# OBCHODNÉ PODMIENKY VEREJNÉHO OBSTARÁVATEĽA

**RÁMCOVÁ DOHODA**

**na „Mobilné telekomunikačné služby“**

uzavretá podľa § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

(ďalej len „dohoda“)

medzi:

**Účastník:**

Názov organizácie: **Rozhlas a televízia Slovenska**

Sídlo: Mlynská dolina, 845 45 Bratislava

IČO: 47 232 480

IČDPH/DIČ: SK2023169973

Zastúpenie: PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

Číslo účtu IBAN: SK78 1100 0000 0029 2312 3200

zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka číslo 1922/B

(ďalej len „**Účastník**“)

**a**

**Poskytovateľ:**

Názov organizácie:

Sídlo:

IČO:

IČDPH/DIČ:

Zastúpenie:

Bankové spojenie:

Číslo účtu IBAN:

zapísaná:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

**Preambula**

1. Táto dohoda sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na predmet zákazky: „Mobilné telekomunikačné služby“.
2. Účastník na obstaranie zákazky „Mobilné telekomunikačné služby“ použil postup verejného obstarávania podľa § 66 zákona o verejnom obstarávaní, nakoľko sú splnené podmienky pre nadlimitnú zákazku.
3. Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo zverejnené vo Vestníku verejného obstarávania č. XY dňa XY pod značkou XY.
4. Nakoľko predmetom obstarávania je zmiešaná zákazka v zmysle § 30 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní, v ďalšom texte tejto dohody sa používa spoločný pojem „služba“ v príslušnom gramatickom tvare, ak s ohľadom na význam jednotlivého ustanovenia tejto dohody nevyplýva inak.
5. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené v tejto dohode sa riadia okrem zákona o verejnom obstarávaní tiež súvisiacimi právnymi predpismi, ktorými sú najmä, avšak nie výlučne, zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“), zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej spolu tiež ako „súvisiace predpisy“).
6. Zmluvné strany berú na vedomie, že dohoda sa uzatvára medzi dvoma zmluvnými stranami, pričom zmluvnými stranami sú spoločnosť Poskytovateľa na jednej strane a spoločnosť Účastníka, jeho organizačné zložky a dcérske spoločnosti na strane druhej, pričom všetky práva a povinnosti vyplývajúce z dohody pre Účastníka sa vzťahujú na Účastníka, jeho organizačné zložky a dcérske spoločnosti spoločne ako na jeden subjekt.

**Článok 1.**

**Predmet dohody**

* 1. Predmetom tejto dohody je záväzok Poskytovateľa poskytovať služby Účastníkovi na základe písomných objednávok Účastníka, a to:

1. poskytovanie telekomunikačných služieb v oblasti mobilných hlasových a dátových služieb, vrátane mobilného prístupu na internet a služby „mail to SMS“
2. zriadenie a prevádzkovanie hlasovej virtuálnej privátnej siete Účastníka
3. vymedzenie VIP číselnej rady pre 2.000 čísel pre hlasovú virtuálnu privátnu sieť
4. prenesenie už existujúcich telefónnych čísiel Účastníka do hlasovej virtuálnej privátnej siete
5. zriadenie a prevádzkovanie brány medzi hlasovou virtuálnou privátnou sieťou a PABX ústredňou Účastníka
6. zabezpečenie pokrytia vnútorných priestorov špecifických stavieb Účastníka signálom
7. poskytnutie online nástrojov na manažovanie zriadenej hlasovej virtuálnej privátnej siete
8. poskytnutie elektronickej súhrnnej fakturácie pre všetky telefónne čísla a služby podľa jednotlivých IČO Účastníka
9. nákup mobilných telefónnych prístrojov a zariadení, a príslušenstva k mobilným zariadeniam
10. poskytovanie záručného a pozáručného servisu mobilných telefónnych prístrojov a zariadení
11. iné doplnkové služby

(ďalej spolu písm. a) až k) tohto bodu ako „služby“) a záväzok Účastníka za poskytnuté služby Poskytovateľovi zaplatiť. Bližšia špecifikácia služieb je uvedená v Prílohe č. 2, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto dohody.

* 1. Predmetom tejto dohody je úprava podmienok nákupu koncových telekomunikačných služieb a zariadení pre Účastníka. Účastník sa nezaväzuje nakupovať koncové zariadenia výhradne od Poskytovateľa.
  2. Poskytovateľ sa v rámci poskytovania telekomunikačných služieb podľa tejto dohody zaväzuje zabezpečiť pokrytie územia Slovenskej republiky signálom mobilných hlasových služieb a signálom mobilných dátových služieb na úrovni min. 99% pokrytia obyvateľstva SR technológiou GSM/GPRS/EDGE, 90% pokrytia obyvateľstva SR technológiou 3G / 4G.

