety, obchodné domy	MPLS VPN, Internet, hlas. služby
Credit Lyonnais Bank	Banka	Internet
ČSOB	Banka	telekom. okruhy, Internet
Datart	Supermarkety elektrotechniky	MPLS VPN 11 bodov, Internet
<b>Dexia banka</b>	Banka	MPLS VPN 53 bodov, Internet
Dial Telecom	telekomunikačný operátor	telekomunikačné okruhy
DSI Slovakia	veľkoobchod s elektrotechnikou	VPN, Internet
Energotel	telekomunikačný operátor	VPN, telekom. okruhy, Internet
<b>Pepsi Cola</b>	Výrobca nápojov	MPLS VPN, Internet
<b>Porsche Inter Auto</b>	Importér a distribútor áut	MPLS VPN, Internet, hlasové služby
<b>Privatbanka</b>	banka	MPLS VPN, Internet
<b>Prvá stavebná sporiteľňa</b>	Banka	MPLS VPN 7 bodov, VPN 350 bodov, 1100 mobilných kancelárií, Internet
Slovenská konsolidačná, a.s.	Konsolidácia pohľadáviek	Tel. systém HiPath 3750
SZĽH	športový zväz	Internet
<b>TA 3</b>	spravodajská televízia	Internet
UniCredit Bank	Banka	Internet



## 4. ZÁVER

Sme presvedčení, že riešenia navrhované spoločnosťou SWAN, predstavujú kvalitnú technickú a technologickú bázu pre ďalší, úspešný rozvoj Vašej spoločnosti. Dúfame, že naša ponuka plne pokrýva Vaše požiadavky, a že v budúcnosti budeme môcť aj naďalej preukazovať kvalitu a spoľahlivosť ponúkaných služieb.

V prípade akýchkoľvek otázok sme Vám plne k dispozícii a radi Vám na ne odpovieme, či už telefonicky, alebo pri osobnom stretnutí.

S úctou,

Ing. Tomáš Valenta

Key account manager pre Verejnú správu  
SWAN, a.s.

## DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANIA SLUŽIEB (PRÍSTUPOVÁ SIETĚ)

- I. Predmet prílohy
- II. Definície a výklad použitých pojmov
- III. Úrovně poskytovania SLA a určenie základných parametrov SLA
- IV. Výpočet dostupnosti služby
- V. Meranie a vyhodnocovanie
- VI. Postup pre poruchové stavy - Účastník
- VII. Postup pre poruchové stavy - Spoločnosť SWAN
- VIII. Postup pre plánované odstávky
- IX. Cena za poskytovanie SLA
- X. Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA
- XI. Záverečné ustanovenia

### Článok 1.

#### *Predmet Prílohy*

Predmetom prílohy je definícia prevádzkových parametrov elektronickej komunikačnej služby pre oblasť prístupovej siete (konektivity), ktoré sa spoločnosť SWAN zaväzuje dodržiavať. Spoločnosť SWAN sa týmto dodatkom zaväzuje poskytovať dohodnutú úroveň SLA.

### Článok 2.

#### *Definície a výklad použitých 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 najkratšia doba stanovená na testovanie všetkých technických prostriedkov a prenosového prostredia na riadne poskytovanie Služby z hľadiska technologických a technických parametrov spoločnosťou SWAN.
- c) „**Obdobie**“ je doba, počas ktorej spoločnosť SWAN zodpovedá za dodržiavanie dohodnutých parametrov Služby. Obdobie je vždy jeden kalendárny mesiac.
- d) „**Incident**“ 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, ktorý bol nahlásený na Dohľadové centrum spoločnosti SWAN prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov a formy.
- e) „**Doba vyriešenia**“ (ďalej len DV) je doba odstránenia Incidentu vyjadrená v minútach a počíta sa, ako doba medzi nahlásením Incidentu Účastníkom na Dohľadové centrum spoločnosti SWAN a okamihom obnovenia prevádzky, potvrdeným Účastníkom.
- f) „**Dostupnosť služby**“ (ďalej len DS) pomer času, kedy môže Účastník službu využívať k celkovému možnému času prevádzky služby za dohodnuté obdobie, ktorým je v zmysle tejto zmluvy jeden kalendárny mesiac. Výsledná hodnota DS je vyjadrená v percentách a zaokrúhľená na jedno desatinné miesto smerom nahor.
- g) „**Doba odozvy**“ je maximálna doba od telefonického nahlásenia Incidentu Účastníkom, po telefonické potvrdenie odôvodnenosti resp. neodôvodnenosti hlásenia Incidentu zo strany spoločnosti SWAN. V prípade odôvodnenosti informuje spoločnosť SWAN Účastníka o predpokladanej príčine Incidentu, predpokladanom čase jeho odstránenia a požiadavkách na prípadné poskytnutie súčinnosti pri lokalizácii a odstraňovaní Incidentu.
- h) „**Dohľadové centrum**“ je kontaktné miesto spoločnosti SWAN pre nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení.

