

**BENESTRA**

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

(ďalej aj ako „Zmluva“ alebo „Zmluva o pripojení“)

Evidenčné číslo zmluvy: 030BA2014JB

Zmluva je uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení (ďalej ako „Zákon“) medzi zmluvnými stranami:

Podnik

obchodné meno:	BENESTRA, s. r. o.
sídlo:	Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
ICO:	46303502
IČ DPH:	SK2023320002
bankové spojenie:	Tatra banka, a. s., pobočka Bratislava, č. ú.: 2621712085/1100 IBAN: SK03 1100 0000 0026 2171 2085 BIC: TATRSKBX
zapísaný v obchodnom reg.:	Okresný súd Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka č.: 75045/B
telefón:	+421 2 32 487 111
fax:	+421 2 32 487 222
e-mail:	sales@benestra.sk
zastúpený	
meno:	Lukáš Koller
funkcia:	Sales Manager – Direct Sales senior team, na základe splnomocnenia

Účastník

obchodné meno / meno:	Mesto Stupava
sídlo / bydlisko:	Hlavná 1/24, 900 31 Stupava
ICO:	305 081
IČ DPH:	-
bankové spojenie:	Prima banka Slovensko, a.s., Malacky, č. ú. 3320644001/5600
zapísaný v obchodnom reg.:	-
telefón:	02/60200933
fax:	02/65394 773
e-mail:	robert.bubnic@stupava.sk
zastúpený/v mene ktorej koná	
meno:	Mgr. Pavel Slezák
funkcia:	primátor mesta
obchodný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Robert Bubnič, referent, 0917 760 244, robert.bubnic@stupava.sk
technický kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Robert Bubnič, referent, 0917 760 244, robert.bubnic@stupava.sk
finančný kontakt: (meno, funkcia, tel., e-mail)	Robert Bubnič, referent, 0917 760 244, robert.bubnic@stupava.sk

**Poštová adresa Účastníka (pre všetku komunikáciu okrem fakturácie):**

- ☒ Poštová adresa je rovnaká ako adresa sídla **Účastníka**
☐ Iná poštová adresa - uveďte:

Ulica:
Číslo domu:
PSČ:
Mesto:

Adresa pre zasielanie faktúr:

- ☒ Adresa pre zasielanie faktúr je rovnaká ako adresa sídla **Účastníka**
☐ Iná adresa pre zasielanie faktúr - uveďte:

Obchodné meno / meno:
Ulica:
Číslo domu:
PSČ:
Mesto:

Jazyk pre komunikáciu a fakturáciu: Slovenský jazyk

1. Predmet Zmluvy

Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi počas trvania **Zmluvy** jednu alebo viac verejných elektronických komunikačných služieb (ďalej aj ako „**Služba**“ resp. „**Služby**“), pričom podmienky poskytovania každej **Služby** sú bližšie určené v **Špecifikácii Služby** (ďalej aj ako „**Špecifikácia**“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto **Zmluvy**. Účastník sa zaväzuje každú **Službu** užívať v súlade s touto **Zmluvou** a platiť Podniku odplatu za poskytovanie dohodnutej **Služby**, a to vo výške, spôsobom a za podmienok stanovených touto **Zmluvou**.

2. Zmluva a zmluvné dokumenty

Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si v celom rozsahu vedomé skutočnosti, že podmienky pre poskytovanie **Služby**, vrátane všetkých práv a povinností zmluvných strán sú stanovené touto **Zmluvou** a týmito **Zmluvnými dokumentmi**:

Tarifa, ktorá je cenníkom elektronických komunikačných služieb a doplnkových služieb Podniku (ak sa **Špecifikácia Služby** odvoláva na konkrétnu **Tarifu**),
Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby (bližšie určené v **Špecifikácii služby**),
Preberací protokol.

3. Doba poskytovania Služby

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, uvedenú v **Špecifikácii Služby**, osobitne pre každú **Službu**. Ak nie je v **Špecifikácii Služby** uvedená doba určitá, platí, že **Zmluva v rozsahu predmetnej Špecifikácie Služby** sa uzatvára na dobu neurčitú.

