

1856/2009 ÚVO

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ ELEKTRONICKÝCH 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

Bank.spojenie:

Štátna pokladnica, účet č. 7000062756/8180

IČO:

31797903

DIČ:

2021511008

Prevádzkovateľ:

SWAN, a.s.

Sídlo:

Borská 6, 841 04 Bratislava

Zastúpený:

Ing. Juraj Ondříš, 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

- Predmetom tejto zmluvy je záväzok prevádzkovateľa zriadiť a prevádzkovať službu serverhostingu serverov pre Elektronické verejné obstarávanie (ďalej len „EVO“) podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č. 5 (ďalej len „Služba“). Služba neobsahuje pripojenie do Internetu a prepojenie s IP VPN sieťou - Govnet.
- Zriadenie Služby je realizované na základe jednotlivých objednávok účastníka (vzor objednávky tvorí prílohu č. 1 k tejto zmluve). Služba sa považuje za zriadenú a funkčnú po protokolárnom prevzatí. Vzor odovzdávacieho protokolu je uvedený v prílohe č. 2.
- Miesto poskytovania Služby a organizačné opatrenia sú určené v prílohe č. 3.
- Služby poskytované na základe tejto zmluvy sú poskytované nepretržite (24 x 7).

### Čl.2 Povinnosti zmluvných strán

- Účastník a prevádzkovateľ určia listinnou formou poverených pracovníkov podľa prílohy č. 3, ktorí budú mať právo vstupu do vyhradených priestorov miesta poskytovania Služby.
- 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.
- Účastník je povinný do 14 dní po podpísaní tejto zmluvy prevádzkovateľovi odovzdať kompletne vyplnené objednávky (podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 1).
- Účastník sa zaväzuje po dobu 12 mesiacov neznížovať pre prípojné body technické parametre Služby. Zmena technických parametrov Služby je dovolená na základe dohody zmluvných strán písomne zaznamenaná v dodatku k tejto zmluve.
- Účastník súhlasí s umiestnením technologických zariadení v mieste poskytovania Služby určenom prevádzkovateľom.
- 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.
- Všetky technologické zariadenia poskytnuté účastníkovi v rámci Služby zostávajú vo vlastníctve prevádzkovateľa.
- Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že bez písomného súhlasu účastníka nebude zariadenie poskytnuté v rámci Služby účastníkom ani tretou stranou premiestňované, deinstalované a inak s ním manipulované.
- 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
Serverhosting serverov podľa ponuky zo dňa 14.12.2009	1 557,00	1 852,83
Elektrická energia 3 x 2 x 230V	Suma podľa skutočnosti	Suma podľa skutočnosti

- 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 maximálne však do výšky 3.300,- EUR bez DPH.
- 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% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania maximálne však do výšky 3.300,- EUR bez DPH.

### 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

- 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).
- 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.
- Prevádzkovateľ ohlásí účastníkovi neočakávané prerušenie prevádzkovej Služby.
- 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.
- Plánovaná údržba sa oznamuje druhej zmluvnej strane emailom, alebo faxom najneskôr 3 pracovné dni vopred.
- 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.
- Miesto ohlasovania porúch je Helpdesk prevádzkovateľa (tel. číslo 02 – 35 000 999, [helpdesk@swan.sk](mailto:helpdesk@swan.sk)).
- Dostupnosť služby je garantovaná v rozsahu 99,98%.

## Čl.6 Záverečné a spoločné ustanovenia

- Táto zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dve vyhotovenia.
- Právne vzťahy zmluvných strán založené touto zmlouvou a touto zmlouvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 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.
- 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.
- 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.
  - 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
- 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.
- Zmluvné strany môžu meniť adresy a faxové čísla sú však povinné o príslušných zmenách druhú stranu bezodkladne informovať.
- 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.
- Ziadna 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.
- 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.
- 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 Uhlir  
predseda predstavenstva  
SWAN, a.s.