- i) „Zaznamenaná hodnota“ je hodnota, ktorá je nameraná / vypočítaná v informačných systémoch spoločnosti SWAN
- j) „SLA“ (Service Level Agreement) Dohoda o úrovni spoločnosťou SWAN poskytovaných služieb Účastníkovi. Obsahuje špecifikáciu parametrov poskytovaných služieb, ktoré bližšie určujú rozsah aj kvalitu služieb.
- 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 Účastník pripojený nemôže z chrbticovej siete prijímať alebo do nej posielať pakety po dobu nepretržitých 5 minút.
- m) „Odstávka“ je čas vopred nahlásenej plánovanej alebo neplánovanej nedostupnosti služby z dôvodu údržby technológie alebo zariadení
- n) „Servicedesk“ je elektronický systém (softvér) pre evidenciu, správu a riešenie Incidentov a Odstávok.
- o) „Ticket“ je záznam v systéme Servicedesk

### Článok 3.

#### Úrovne poskytovania SLA a 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:

#### Prístupová sieť – Optická trasa, RR spoj, FWA26, Digitálny okruh

	Doba odozvy	Doba vyriešenia	Dostupnosť
SLA I *	30 minút	4 hodiny	99,9 %
SLA II	30 minút	6 hodín	99,5 %
SLA III	30 minút	24 hodín	99,0 %

\* SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.

#### Prístupová sieť – WIMAX

	Doba odozvy	Doba vyriešenia	Dostupnosť
SLA I *	30 minút	4 hodiny	99,5 %
SLA II	30 minút	8 hodín	97,0 %
SLA III	30 minút	24 hodín	95,0 %

\* SLA I je poskytované výlučne s použitím záložného pripojenia – backup.

## Článok 4.

### Výpočet dostupnosti služby

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

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

kde  $T_S$  – dohodnutý čas prevádzky služby v mesiaci v minútach

$T_N$  – súčet všetkých výpadkov služby v mesiaci v minútach

- b) do  $T_N$  sa nezapočítava:

- o doba ohlásených plánovaných odstávok
- o doba ohlásených neplánovaných odstávok
- 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, v prípade poškodenia zariadení sa spoločnosť SWAN zaväzuje do 72 hodín od nahlásenia. Účastníkom zariadenie opraviť/vymeniť na náklady Účastníka, čas nad 72h sa do  $T_N$  započítava.
  - spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka
- o neumožnenie prístupu technických pracovníkov spoločnosti SWAN do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod Účastníka
- o neposkytnutie súčinnosti zo strany Účastníka pri Incidente
- o zapríčinené nefunkčnosťou (aj opakujúcou sa) koncových zariadení, ktoré sú majetkom Účastníka
- o prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major)

## Článok 5.

### Meranie a vyhodnocovanie

Merania a garancie parametrov uvedených v čl. 3 tejto prílohy sa vzťahujú iba na sieť spoločnosti SWAN (chrbticová sieť a prístupový okruh) a nezahŕňajú iné siete do, alebo cez ktoré môže byť Účastník pripojený/prepojený. Meranie Dostupnosti služby – Spoločnosť SWAN vykonáva pravidelné merania a vyhodnocovanie Dostupnosti služby za Obdobie na základe výstupov elektronického systému pre evidenciu, správu a riešenie nahlásených Incidentov (ServiceDesk). Účastník má taktiež právo na meranie Dostupnosti služby. V prípade nehody vo výsledkoch merania vykoná Spoločnosť SWAN a Účastník porovnanie nameraných hodnôt, prešetří všetky zaznamenané hodnoty (odpočíta hodnoty uvedené v čl. 4 b)) a opätovne vykoná výpočet Dostupnosti služby.