**Článok 2.**

**Práva a povinnosti zmluvných strán**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok upravených v tejto dohode a v súvisiacich právnych predpisoch poskytovať Účastníkovi služby uvedené v článku 1 tejto dohody.
  2. Účastník sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté a Účastníkom prevzaté služby dohodnutú cenu.
  3. Účastník si vyhradzuje právo na znižovanie a zvyšovanie objemu služieb poskytovaných podľa tejto dohody v priebehu jej trvania podľa svojich aktuálnych potrieb na základe písomných objednávok.
  4. Účastník sa zaväzuje poskytovať Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť v prípadoch, keď je táto súčinnosť potrebná na poskytnutie služieb uvedených v článku 1 tejto dohody. V prípade, že Účastník bude v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti, Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytnutím služby a termín začiatku poskytovania služieb sa predlžuje o dobu, počas ktorej je Účastník v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti bez toho, aby sa to považovalo za porušenie akejkoľvek povinnosti Poskytovateľa podľa tejto dohody.
  5. V prípade riadneho splnenia povinností Účastníka podľa tejto dohody vykoná Poskytovateľ všetky úkony potrebné na poskytovanie služieb uvedených v článku 1 tejto dohody pre všetky SIM karty registrované na Účastníka a začne poskytovanie služieb uvedených v článku 1 tejto dohody bez zbytočného odkladu, najneskôr však v prvý pracovný deň nasledujúci po objednaní služby, ak nie je v konkrétnom prípade medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
  6. Účastník sa zaväzuje, že bude mať po celý čas trvania tejto dohody aktivovaných spolu neustále minimálne 1200 SIM kariet, pre ktoré sa budú poskytovať služby na základe tejto dohody.
  7. Účastník sa zaväzuje, že po celý čas trvania tejto dohody celkový obrat všetkých ním využívaných služieb poskytovaných v súlade s touto rámcovou dohodou dosiahne v každom zúčtovacom období (kalendárnom mesiaci) sumu minimálne 6 000 EUR bez DPH, slovom šesťtisíc eur bez DPH.
  8. Poskytovateľ nie je oprávnený žiadať, aby priemerný obrat poskytovaných služieb pripadajúci na jednu SIM kartu registrovanú na Účastníka („ARPU“) mesačne presiahol konkrétnu sumu.
  9. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Účastníkovi nepretržitý a bezplatný prístup na všetky čísla tiesňového volania vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112.
  10. Účastník má právo na prístup k informačným službám o telefónnych číslach prostredníctvom operátora Poskytovateľa alebo iným spôsobom určeným Poskytovateľom.
  11. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Účastníkovi automatickú aktiváciu služby „roaming“ pre každú SIM kartu zaradenú do hlasovej virtuálnej privátnej siete Účastníka. Účastník je oprávnený žiadať aktiváciu alebo deaktiváciu tzv. regulovaného roamingu (RLAH) pre celú hlasovú virtuálnu privátnu sieť ako celok v rámci optimalizácie nákladov na základe analýzy pripravenej Poskytovateľom na požiadanie Účastníka.
  12. Poskytovateľ sa zaväzuje písomne alebo elektronickou poštou oznámiť Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred akúkoľvek podstatnú zmenu v poskytovaných službách. V prípade zrušenia alebo zmeny paušálov Poskytovateľa pre komerčných koncových Účastníkov táto zmena nesmie ovplyvniť prevádzku Účastníka. Ak je z prevádzkových dôvodov Poskytovateľa nevyhnutné zmeniť alebo upraviť niektorú z poskytovaných služieb, nová služba musí mať rovnaké alebo lepšie parametre, pri zachovaní rovnakej alebo nižšej ceny, a Účastník musí byť o tejto zmene písomne upovedomený min. 1 mesiac vopred. Akákoľvek zmena v zmysle tohto bodu musí byť Účastníkom odsúhlasená, aby bola záväzná pre Účastníka.
  13. Účastník má právo na bezodplatné odstránenie porúch technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa, ktoré vznikli na zariadeniach v jeho vlastníctve, ako aj na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní Služby, ktoré nezavinil.
  14. Účastník sa zaväzuje, že nebude užívať služby, ktoré mu Poskytovateľ poskytne na základe tejto dohody inak, ako len pre svoju vlastnú potrebu, najmä že nebude poskytovať tieto služby odplatne alebo bezodplatne iným osobám alebo sprostredkovávať ich poskytovanie tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Porušenie v predchádzajúcej vete uvedenej povinnosti Účastníka sa považuje za podstatné porušenie tejto dohody.
  15. Účastník sa zaväzuje nezneužívať poskytované služby na hromadné zasielanie nevyžiadaných SMS, MMS, e-mailových správ alebo inej nevyžiadanej komunikácie.
  16. Účastník sa zaväzuje, že nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa meniť technické parametre a funkcionality pripojenia PABX, ani inak vlastnými zásahmi ohrozovať poskytovanie služieb podľa tejto dohody.
  17. Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočňovať správu a údržbu vlastných technických zariadení nevyhnutných na poskytovanie služieb podľa tejto dohody v plnom rozsahu a na svoje vlastné náklady. Po dobu počas ktorej budú technické zariadenia nevyhnutné na poskytovanie služieb vo vlastníctve Poskytovateľa sa vzťahy medzi zmluvnými stranami spojené s ich používaním budú riadiť príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka upravujúcimi nájom veci.
  18. Účastník sa zaväzuje bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek stratu alebo odcudzenie, prípadne poškodenie pridelenej SIM karty. Odcudzenú, stratenú, prípadne poškodenú SIM kartu na základe tohto oznámenia Poskytovateľ bezodkladne deaktivuje. Týmto okamihom končí zodpovednosť Účastníka za používanie pridelenej SIM karty. Poskytovateľ vydá Účastníkovi na jeho požiadanie najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia jeho písomnej žiadosti náhradnú SIM kartu za stratenú alebo odcudzenú SIM kartu a túto následne aktivuje.
  19. Poskytovateľ nie je oprávnený svojvoľne, úplne alebo sčasti upraviť, zmeniť alebo doplniť program služieb poskytovaných podľa tejto dohody. Akúkoľvek úpravu, zmenu alebo doplnenie programu poskytovaných služieb musí Poskytovateľ oznámiť Účastníkovi písomnou formou najmenej mesiac pred plánovaným nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto zmeny, ktorá sa stáva záväznou pre Účastníka až po jej odsúhlasení Účastníkom. Akákoľvek zmena musí zároveň podliehať podmienkam zmien zmlúv podľa § 18 zákona o verejnom obstarávaní.
  20. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi technickú podporu a servisné služby pri používaní služieb v rozsahu podľa tejto dohody po celú dobu platnosti dohody, a to 24 hodín denne, sedem dní v týždni. V rámci činností podľa predchádzajúcej vety bude Poskytovateľ najmä preberať hlásenia Účastníka o vzniknutých vadách v kvalite služby alebo o neoprávnenom prerušení poskytovania služby, odstraňovať poruchy siete a zariadení siete a odstraňovať vady služby, vykonávať monitoring kvality siete a zariadení siete, poskytovať poradenskú službu Účastníkovi v prípade, ak je možné odstrániť vadu úkonmi Účastníka, vykonávať preventívne opatrenia na predchádzanie poruchám.

Účastník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi riadnu súčinnosť pri poskytovaní technickej podpory a/alebo servisných služieb, najmä je povinný bez zbytočného odkladu nahlásiť poruchy a iné vady v poskytovaných plneniach, poskytnúť všetky informácie týkajúce sa poruchy alebo informácie, o ktoré ho požiada Poskytovateľ.