.....  
Ing. Béla Angyal  
predseda úradu

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







SWAN, a. s. • Borská 6 • 841 04 Bratislava • IČO: 35 650 202 • IČ DPH: SK2020324317  
OR Okresný súd Bratislava I – v. č. 2955/B

## ODOVZDÁVACÍ PROTOKOL

zriadenia dátovej služby

Učastník (objednávateľ):	
Učastník (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 kónt: ---
<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 riadené Všeobecnými podmienkami poskytovania telekomunikačných služieb SWAN, a. s.	
Poznámka:	



SWAN, a. s. • Borská 6 • 841 04 Bratislava • IČO: 35 650 202 • IČ DPH: SK2020324317  
OR Okresný súd Bratislava I – v. č. 2955/B

## ODOVZDÁVACÍ PROTOKOL

zriadenia hlasovej služby

Učastník (objednávateľ):	
Učastník (v mieste pripojenia):	
Objednávka č.:	
Poskytované služby:	
<input type="checkbox"/> TDM (DIRECT)	Počet telefón. línií: --- Typ (Analog/ISDN): --- Prídelené číslo: --- DDI predvoľba: ---
<input type="checkbox"/> Carrier Selection	Typ (Analog/ISDN): --- DDI predvoľba: --- Dialer: ---
<input type="checkbox"/> VoIP	Kapacita: --- DDI predvoľba: --- Prídelené číslo: --- VoiceGateway: ---
<input type="checkbox"/> Voice VPN	Počet hlasových kanálov: --- číslo 1: --- číslo 2: --- číslo 3: ---
Potvrdenie prevzatia poskytovanej služby:	
Dátum:	
Zástupca poskytovateľa:	Zástupca účastníka (objednávateľa):
Podpis:	Podpis:
Pečiatka	Pečiatka
Využívanie koncových telekomunikačných zariadení a služieb poskytovaných prostredníctvom nich je riadené 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.

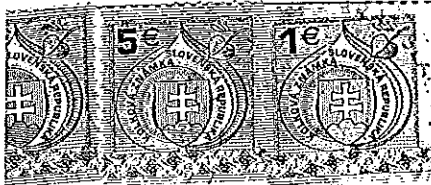
#### **3. Zodpovedný pracovník**

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**

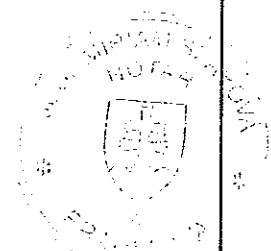
Účastník si vyhradzuje právo kedykoľvek vykonať na zariadeniach a poskytovanej Službe serverhostingu audit a prevádzkovateľ sa zaväzuje konať súčinne s účastníkom. Za účastníka a prevádzkovateľa konajú v tejto veci poverení pracovníci.





Zoznam výpisov č.: IV 14583/207

VÝPIS  
Z OBCHODNÉHO REGISTRA  
Okresného súdu Bratislava I



Dddiel: 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 zmlúvy 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,

4. usporadúvanie vzdelávacích a športových podujatí,
5. poradenstvo v oblasti výpočtovej techniky,
6. marketing,
7. 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,
8. zriaďovanie a prevádzkovanie pevnej/nomádskej prístupovej elektronickej komunikačnej siete typu pod-multibod v stanovenom úseku 3,5 GHz a poskytovanie elektronickej komunikačnej siete, poskytnutia prístupu koncovému účastníkovi do verejnej elektronickej komunikačnej siete,
9. montáž, rekonštrukcia a údržba vyhradených technických zariadení elektrických,
10. 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 svojím menám a funkciám pripoja podpisujúci svoje podpisy.