4. Odplata za poskytovanie služby

4.1. Účastník sa zaväzuje platiť Podniku Odplatu za poskytované **Služby** vo výške, štruktúre a rozsahu stanovenom v **Zmluve** a v **Tarife**, na základe faktúr vystavených Podnikom takto:

Druh platby	Obdobie vystavenia faktúry
Zriaďovacie a aktivačné poplatky za Služby	Po prevzatí Služby a podpísaní Preberacieho protokolu
Paušálne mesačné poplatky za Služby a mesačné poplatky za prenájom telekomunikačných zariadení	Vopred, v mesiaci, za ktorý bola faktúra vystavená
Poplatok za hovorné za príslušný mesiac v zmysle Tarify platnej v danom období a iné poplatky stanovené v závislosti od meraných hodnôt	Po skončení príslušného mesiaca
Jednorazové poplatky za predaj telekomunikačných zariadení	Po prevzatí a podpísaní Preberacieho protokolu

pričom zúčtovacím obdobím poskytovania **Služieb**, za ktoré sa opakovane platí odplata za poskytované **Služby** sa rozumie jeden kalendárny mesiac začínajúci prvým dňom a končiaci posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca. Každá faktúra vystavená Podnikom Účastníkovi je splatná do štrnástich dní odo dňa jej vystavenia Podnikom.



4.2. Ak je **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu určitú, zmluvné strany sú povinné zotrvať v zmluvnom vzťahu minimálne počas dohodnutej doby určitej. Zmluvné strany sa dohodli, že ak **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** nebude trvať minimálne dobu určitú uvedenú v **Špecifikácii** príslušnej **Služby** z dôvodov na strane Účastníka (pre účely tejto **Zmluvy** „z dôvodov na strane Účastníka“ znamená, že Účastník poruší povinnosť zotrvať v zmluvnom vzťahu s Podnikom po dobu určitú dohodnutú v konkrétnej **Špecifikácii** alebo poruší povinnosť, v dôsledku ktorej Podnik odstúpi od **Zmluvy** z dôvodov v zmysle **Všeobecných podmienok**), Účastník je povinný zaplatiť Podniku sumu vo výške rovnajúcej sa súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**, vynásobenému počtom mesiacov zostávajúcich do uplynutia doby uvedenej v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že Podnik nie je oprávnený požadovať zaplatenie sumy v zmysle tohto bodu, ak dôjde k predčasnému ukončeniu **Zmluvy** odstúpením od **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** zo strany Účastníka z dôvodov uvedených vo **Všeobecných podmienkach**.

4.3. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ odmietne bez vážneho dôvodu podpísať **Preberací protokol** pre konkrétne **Službu**, má sa za to, že **Služba** bola Účastníkovi riadne a včas odovzdaná a že týmto okamihom vzniká Podniku nárok na zaplatenie zriaďovacieho poplatku uvedeného v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**, pričom je Účastník ďalej povinný zaplatiť Podniku zmluvnú pokutu vo výške šesťnásobku súčtu všetkých paušálnych mesačných poplatkov uvedených v **Špecifikácii** príslušnej **Služby**.

4.4. V prípade, že je **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzavretá na dobu určitú a nejedná sa o povinne zverejňovanú zmluvu, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** uzavretá, že trvá na ukončení platnosti **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie**, **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** zostáva naďalej v platnosti a mení sa doba, na ktorú bolo uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú. Ak zmluvná strana doručí druhej zmluvnej strane oznámenie, že trvá na ukončení platnosti **Zmluvy** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** neskôr, ako 35 dní pred uplynutím doby, na ktorú bola **Zmluva** v rozsahu tejto **Špecifikácie** uzavretá, takéto oznámenie sa považuje za výpoveď **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie** na dobu neurčitú.

4.5. Ak bola **Zmluva** v rozsahu konkrétnej **Špecifikácie** uzatvorená na dobu neurčitú, výpovedná lehota pre **Zmluvu** v rozsahu tejto **Špecifikácie** je jeden mesiac a je rovnaká pre obe zmluvné strany; začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie** riadne doručená druhej zmluvnej strane a uplynie posledný deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie** doručená druhej zmluvnej strane s tým, že platnosť **Zmluvy** v rozsahu tejto **Špecifikácie** na základe jej výpovede niektorou zo zmluvných strán zanikne uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie výpovedná lehota.

5. Kontaktné údaje pre oznamovanie Porúch

5.1. Vznik akýchkoľvek Porúch a iné podnety môže Účastník nahlásiť:

5.1.1. na tel. číslo 02/32 487 666, resp. číslo faxu 02/32 487 222;

5.1.2. prípadne na e-mailovej adrese: csc@benestra.sk

5.2. Podnik je oprávnený kedykoľvek zmeniť údaje uvedené v bode 5.1 **Zmluvy**, pričom zmenu údajov je povinný oznámiť Účastníkovi aspoň pätnásť dní vopred.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Táto **Zmluva** nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami.