## Článok 6.

### 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 je Dohľadové centrum spoločnosti SWAN:

**Zodpovedné pracovisko:** Dohľadové centrum spoločnosti SWAN  
**Vedúci:** Vedúci dohľadového centra  
**Zodpovedný pracovník:** Pracovník podľa smeny  
**Telefónne číslo:** +421 2 35 000 999  
**Faxové číslo:** +421 2 35 000 919  
**Mobil:** +421 908 706 819  
**E-mail:** helpdesk@swan.sk  
**Nadriadený pracovník:** Riaditeľ Centra služieb zákazníkom

- b) Nahlásenie Incidentu  
Telefonické nahlásenie Incidentu do Dohľadového centra spoločnosti SWAN musí obsahovať:
- Obchodné meno
  - meno a funkciu osoby nahlasujúcej Incident
  - kontaktné telefónne číslo
  - kontaktnú e-mail adresu
  - evidenčné číslo objednávky služby, resp. označenie služby podľa protokolu o odovzdaní
  - čas vzniku Incidentu
  - podrobný technický popis Incidentu

## Článok 7.

### Postup pre poruchové stavy - Spoločnosť SWAN

- a) **Ohlasovanie Incidentu**  
Pri nahlásení Incidentu je pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN povinný vytvoriť elektronický záznam (Ticket) v informačnom systéme spoločnosti (Servicedesk), vykonať klasifikáciu, prideliť Incidentu evidenčné číslo a informovať o ňom Zodpovedného pracovníka Účastníka alebo Kontaktnú osobu, ktorá Incident nahlasuje. Toto evidenčné číslo sa bude používať vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s daným Incidentom a bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o Incidente.  
Po nahlásení Incidentu pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN potvrdí vytvorenie Ticketu poslaním e-mailu s informáciou o evidenčnom čísle, popise nahláseného incidentu a čase zaznamenania.
- b) **Odstraňovanie Incidentu**  
1. Zodpovedný pracovník Účastníka alebo Kontaktná osoba má právo priebežne sa telefonicky informovať o priebehu odstraňovania Incidentu na Dohľadovom centre spoločnosti SWAN.  
2. Spoločnosť SWAN sa zaväzuje:
  - Začať činnosti potrebné na odstránenie Incidentu (Doba odozvy) do 30 minút od nahlásenia Incidentu.
  - Počas diagnostikovania Incidentu vynaložiť všetko úsilie na čo najskoršie obmedzenie jeho vplyvu za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby až do jeho úplného obnovenia.
- c) **Odstránenie Incidentu**  
Po odstránení Incidentu pracovník Dohľadového centra spoločnosti SWAN oznámi telefonicky a následne potvrdí formou e-mailu jeho odstránenie zodpovednému pracovníkovi Účastníka alebo Kontaktnéj osobe Účastníka.
- d) **Reklamácia porúch**  
Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia Incidentu operátorovi dohľadového centra spoločnosti SWAN v zmysle predchádzajúcich bodov podľa záznamov v systéme Servicedesk spoločnosti SWAN.

## Článok 8.

### Postup pre plánované odstávky

- 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.
- Účastník 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.
- Účastník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej odstávky, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej odstávky na poskytované služby a spoločnosť SWAN sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jej možnostiach.
- Účastník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej odstávky.
- Spoločnosť SWAN sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej odstávky bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.
- V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov je spoločnosť SWAN povinná túto zmenu prerokovať s Účastníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú odstávku, pričom sa Účastník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná odstávka vyžadovať.

## Článok 9.

### Cena za poskytovanie SLA

Ceny za poskytovanie dohodnutej úrovne SLA je :

Úroveň služby	Príplatok k mesačnému poplatku
SLA I	30%
SLA II	15%
SLA III	0%

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

## Článok 10.

### Zľavy z ceny služby za SLA za nedodržanie dohodnutej úrovne SLA

- Spoločnosť SWAN zodpovedá v rozsahu podľa tejto Prílohy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov tejto SLA. Ak nespĺní túto povinnosť podľa tejto Prílohy, je povinná dohodnutou formou poskytnúť Účastníkovi zľavu z ceny, pokiaľ nie je v Zmluve o pripojení dohodnuté inak.
- Každá zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov tejto SLA, 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 túto SLA.
- Spoločnosť SWAN na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku zľavy z ceny za Obdobie.
- V prípade, ak bude súčet zľav 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:

	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
SLA I	Doba vyriešenia ≤ 4 hodiny	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 4 hodiny	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.90%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	99,40 % ≤ DS < 99.90%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.90% ≤ DS < 99.40%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.90% ≤ DS < 98.90%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.90 %	10% zľava z mesačného poplatku

	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
SLA II	Doba vyriešenia ≤ 6 hodín	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 6 hodín	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.50%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	99.00 % ≤ DS < 99.50%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.50% ≤ DS < 99.00%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.50% ≤ DS < 98.50%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.50 %	10% zľava z mesačného poplatku