## VIII. DOZORNÁ RADA

meno a priezvisko: Peter Galbavý

bydlisko:

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

Meličkovej 14

zov obce: Bratislava

Č: 841 05

atum narodenia: 14.12.1972

odné číslo: 721214/7063

znik funkcie: 26.06.2009

en

eno a priezvisko: Ľubomír Geľo

dlisko:

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

ojnícka 33

zov obce: Bratislava

Č: 821 05

tum narodenia: 23.07.1971

dné číslo: 710723/3496

nik funkcie: 26.06.2009

n

no a priezvisko: Ing. Vladimír Hašík

dlisko:

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

zábudkova 18

zov obce: Bratislava

Č: 821 01

tum narodenia: 01.10.1967

dné číslo: 671001/6698

nik funkcie: 31.07.2009

## AKCIONÁR

chodné meno:

nubiaTel, a.s.

lo:

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

rská 6

zov obce: Bratislava

Č: 841 04

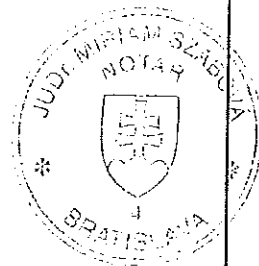
## VÝŠKA ZÁKLADNÉHO IMANIA

94 920,000000 EUR

## ROZSAH SPLATENIA ZÁKLADNÉHO IMANIA

94 920,000000 EUR

## I. 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):

Bernolákova 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 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.









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

**Článok 10  
Porucha a Servis.**

Učastník ohlasuje Poruchu telefonicky do strediska. Telefonické ohlásenie Poruchy musí obsahovať podrobného technického popisu Poruchy aj Evidenčné číslo objednávky kvôli identifikácii služby prípadne ďalšie informácie požadované spoločnosťou SWAN, ktoré sú bezprostredne potrebné na poskytnutie servisu, ako napr. prístupové meno.

Učastník je povinný potvrdiť nahlásenie Poruchy písomne alebo faxom bez zbytočného omeškania od každého nahlásenia Poruchy. Písomné oznámenie musí podať Účastník alebo Zodpovedný zástupca, toto musí obsahovať evidenčné číslo Zmluvy spolu s uvedením dátumu a hodiny telefonického ohlásenia Poruchy, podrobný technický popis Poruchy, Evidenčné číslo objednávky, meno osoby, ktorá ju nahlásila a jej telefónne číslo bez zbytočného odkladu po telefonickom nahlásení Poruchy. Prípade, že Účastník nepotvrdí písomne telefonické ohlásenie Poruchy v zmysle bodu 10.2, spoločnosť SWAN nezodpovedá za poskytnutie Servisu podľa Zmluvy.

Učastník 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 čase od 8:00 do 16:00 hodín. V inom čase začne Doba zásahu plynúť od 8:00 hodiny nasledujúceho dňa. Spoločnosť SWAN je povinná Účastníka na základe jeho výzvy telefonicky informovať o jeho riešení Poruchy.

Učastník sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania Služby alebo okamihom uzavretia Dohodnutej úrovne. Odstránenie Poruchy spoločnosť SWAN Účastníkovi oznámi telefonicky.

**Článok 11  
Sankcie**

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 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 nimi spôsobené v dôsledku zavineneho porušenia povinností uvedených v zmluve a vo všeobecných podmienkach. Spoločnosť SWAN ako aj Účastník nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a úšlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. Spoločnosť SWAN zodpovedá za škodu spôsobenú Účastníkom neposkytnutím, chybným poskytnutím alebo iným spôsobom, a to len do výšky pomernej časti ceny podľa Cenníka za dobu, počas ktorej 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 račného obdobia.

Účastník zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným zásahom do Zariadenia, prípadne za škodu vznikajúcu nevhodným použitím a umiestnením Zariadenia. V týchto prípadoch Účastník zodpovedá aj za škodu spôsobenú následnými škodami a úšlym ziskom.

Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neposkytnutia alebo edzeného poskytnutia Služieb najmä ako priameho dôsledku poruchy, opravy údržby, aktualizácie a rozšírenia Siete alebo jej časti, ako aj siete prevádzkované iným operátorom alebo inými osobami, alebo ako dôsledok prekročenia kapacity Siete alebo kapacity siete iného poskytovateľa komunikačných služieb. Spoločnosť SWAN taktiež nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v súvislosti s poskytnutím alebo nesprávnym poskytnutím Služieb v dôsledku udalostí, ktoré sú okolnosťami nepredvídanými spoločnosťou SWAN podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN nenesie zodpovednosť za stratu zisku ani za iné ekonomické, nepriame, prípadne alebo následné škody vyplývajúce z prevádzky Služieb.