Podrobná špecifikácia služieb technickej podpory a pridružených služieb poskytovaných na základe tejto dohody je uvedená v Prílohe č. 4, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto dohody.

**Článok 3.**

**Cena, platobné podmienky**

* 1. Cena za poskytované služby (ďalej tiež „cena“) bola stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, v spojení s Vyhláškou MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Podrobná špecifikácia ceny podľa jednotlivých služieb poskytovaných na základe tejto dohody je uvedená v Prílohe č. 1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto dohody.
  2. Výška cien tých služieb poskytovaných Účastníkovi, ktorých ceny nie sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto dohody, sa spravujú aktuálnym cenníkom služieb Poskytovateľa, ktorý je vydaný a verejne publikovaný v čase poskytnutia takejto služby, pričom budú aplikované zľavy uvedené v Prílohe č. 1.
  3. Súčasťou ceny je DPH. V cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace a vynaložené s poskytnutím/poskytovaním služieb podľa tejto dohody (napr. clá, správne poplatky, ostatné poplatky).
  4. Ceny dohodnuté podľa bodu 3.1 tohto článku je Účastník povinný uhradiť na základe faktúr vystavených Poskytovateľom po dodaní služby, a to v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia jednotlivých faktúr Účastníkovi. Faktúry je Poskytovateľ povinný doručiť Účastníkovi doporučenou listovou zásielkou alebo iným preukázateľným spôsobom.
  5. Faktúry musia obsahovať všetky náležitosti v zmysle § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti, Účastník má právo vrátiť faktúru Poskytovateľovi na doplnenie a prepracovanie (ďalej len „opravená faktúra“), s uvedením konkrétnych dôvodov pre jej doručenie späť bez zaplatenia, pričom počas tejto doby lehota splatnosti neplynie a nová lehota splatnosti v dĺžke 30 kalendárnych dní začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry.
  6. Súčasťou každej faktúry musia byť dva dátové súbory v digitálnej podobe a dátovom formáte podľa požiadaviek Účastníka, doručené najneskôr v deň doručenia faktúry na podateľňu Účastníka prostredníctvom e-mailovej správy na adresu [mobily@rtvs.sk](mailto:mobily@rtvs.sk).
  7. „Faktúra s detailmi“ s rozúčtovaním ceny služieb na jednotlivé SIM karty zaradené do hlasovej virtuálnej privátnej siete Účastníka
  8. „Detailný výpis“ jednotlivých služieb pre všetky SIM karty zaradené do hlasovej virtuálnej privátnej siete Účastníka
  9. Ak nastali okolnosti podľa § 15 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z. Účastník nie je v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto dohoda.
  10. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto dohody sa preddavky neposkytujú.

**Článok 4.**

**Miesto dodania**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že miestom dodania služieb poskytovaných na základe tejto dohody sú adresy Účastníka, jeho organizačných zložiek a jeho dcérskych spoločností uvedených v bodoch 4.1.1 až 4.1.6:
     1. RTVS, OZ Slovenský rozhlas, Mýtna 1, 817 55 Bratislava
     2. RTVS, OZ Slovenská televízia, Mlynská dolina, 845 45 Bratislava
     3. RTVS Štúdio Košice, Rastislavova 13, 043 07 Košice
     4. RTVS Štúdio Košice, Moyzesova 7/A, 043 07 Košice
     5. RTVS Štúdio Banská Bystrica, Profesora Sáru 1, 975 68 Banská Bystrica
     6. Media RTVS, s.r.o., Mýtna 1, 817 55 Bratislava
  2. Účastník si vyhradzuje právo zmeniť a doplniť miesta dodania služieb počas trvania tejto dohody postupom podľa článku 14 bod 14.4 tejto dohody.

**Článok 5.**

**Podmienky, rozsah a spôsob plnenia**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto dohoda sa bude vykonávať na základe jednotlivých písomných objednávok zo strany Účastníka, a to prostredníctvom ním písomne poverenej osoby. Poskytovateľ bude písomne informovaný o kompetenčnom modeli Účastníka, kontaktných údajoch poverených osôb Účastníka a formálnych náležitostiach oficiálnych dokumentov Účastníka.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednanú službu v rozsahu, v akosti a v termíne určenom v objednávke.
  3. Poskytovateľ podpisom tejto dohody potvrdzuje, že bol oboznámený s aktuálnym stavom súčasného pripojenia telefónnych liniek Účastníka, a to pred jej uzavretím.
  4. Poskytovateľ je oprávnený objednávku odmietnuť len zo závažných dôvodov, ktoré mu preukázateľne znemožňujú objednanú službu riadne a včas poskytnúť. V takomto prípade je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu ponúknuť Účastníkovi náhradné riešenie, najmä dohodnúť sa s ním na zmene termínu, na postupnom alebo čiastočnom splnení objednávky podľa dodatočného určenia Účastníka. Akúkoľvek nemožnosť poskytnutia objednanej služby je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Účastníkovi najneskôr pri doručení objednávky. V prípade doručenia objednávky elektronickými prostriedkami je Poskytovateľ povinný tieto skutočnosti oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 hodín e-mailom a súčasne aj telefonicky poverenej osobe Účastníka. V prípade, ak objednávka nebude postupom podľa tohto bodu zo strany Poskytovateľa odmietnutá, považuje sa zo strany Poskytovateľa za akceptovanú.
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje po celý čas poskytovania služieb podľa tejto rámcovej dohody sprístupniť svoje Všeobecné obchodné podmienky v digitálnej podobe a aktuálnom znení na svojej oficiálnej a verejne dostupnej web stránke.

**Článok 6.**

**Doba dohody**

* 1. Dohoda sa uzatvára na dobu určitú 24 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu 300 000,- Eur bez DPH (slovom: tristotisíc) v závislosti od toho, ktorá z predtým uvedených skutočností nastane skôr.