	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
SLA III	Doba vyriešenia ≤ 24 hodín	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
	Doba vyriešenia > 24 hodín	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu
	Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.00%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)
	98,50 % ≤ DS < 99.00%	3% zľava z mesačného poplatku
	98.00% ≤ DS < 98.50%	5% zľava z mesačného poplatku
	97.00% ≤ DS < 98.00%	7% zľava z mesačného poplatku
	DS < 97.00 %	10% zľava z mesačného poplatku

## Článok 11.

### Záverečné ustanovenia

- a) Táto Príloha SLA sa vzťahuje len na tie Služby spoločnosti SWAN, v špecifikáciách ktorých je záväzok spoločnosti SWAN vyplývajúci z SLA výslovne uvedený.
- b) Spoločnosť SWAN je povinná plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce zo SLA 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 v prípade:
  - 1) porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkov;
  - 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 predvídala, odvrátila alebo prekonal;
  - 4) neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Incidentu
- d) Ak sa preukáže, že Incident nahlásený Účastníkom nevznikol, alebo že vznikol ako dôsledok skutočností uvedených v čl. 11 bod c) tejto Prílohy, má spoločnosť SWAN právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa Tarify platnej v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bol Incident spôsobený len čiastočným zaviniením Účastníka, bude výška odplaty za servisný zásah pomerne znížená.
- e) Kontaktné informácie Účastníka:

### Kontaktná osoba Účastníka pre nahlasovanie porúch:

**Zodpovedné pracovisko (obchodné meno):**

**Presná adresa:**

**Identifikátor služby:**

**Zodpovedný pracovník:**

**Telefónne číslo:** /

**Faxové číslo:** /

**e-mail:**

**Nadriadený pracovník:**

**Telefónne číslo:** /

**Faxové číslo:** /

Účastník je povinný poskytnúť zoznam kontaktov a udržiavať jeho aktuálnosť (písomne oznámiť spoločnosti SWAN ich zmenu).

- f) V súlade s čl. 11, bod c) 4. tejto Prílohy, ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť spoločnosti SWAN pri odstraňovaní Incidentu, 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 Incident spôsobila len čiastočnú nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu odstránenia Incidentu alebo merania, do času nedostupnosti sa započítava až čas od momentu úplného prerušenia Služby.
- h) Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti SWAN pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo SLA primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný:
  - 1) oboznámiť svojho zodpovedného pracovníka s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;
  - 2) umožniť prístup servisných pracovníkov spoločnosti SWAN k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
  - 3) zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
  - 4) oznámiť spoločnosti SWAN údržbu alebo výpadok z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekom. zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.

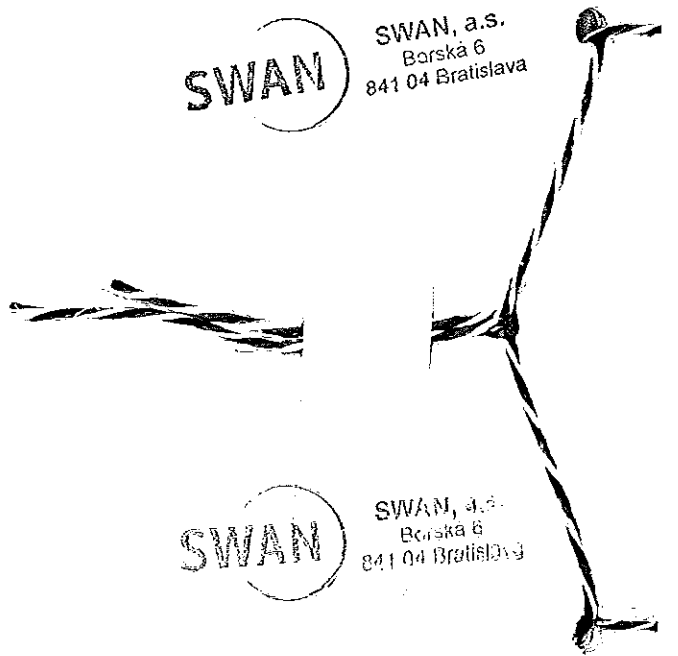




- i) Príloha nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- j) Príloha sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.
- k) Akákoľvek zmena tejto prílohy sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.

SWAN

SWAN, a.s.  
Borská 6  
841 04 Bratislava



SWAN

SWAN, a.s.  
Borská 6  
841 04 Bratislava