Spoločnosť SWAN nezodpovedá za zníženie kvality alebo výpadky Služby spôsobené treťou stranou a za výpadky za služby prístupné v jej Sieti, ktoré poskytujú tretie strany.

Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností, resp. skutočností akurát vyššej moci, ako napr. havária charakteru zivelných pohrôv, výpadky elektrickej energie, veľké situácie, teroristické útoky, epidémie, branná pohotovosť štátu a iné okolnosti, ktoré sú okolnosťami nepredvídanými spoločnosťou SWAN podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu spôsobenú akýmkoľvek prerušením Služieb, prerušením spojenia a znížením kvality Služieb v dôsledku poveternostných vplyvov.

Spoločnosť SWAN nezodpovedá za škodu vzniknutú Účastníkovi, ak bola spôsobená nevhodným umiestnením Služieb alebo Zariadenia zo strany Účastníka.

V ostatných prípadoch zodpovednosti za škodu sa primerane vzťahujú ustanovenia slovenského právneho poriadku.

**Článok 13  
Trvanie a ukončenie Zmluvy**

Pokiaľ boli splnené podmienky uvedené vo Všeobecných podmienkach, Zmluva je uzavretá podpísaním zmluvných zástupcov obidvoch zmluvných strán a uzatvára sa na dobu neurčitú, pokiaľ nie je dohodnuté inak; najdlhšie na dobu platnosti Licencie spoločnosti SWAN.

Zmluva zaniká:

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, dohodou Účastníkov zmluvy, odstúpením od zmluvy, výpovedou, ak nie je dohodnuté inak.

b) ak Zmluva uzatvorená na dobu určitú, jej platnosť zaniká uplynutím dohodnutej doby.

Účastník môže odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak mu spoločnosť SWAN: oznámila zmenu zmluvných podmienok jeden mesiac vopred a Účastník tieto zmeny neakceptuje, opakovane, ani po reklamácii neposkytne telekomunikačnú službu podľa zmluvy, alebo ju poskytuje v nezodpovedajúcej kvalite.

Opakovane neodstráni reklamovanú závadu telekomunikačnej služby v určenom čase Účastník môže výpovedať Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu alebo bez udania dôvodu pričom podmienkou výpovede je uhradenie všetkých záväzkov voči spoločnosti SWAN. Spoločnosť SWAN môže odstúpiť od Zmluvy, ak Účastník:

- a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadenia Siete alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj neoprávnenne,

b) nezaplatí cenu za službu ani do 45 dní po dni splatnosti, prípadne na Sieť zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov (§43 odsek 5, písm.c) zákona), alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami, a ani na výzvu spoločnosti SWAN zariadenie neodpojí,

c) opakovane používa Službu spôsobom, ktorý znemožňuje spoločnosti SWAN kontrolu jej používania, má poskytnuté nepravdivých alebo neúplných identifikačných údajov súvisiacich s poskytovaním Služieb alebo ak Účastník používa Službu protiprávnym spôsobom,

d) opakovane porušuje podmienky Zmluvy, spoločnosť SWAN môže tiež výpovedať Zmluvu v prípade, ak ďalej nemôže poskytovať Služby podľa Zmluvy v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti ďalšieho poskytovania Služieb. Ak spoločnosť SWAN vypovie Zmluvu z dôvodu modernizácie Siete, s touto je spojené ukončenie poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinná s výpoveďou doručiť Účastníkovi ponuku na poskytovanie iných služieb, technicky i cenovo blízkych, so zvýhodnenými podmienkami v súlade so Zákonom.

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 uvedená vo výpise z obchodného registra alebo v inom dokumente preukazujúcom jeho právnu subjektivitu.