**Článok 7.**

**Záručná doba a zodpovednosť za vady**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje záruku na akosť dodaného tovaru. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni prevzatia tovaru a podpísaného záručného listu poverenou osobou Účastníka. Reklamáciu vady je Účastník povinný uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr však do 5 pracovných dní po zistení vady, a to v písomnej forme.
  2. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje záruku na akosť poskytovaných služieb. Účastník má právo písomne reklamovať neposkytovanie služby, ktoré nastalo na základe zavinenia Poskytovateľa, a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny Služby za čas neposkytovania Služby, po splnení podmienok na jej uplatnenie. Účastník je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby podľa tejto dohody z vyššie uvedeného dôvodu najneskôr do troch mesiacov po obnovení poskytovania služby. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie. V prípade, že Poskytovateľ neoznámi Účastníkovi písomne výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú.
  3. Reklamácia vady musí obsahovať nasledovné údaje:

1. číslo a dátum uzavretia/účinnosti tejto dohody a dátum vyhotovenia a doručenia objednávky vyhotovenej a doručenej na základe tejto dohody,
2. názov, označenie, výrobné číslo a typ reklamovaného tovaru / názov reklamovanej služby
3. opis, ako sa vada prejavuje,
4. dátum prevzatia tovaru so záručným listom,
5. označenie poverenej osoby Účastníka, telefonický a e-mailový kontakt na túto osobu
   1. Poskytovateľ sa zaväzuje po uplatnení reklamácie Účastníkom reklamovanú vadu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní od jej uplatnenia, ak sa zmluvné strany v jednotlivom prípade nedohodnú inak, na vlastné náklady odstrániť.

**Článok 8.**

**Sankcie**

* 1. V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím služby podľa tejto dohody má Účastník právo požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny za službu, s ktorou je v omeškaní, a to za každý deň omeškania.
  2. V prípade omeškania Účastníka s úhradou faktúry podľa článku 3 tejto dohody, má Poskytovateľ právo požadovať od Účastníka zákonný úrok počas doby omeškania s úhradou; to neplatí ak nastali okolnosti podľa § 15 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z.
  3. V prípade omeškania Poskytovateľa s odstránením reklamovanej vady je Poskytovateľ povinný zaplatiť Účastníkovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z ceny tovaru, ktorý má vady, a to za každý deň omeškania s odstránením tejto vady.
  4. Ustanoveniami o zmluvnej pokute podľa tohto článku nie je dotknutý nárok na náhradu škody, ktorá vznikne z neplnenia povinností, ktoré sú zmluvnou pokutou zabezpečené.

**Článok 9.**

**Osobitné ustanovenia**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prenos všetkých existujúcich čísel Účastníka do siete Poskytovateľa.
  2. Poskytovateľ je povinný postupovať pri poskytovaní služieb podľa tejto dohody s odbornou starostlivosťou, v súlade s pokynmi Účastníka.
  3. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Účastníkovi všetky okolnosti, ktoré zistil pri poskytovaní služieb podľa tejto dohody a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov Účastníka.
  4. Poskytovateľ sa nesmie odchýliť od pokynov Účastníka, inak zodpovedá za škodu spôsobenú týmto porušením.
  5. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Účastníkovi nesplnením jej povinností z tejto dohody a zo súvisiacich predpisov alebo omeškaním s ich plnením; Účastník je v takom prípade oprávnený požadovať od Poskytovateľa náhradu škody podľa Obchodného zákonníka.

**Článok 10.**

**Ochrana dôverných informácií**

**a osobných údajov**

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, s ktorými sa oboznámia pri plnení tejto dohody.
  2. Dôvernými informáciami sa pre účely tejto dohody rozumejú informácie, ktorých poskytnutie tretej osobe jednou zo zmluvných strán by mohlo byť v rozpore s oprávnenými záujmami druhej zmluvnej strany.
  3. Za dôverné informácie sa pre účely tejto dohody nepovažujú informácie, ktoré sa bez porušenia tejto dohody stali verejne známymi, informácie oprávnene získané inak ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Účastník povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona o verejnom obstarávaní a zákona NR SR č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
  4. Objednávateľ a Poskytovateľ vyhlasujú, potvrdzujú a zaväzujú sa pri plnení svojich záväzkov podľa tejto rámcovej dohody  postupovať pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb v súlade a za podmienok stanovených zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ohrane osobných údajov“) ako aj v súlade s vykonávacími právnymi predpismi a súvisiacimi právnymi predpismi.
  5. Predmetom tejto Zmluvy nie je spracúvanie osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z.z. a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. apríla 2016 (ďalej len „Nariadenie“) a všetky povinnosti a plnenia podľa tejto Zmluvy je potrebné za akýchkoľvek okolností interpretovať takým spôsobom, že žiadna zo zmluvných strán nezaväzuje druhú zmluvnú stranu na spracúvanie osobných údajov v jej mene. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že táto Zmluva nie je ako celok ani sčasti sprostredkovateľskou zmluvou podľa zákona č. 122/2013 Z.z. a Nariadenia.
  6. V prípade ak na základe okolností nezávislých od vôle zmluvných strán (najmä avšak nie výlučne z technických dôvodov alebo z dôvodu zmeny príslušnej národnej alebo európskej legislatívy) dôjde počas trvania Zmluvy k situácii, kedy by ktorákoľvek zo zmluvných strán mohla pri poskytovaní plnení podľa tejto Zmluvy spracúvať osobné údaje podľa zákona č. 122/2013 Z.z. a Nariadenia (alebo iných v tom čase príslušných národných alebo európskych právnych predpisov), zaväzuje sa príslušná zmluvná strana ešte pred začatím spracúvania osobných údajov oznámiť túto skutočnosť druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa zhodne zaväzujú, že v prípade oznámenia podľa predchádzajúcej vety obe zmluvné strany bezodkladne začnú rokovania v dobrej viere o uzavretí dodatku k tejto Zmluve, ktorého predmetom budú práva a povinnosti zmluvných strán pri spracovaní osobných údajov.

**Článok 11.**

**Doručovanie**

* 1. Písomnosti podľa tejto dohody je možné doručovať:

1. poštou,
2. kuriérom,
3. elektronickými prostriedkami,
4. osobne.
   1. Ak nie je ďalej ustanovené inak, zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi nimi touto dohodou sa doručujú formou doporučenej zásielky na adresu druhej zmluvnej strany uvedenej v záhlaví tejto dohody; elektronickými prostriedkami nie je možné doručovať faktúry a odstúpenie od tejto dohody.
   2. Každá zmluvná strana je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu adresy sídla alebo korešpondenčnej adresy na doručovanie, a to do 3 dní od takejto zmeny.
   3. Písomnosti sa považujú za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky a tiež ak ich zmluvná strana neprevezme na adrese uvedenej v tejto dohode alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej druhej zmluvnej strane; v takomto prípade sa písomnosti považujú za doručené dňom uloženia zásielky na pošte. V prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
   4. Pokiaľ sú písomnosti doručované elektronickými prostriedkami, vyžaduje sa potvrdenie druhej zmluvnej strany o prijatí písomnosti elektronickými prostriedkami.

**Článok 12.**

**Zánik dohody**

* 1. Dohoda zaniká uplynutím doby dohody v zmysle článku 6 tejto dohody.
  2. Pred uplynutím doby dohody možno túto dohodu ukončiť:

1. písomnou dohodou zmluvných strán o skončení tejto dohody. V prípade zániku tejto dohody písomnou dohodou zmluvných strán o jej skončení, zaniká táto dohoda dňom uvedeným v dohode o jej skončení. V dohode o skončení tejto dohody zmluvné strany upravia aj ich vzájomné nároky vzniknuté z plnenia povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou, ktoré existujú ku dňu zániku tejto dohody;
2. odstúpením z dôvodu nepodstatného porušenia povinností vyplývajúcich z tejto dohody v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka;
3. odstúpením Účastníka v prípade opakovaného porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že po prvom porušení povinností Poskytovateľa Účastník písomne upozorní Poskytovateľa na porušenie jeho povinností a poskytne primeranú lehotu, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, na ich odstránenie. V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni porušenie povinností v tejto lehote, je Účastník oprávnený odstúpiť od tejto dohody aj v prípade, ak nenastala skutočnosť opakovaného porušenia povinností;
4. odstúpením Účastníka od tejto dohody podľa § 19 zákona o verejnom obstarávaní;
5. odstúpením Účastníka od tejto dohody, ak nastanú okolnosti v zmysle § 15 zákona 315/2016 Z. z.
   1. Odstúpenie musí byť urobené v písomnej forme a je účinné dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane alebo odmietnutím prevzatia odstúpenia druhou zmluvnou stranou.

**Článok 13.**

**Subdodávatelia**

* 1. Záväzný zoznam subdodávateľov, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní služieb podľa tejto dohody tvorí Prílohu č. 3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto dohody.
  2. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Účastníkovi akúkoľvek zmenu údajov v Prílohe č. 3 tejto dohody, a to bezodkladne od jej vzniku (ďalej len „zmena údajov“).
  3. V prípade, ak sa v dôsledku zmeny údajov menia, dopĺňajú alebo rušia práva a povinnosti zmluvných strán z tejto dohody, zmluvné strany budú postupovať podľa článku 14 bod 14.4. tejto dohody.
  4. V prípade, ak sa v dôsledku zmeny údajov nemenia, nedopĺňajú alebo nerušia práva a povinnosti zmluvných strán z tejto dohody, oznámenie v zmysle bodu 13.2. tohto článku sa stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto dohody.

**Článok 14.**

**Záverečné ustanovenia**

* 1. Táto dohoda je uzatvorená podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto dohode neupravené sa budú prednostne spravovať príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, súvisiacimi predpismi uvedenými v preambule tejto dohody a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
  2. V zmysle § 47a ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov sa zmluvné strany dohodli, že táto dohoda nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR.
  3. Všetky prípadné spory vyplývajúce z tejto dohody alebo v súvislosti s ňou, budú zmluvné strany riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou. Pokiaľ sa zmluvné strany na riešení sporu nedohodnú, je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa s návrhom na riešenie sporu na vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike.
  4. Ak nie je dohodnuté inak (článok 13 bod 13.4 tejto dohody) túto dohodu je možné meniť a dopĺňať po vzájomnej dohode zmluvných strán iba formou písomných číslovaných dodatkov, ktoré budú podpísané zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto dohody. Akceptačná lehota na prijatie dodatku k tejto dohode je 30 dní odo dňa doručenia jeho návrhu.
  5. Ak sa akékoľvek ustanovenie tejto dohody stane neplatným alebo neúčinným, platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení tejto dohody ostatne nedotknutá. V takom prípade zmluvné strany uzatvoria dodatok k tejto dohode a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť alebo účinnosť nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto dohody pri rešpektovaní nových faktov bez ujmy pre obe zmluvné strany; akceptačná lehota na prijatie dodatku k tejto dohode je 30 dní odo dňa doručenia jeho návrhu.
  6. Táto dohoda je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých jeden dostane Účastník a jeden Poskytovateľ.
  7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si dohodu riadne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim porozumeli, prejavy zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné a určité, zástupcovia oboch zmluvných strán sú oprávnení k uzatvoreniu a k podpísaniu tejto dohody a na znak súhlasu s jej obsahom ju schválili a vlastnoručne podpísali.
  8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto dohody sú prílohy:
* Príloha č. 1: Štruktúrovaný cenník služieb
* Príloha č. 2: Opis predmetu dohody
* Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov
* Príloha č. 4: Technická podpora

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V .........................., dňa ………………….. |  | V Bratislave, dňa ………………….. |
| Za Poskytovateľa: |  | Za Účastníka: |
|  |  |  |
| ...................................................... |  | ......................................................  PhDr. Jaroslav Rezník  generálny riaditeľ |

**Príloha č. 1**

**Štruktúrovaný cenník služieb**

Prílohu č. 1 „Štruktúrovaný cenník služieb“ bude tvoriť cenová ponuka úspešného uchádzača vo forme vyplnenej tabuľky „Štruktúrovaný cenník služieb“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť súťažných podkladov.