Na výpoved' Účastník použije tlačivo Objednávky, kde vyznačí, že sa jedná o výpoved' služby.

- 13.8 Výpovedná lehota je rovnaká pre spoločnosť SWAN aj pre Účastníka. Výpovedná lehota uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoved' 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 újmy,
- 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.

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.

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.

Spoločnosť SWAN je oprávnená okamžite ako sa dozvie o skutočnosti, že Účastník zomrel, bol vyhlásený za mŕtvého alebo zanikol, zastaviť poskytovanie Služby.

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.

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 spôsobila na právne úkony, bývajúca na tej istej adrese a ochotná obstaráť odovzdanie Listiny Účastníkovi, prevezme oznamovanú 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 nemožno 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 jej základe žaloby niektorej 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 záväzná 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 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 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 spoločnosťou SWAN zaslané na poslednú Účastníkom oznámenú adresu na doručovanie, bez ohľady na to, či si Účastník príslušné písomnosti v odbernej lehote vyzdvihol, alebo ich prevzatie 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 neschválil 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 č. 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**



Text všeobecných podmínek v slovenskom jazyku je záväzný. Všeobecné podmienky sú spolu  
jednávkou a Cenníkom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.  
Tieto všeobecné podmienky, ako aj Cenník budú poskytnuté účastníkovi pred uzatvorením Zmluvy.  
Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01. februára 2006.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DÁTOVÉ KOMUNIKAČNÉ SLUŽBY  
VPN MPLS  
PONUKA**

**ÚRAD PRE VEREJNÉ OBSTARÁVANIE**

Vypracoval:

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Borská 6

841 04 Bratislava

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

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>

*[Faint, illegible text]*

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.



## 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	Hlasové služby
Úrad verejného zdravotníctva	rozpočtová organizácia Min. 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	systemový integrátor	MPLS VPN, Internet
CNC	systemový 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,

**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 zaokrúhlená na jedno desiatinné 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 poslať 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.

#### Úroveň 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:
  - Z 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 nesplní 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 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:

SLA I	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
	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

SLA II	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
	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

SLA III	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
	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 predvídal, odvrátil alebo prekonala;
  - 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 zaplataenie 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<sub>N</sub>.
- 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.

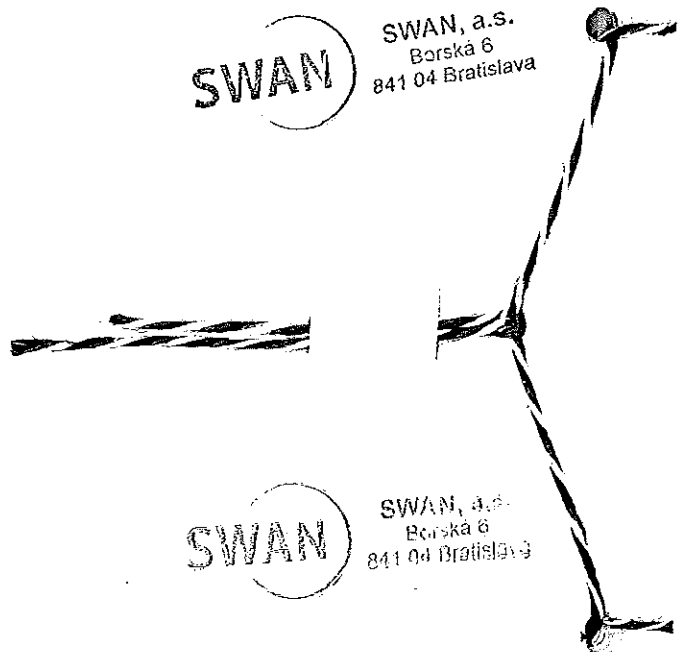




- i) Príloha nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami.
- j) Príloha sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis obdrží Účastník a jeden rovnopis obdrží spoločnosť SWAN.
- k) Akákoľvek zmena tejto prílohy sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch pričom jeden rovnopis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