**Príloha č. 2**

**Opis predmetu dohody**

Prílohu č. 2 „Opis predmetu dohody“ bude tvoriť technická špecifikácia „Opis predmetu zákazky“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť súťažných podkladov.

**Príloha č. 3**

**Zoznam subdodávateľov**

Prílohu č. 3 „Zoznam subdodávateľov“ bude v prípade potreby tvoriť zoznam subdodávateľov predložený úspešným uchádzačom.

**Príloha č. 4**

**Technická podpora**

**Článok 1.**

**Predmet úpravy**

* 1. Predmetom tejto Prílohy je úprava práv a povinností Poskytovateľa a Účastníka súvisiacich s kvalitatívnymi parametrami poskytovanej Služby. Príloha ďalej upravuje najmä

1. záväzky Poskytovateľa v podobe garancie kvalitatívnych parametrov Služby,
2. procesy a činnosti súvisiace s nahlasovaním a odstraňovaním porúch,
3. procesy a činnosti súvisiace s plánovanými prácami.

**Článok 2.**

**Definícia a výklad použitých pojmov**

* 1. Poskytovateľ a Účastník sa pre účely tejto Prílohy dohodli na nasledovnom význame pojmov:

1. „**bod pripojenia**“ je koncový bod siete Poskytovateľa, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k sieti Poskytovateľa. Tento bod je tvorený fyzickým rozhraním s funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie koncového zariadenia Účastníka k sieti Poskytovateľa.
2. „**degradácia prenosových parametrov mimo siete Poskytovateľa**“ je stav siete Účastníka alebo Internetu od iného Poskytovateľa, v dôsledku ktorého nie je možný prenos signálu v kvalite dostatočnej pre riadne poskytovanie Služby v bežnej kvalite. Degradáciou prenosových parametrov siete sa rozumie najmä degradácia parametrov (prenosové pásmo, delay, jitter, packet loss) pod úroveň, ktorú Poskytovateľ deklaruje ako nevyhnutnú pre správne a kvalitné poskytovanie Služby.
3. „**doba pokrytia**“ (ďalej tiež „CT“ alebo „Coverage Time“) je definovaná doba, počas ktorej Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie definovaných parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia.
4. „**doba odstránenia poruchy**“ (ďalej tiež „TTR“ alebo „Time To Repair“) je garantovaný parameter definovaný ako maximálna doba trvania poruchy.
5. „**doba trvania poruchy**“ (ďalej tiež „TOUT“) je parameter definovaný ako doba medzi časmi TA a TF, kde TA je čas nahlásenia poruchy Účastníkom a TF je čas, kedy Poskytovateľ informuje Účastníka o odstránení poruchy alebo tiež TOUT = TF - TA. V prípade nedostupnosti kontaktného bodu Účastníka sa za čas TF považuje čas prvého pokusu Poskytovateľa o oznámenie odstránenia poruchy kontaktnému bodu Účastníka. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach.
6. „**dostupnosť služby**“ (ďalej tiež „SA“ alebo „Service Availability“) je garantovaný parameter, ktorý kvantitatívne vyjadruje minimálnu percentuálnu mieru dostupnosti virtuálnej komunikačnej linky medzi daným bodom pripojenia a sieťou Poskytovateľa počas doby pokrytia.
7. „**Internet od iného Poskytovateľa**“ je služba pripojenia do siete Internet poskytovaná Účastníkovi zo strany iného podniku, ktorá je využívaná na zriadenie a prevádzku prístupového okruhu.
8. „**parametre SLA**“ sú všetky parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej Služby, definované v tejto Prílohe.
9. „**porucha**“ je stav Služby, ktorý v dôsledku poruchovej udalosti znemožňuje Účastníkovi v konkrétnom bode pripojenia riadne využívanie Služby v rozsahu definovanom v tejto Prílohe a podľa technických podmienok dohodnutých v rámcovej dohode. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu Služby je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Pre účely tejto Prílohy sa porucha vždy vzťahuje na konkrétny bod pripojenia. Pre účely tejto Prílohy sa za poruchu Služby nepovažuje nefunkčnosť doplnkových služieb definovaných v rámcovej dohode a nemožnosť uskutočniť volanie na koncové zariadenia v rámci verejnej telefónnej služby alebo na koncové zariadenia pripojené v sieti Účastníka, ktoré sú ovplyvnené akýmkoľvek poruchovým stavom znemožňujúcim ich riadne využívanie. Služba je dostupná, ak nie je v stave poruchy.
10. „**priestor Účastníka**“ je priestor, v ktorom sa nachádzajú zariadenia v správe Poskytovateľa a ktorý je vo vlastníctve Účastníka alebo v jeho oprávnenej držbe na základe nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu,
11. „**prístupový okruh**“ je funkčné fyzické alebo virtuálne telekomunikačné spojenie zriadené Poskytovateľom medzi sieťovým zariadením Poskytovateľa umiestneným spravidla v technologických priestoroch Poskytovateľa a sieťovým zariadením Poskytovateľa umiestneným v priestore Účastníka, na ktorom je umiestnený bod pripojenia. Prístupovým okruhom sa rozumie najmä:

* telekomunikačný okruh zriadený Poskytovateľom,
* telekomunikačný okruh prenajatý Poskytovateľom od iného podniku,
* ADSL pripojenie prenajaté Poskytovateľom od iného podniku,
* IP SEC tunel zriadený na základe zmluvy o vytvorení a poskytovaní IP SEC tunela uzavretej medzi Poskytovateľom a Účastníkom.

1. „**sieť Poskytovateľa**“ je verejná elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná Poskytovateľom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba.
2. „**sieť Účastníka**“ je neverejná elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná Účastníkom alebo na základe poverenia Účastníka prevádzkovaná iným podnikom, ktorá je v bode pripojenia prepojená so sieťou Poskytovateľa a ktorá umožňuje riadne využívanie Služby. Sieťou Účastníka sa rozumie najmä:

* LAN sieť Účastníka umožňujúcu pripojenie koncových telefónnych staníc hardwarového alebo softwarového charakteru potrebných pre riadnu prevádzku Služby,
* koncové telefónne stanice priamo pripojené do bodu pripojenia,
* neverejná telefónna sieť Účastníka pripojená do bodu pripojenia.

1. „**sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
2. „**služba**“ je pre účely tejto Prílohy elektronická komunikačná služba, ktorú poskytuje Poskytovateľ Účastníkovi na základe rámcovej dohody, ku ktorej prislúcha táto Príloha, okrem doplnkových služieb definovaných v rámcovej dohode.
3. „**úplná správa zariadenia Poskytovateľom**“ je režim správy technického zariadenia (napr. smerovača, modemu a pod.) Poskytovateľom, pri ktorom Účastník nie je oprávnený vykonať akýkoľvek fyzický alebo konfiguračný zásah do tohto zariadenia, premiestňovať ho, meniť jeho zapojenie, reštartovať ho atď. bez predchádzajúceho preukázateľného súhlasu alebo poverenia Poskytovateľa.

**Článok 3.**

**Rozsah zodpovednosti**

* 1. Poskytovateľ zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení v správe Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých je Služba poskytovaná, inštalovaných od bodu pripojenia v smere do siete Poskytovateľa.
  2. Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu, kompatibilitu a interoperabilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od bodu pripojenia v smere do siete v správe Účastníka.
  3. Účastník zabezpečí Poskytovateľovi alebo Poskytovateľom splnomocneným osobám prístup ku všetkým zariadeniam v správe Poskytovateľa, ktoré sa nachádzajú v priestoroch Účastníka, pre potreby inštalácie, opravy alebo údržby technologických zariadení Poskytovateľa.
  4. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí nazývanými ako vyššia moc. Vyššia moc pre účely tohto dodatku znamená najmä:

1. prírodné alebo živelné pohromy,
2. teroristické útoky, explózie, závaly,
3. prerušenie alebo preseknutie optického kábla,
4. občianske nepokoje alebo povstania,
5. vojenské operácie alebo branná pohotovosť štátu,
6. obmedzenia a iné úkony štátnej alebo verejnej správy,
7. sabotáže, štrajky,
8. iné udalosti osobitnej intenzity, ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych noriem Slovenskej republiky.
   1. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy Služby, zníženú kvalitu Služby, neželané správanie sa Služby alebo nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:
9. poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete Poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov siete, ktoré nastali mimo siete Poskytovateľa alebo mimo zariadení v úplnej správe Poskytovateľa;
10. poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete Poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov, ktoré nastali v sieti Účastníka;
11. poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete Poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov, ktoré nastali v rámci Internetu od iného Poskytovateľa;
12. neželaným alebo nesprávnym nastavením parametrov Služby Účastníkom cez webové rozhranie pre správu služby alebo iným spôsobom, za ktorý je zodpovedný Účastník;
13. prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia Poskytovateľa umiestnené v priestoroch Účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje Poskytovateľ vo vlastnej réžii,
14. nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením Poskytovateľa zo strany Účastníka,
15. neumožnením prístupu pracovníkov Poskytovateľa alebo Poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam Poskytovateľa inštalovaným v priestoroch Účastníka,
16. neposkytnutím dostatočnej súčinnosti Účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu Poskytovateľa,
17. poruchou na vnútornom vedení v priestoroch Účastníka, poruchou na vedení tretej strany alebo na zariadení, ktoré nie je v správe Poskytovateľa,
18. neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení a infraštruktúry v správe Poskytovateľa.
    1. Účastník nie je oprávnený bez súhlasu Poskytovateľa využívať zariadenia vo vlastníctve a správe Poskytovateľa nad rámec rámcovej dohody alebo v prospech tretích osôb.

**Článok 4.**

**Prevádzka, monitorovanie a správa Služby**

* 1. Poskytovateľ zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby Služby a za účelom včasnej a korektnej identifikácie poruchy nepretržité monitorovanie (dohľad) všetkých prvkov siete Poskytovateľa, ktoré sú v jeho správe, a to 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku.
  2. Poskytovateľ ďalej zabezpečuje monitorovanie technických a kvalitatívnych parametrov Služby so zabezpečením identifikácie nesúladu týchto parametrov s ich garantovanými alebo odporúčanými hodnotami s následnou možnosťou určiť príčinnú podstatu ich degradácie.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje za dohodnutých podmienok zjednať nápravu tak, aby Služba spĺňala garantované parametre.

**Článok 5.**

**Garantované parametre SLA**

* 1. Poskytovateľ garantuje dodržanie hraničných hodnôt parametrov TTR a SA podľa nasledovnej tabuľky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bod pripojenia** | **SLA parameter** | **Garantovaná hodnota** | **Doba pokrytia (CT)** |
| RTVS | TTR | 4 hodiny | nepretržite |
| SA | 99,70% | nepretržite |

**Článok 6.**

**Podmienky garancie parametrov SLA**

* 1. Garantované parametre TTR a SA sa vždy viažu a vyhodnocujú ku konkrétnemu bodu pripojenia.
  2. Do doby trvania poruchy sa nezapočítava doba, počas ktorej bolo pri výpadku primárneho prístupového okruhu využité záložné riešenie.
  3. Do výpočtu jednotlivých parametrov SLA sa nezapočítavajú časové periódy, počas ktorých došlo k prerušeniu poskytovania Služby alebo bola znížená kvalita Služby v dôsledku plánovaných prác a porúch, za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá v zmysle bodov 3.4 a 3.5 tejto Prílohy.

**Článok 7.**

**Zmluvné pokuty**

**za nedodržanie garantovaných parametrov SLA**

* 1. Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie garantovaných parametrov SLA v rozsahu definovanom touto Prílohou.
  2. V prípade nedodržania garantovaných parametrov SLA, za ktoré nesie v zmysle tejto Prílohy zodpovednosť Poskytovateľ, sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti zľavu z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie Služby v sledovanom období podľa nasledovnej tabuľky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parameter SLA** | **Hodnota prekročenia** | **Zľava** |
| Za každé prekročenie garantovaného parametra TTR o každú celú hodnotu prekročenia | 1 hodina | 0,5 % z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby |
| Za každé prekročenie garantovaného parametra SA o každú celú hodnotu prekročenia | 1% | 1% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby |

* 1. Zľavy uvedené v bode 2 tohto článku si môže Účastník uplatniť u Poskytovateľa len na základe písomnej žiadosti najneskôr do 3 mesiacov po odstránení poruchy, pričom po tomto termíne nárok Účastníka zaniká.
  2. Zľavy uvedené v bode 2 tohto článku sa vypočítavajú z pravidelného mesačného poplatku za tie body pripojenia, ktoré boli priamo postihnuté prekročením garantovaného parametra SLA.
  3. Koľkokrát je prekročený garantovaný parameter SLA o hodnotu prekročenia, toľkokrát sa násobí dohodnutá výška zľavy vyjadrená v percentách uvedená v bode 2 tohto článku.
  4. Vypočítané zľavy za jednotlivé nedodržanie jednotlivých parametrov SLA vyjadrené v eurách sa v rámci sledovaného obdobia spočítavajú.
  5. Celková percentuálna hodnota zľavy za nedodržanie parametrov SLA je obmedzená na 100% z pravidelného mesačného poplatku za tie body pripojenia, ktoré boli priamo postihnuté prekročením parametrov SLA.
  6. Celkovú zľavu za nedodržanie garantovaných parametrov SLA v jednom sledovanom období je možné uplatniť len jeden krát.
  7. Ak doba trvania jednotlivej poruchy presahuje dve sledované obdobia, parameter TTR sa vyhodnocuje v sledovanom období, v ktorom je porucha ukončená.

**Článok 8.**

**Kontaktné miesta pre nahlasovanie porúch**

* 1. Kontaktné miesto Poskytovateľa pre nahlasovanie porúch a riešenie poruchových stavov je:

1. Zodpovedná osoba: XY
2. Telefónne číslo: XY
3. Číslo mobilného telefónu: XY
4. E-mailová adresa: XY
   1. Účastník pred podpisom rámcovej dohody poskytne Poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených komunikovať s Poskytovateľom. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
5. Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
6. Adresa Účastníka,
7. IČO / DRČ / RČ,
8. Telefón, fax, e-mail,
9. Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
10. Heslo (ak Účastník pridelí jednotlivým splnomocneným osobám heslo).
    1. Každá zmena kontaktných informácií uvedených v bodoch 1 a 2 tohto článku musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.
    2. Zákaznícka linka Poskytovateľa je dostupná nepretržite.

**Článok 9.**

**Postup pri riešení poruchových stavov**

* 1. Ak Poskytovateľ jednoznačne identifikuje poruchu v sieti Poskytovateľa napr. pomocou monitorovacieho systému, potom i bez jej predchádzajúceho nahlásenia Účastníkom, Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie na identifikáciu a odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na koncového Účastníka.
  2. V prípade detekcie poruchy Účastníkom, splnomocnená osoba Účastníka telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto Poskytovateľa definované v bode 8.1 tejto Prílohy. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
  3. Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
  4. Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
  5. Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
  6. Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený Poskytovateľom,
  7. Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
  8. Po nahlásení poruchy Účastníkom zaznamená zodpovedná osoba Poskytovateľa toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému Poskytovateľa a pridelí poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.
  9. Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas nahlásenia poruchy Účastníkom.
  10. Ak Poskytovateľ pri identifikácii Účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je v zmysle článku 3 tejto Prílohy zodpovedný Poskytovateľ, potom sa čas nahlásenia poruchy Účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy.
  11. Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby požiadať Účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.
  12. Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany Účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu pracovníkov Poskytovateľa alebo Poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam Poskytovateľa inštalovaným v priestoroch Účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.
  13. Poskytovateľ je po nahlásení poruchy Účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA definované v druhej časti tejto Prílohy.
  14. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na bezodkladné diagnostikovanie poruchy, riadenie a koordináciu opravného zásahu tak, aby v maximálnej možnej miere obmedzil dopad poruchy na Účastníka.
  15. Po odstránení poruchy oprávnený pracovník Poskytovateľa informuje kontaktné miesto Účastníka, že porucha bola odstránená a Služba je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
  16. meno a telefónne číslo oprávneného pracovníka Poskytovateľa, ktorý informuje o konci poruchy,
  17. evidenčné číslo poruchy,
  18. jednoznačný identifikátor bodu pripojenia,
  19. čas odstránenia poruchy.

Ak je funkčnosť Služby Účastníkom preverená, tak splnomocnená osoba Účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:

* 1. čas odstránenia poruchy,
  2. meno a telefónne číslo splnomocnenej osoby Účastníka, ktorý potvrdzuje odstránenie poruchy,
  3. obnovenie prevádzky Služby.

Ak Účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba Účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto Poskytovateľa.

**Článok 10.**

**Plánované práce**

* 1. Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať pravidelnú údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánované práce a môžu spôsobiť prerušenie poskytovania Služby.
  2. Všetky plánované práce budú vykonávané striktne podľa interných predpisov a pravidiel Poskytovateľa tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na Službu poskytovanú Účastníkovi.
  3. Účastník pred podpisom rámcovej dohody poskytne Poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených prijímať ohlásenie plánovaných prác a vyjadrovať sa k plánovaným prácam, ak sa tento zoznam líši od zoznamu podľa bodu 8.2 tejto Prílohy. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
  4. Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
  5. Adresa Účastníka,
  6. IČO / DRČ / RČ,
  7. Telefón, fax, e-mail,
  8. Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
  9. Heslo (ak Účastník pridelí jednotlivým splnomocneným osobám heslo).
  10. Každá zmena kontaktných informácií musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.
  11. V prípade plánovanej práce, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality poskytovanej Služby alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby, Poskytovateľ informuje Účastníka o takomto postupe najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej práce.
  12. Účastník má právo vyjadriť sa (súhlasne alebo odmietavo) k plánovanej práci najneskôr do 2 kalendárnych dní odo dňa, kedy bol Poskytovateľom o plánovanej práci informovaný.
  13. Poskytovateľ sa zaväzuje, že celková súhrnná doba prerušení poskytovania Služby v jednom bode pripojenia z dôvodu plánovaných prác neprekročí 12 hodín za rok.