6.2. Právne vzťahy zmluvných strán založené **Zmluvou** a v **Zmluve** bližšie neupravené sa riadia **Zmluvnými dokumentmi**, Zákomom a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

6.3. Podnik oznamuje Účastníkovi, že v súlade s § 8 zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov poveril spracúvaním osobných údajov v mene Podniku sprostredkovateľov, ktorých zoznam uvádza na webovom sídle Podniku www.benestra.sk. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Podnikom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení.

6.4. Účastník, ktorý je fyzickou osobou je oprávnený rozhodnúť o tom, či budú jeho osobné údaje zverejnené v telefónnom zozname a informačných službách o účastníckych číslach a má možnosť vybrať si, ktoré osobné údaje zverejní podľa § 59 ods. 2 Zákona.

6.5. Obmedzenia na používanie podnikom dodaných koncových zariadení:

6.5.1. Koncové zariadenia BENESTRA a Technické zariadenia BENESTRA sú zariadeniami vo vlastníctve spoločnosti BENESTRA, ktoré sú po celú dobu poskytovania Služby spravované Podnikom ako súčasť Služby a ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak, Účastník nemá právo administratívneho prístupu a konfigurácie týchto zariadení, okrem bežného používania v rámci Služby.



6.5.2. Podnik nezavádza žiadne obmedzenia na používanie podnikom dodaných Koncových zariadení Účastníka, v prípade koncových zariadení, ktoré na základe výslovného zmluvného dojednanja zmluvných strán prechádzajú do vlastníctva Účastníka.

6.6. V prípade, že niektoré z ustanovení **Zmluvy** alebo **Zmluvných dokumentov** je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení **Zmluvy** a **Zmluvných dokumentov**. Zmluvné strany sa dohodli, že neplatné ustanovenia sa nahradia príslušnými ustanoveniami Zákona a ustanoveniami príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu **Zmluvy**. V prípade ak sú dojednania **Všeobecných podmienok** a **Zmluvy** rozdielne, platia dojednania dohodnuté v **Zmluve**.

6.7. Táto **Zmluva** sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis **Zmluvy** dostane po uzavretí **Zmluvy** Účastník a jeden rovnopis **Zmluvy** dostane Podnik.

Zmluvné strany si **Zmluvu** a všetky **Zmluvné dokumenty** prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

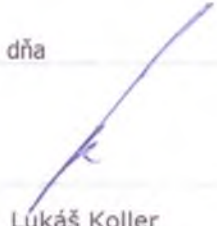
V Bratislave

dňa

V Stupave

dňa

11.12.2014

Podpis:		Podpis:	
Meno a priezvisko:	Lukáš Koller	Meno a priezvisko:	Mgr. Pavel Slezák
funkcia:	Sales Manager – Direct Sales senior team, na základe splnomocnenia	funkcia:	primátor mesta
Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu Podniku		Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu Účastníka	

Špecifikácia Služby Internet Access



Táto Špecifikácia Služby tvorí dodatok Zmluvy o poskytovaní verejných služieb

Číslo Zmluvy:	030BA2014JB
Číslo Špecifikácie:	SN01

ktorý dopĺňa predmet Zmluvy o novú Službu

Zmluvné strany:

Podnik:	Účastník:
BENESTRA, s. r. o.	Mesto Stupava
Einsteinova 24, 85101 Bratislava	Hlavná 1/24, 900 31 Stupava
IČO: 46303502	305081

Parametre Služby

Technická špecifikácia	Parameter
Kapacita	60 Mbps
Logické rozhranie	100Base-T
Typ konektora / Fyzické rozhranie	RJ45
Technológia	P2P Radio
Počet verejných IP adries	3
Koncové zariadenie je súčasť služby	Áno
---iný parameter---	
---iný parameter---	

Prídavné a doplnkové služby	Parameter
Záložné pripojenie	Áno
Záložné pripojenie - kapacita	10 Mbps
Záložné pripojenie - Logické rozhranie	100Base-T
Záložné pripojenie - Fyzické rozhranie	RJ45
Záložné pripojenie - Technológia	ADSL
SLA (dohoda o úrovni kvality poskytovanej služby)	SLA Premium
Monitorovanie služby	Monitoring Basic
DDoS Protection	---vyber typ DDoS ochrany---
Security Gateway (*)	Nie
---iná prídavná služba--	

Miesto zriadenia a poskytovania služby	Parameter
Spoločnosť	Mestský úrad Stupava
Ulica	Hlavná 1
PSČ	90031
Mesto	Stupava
Krajina	Slovensko
Číslo poschodia	Prízemie
Číslo miestnosti	0
Detaily umiestnenia (rack)	Serverovňa
Panel	0
Pozícia	0
Technický kontakt - meno	Bubnič Róbert
Telefón	0260200933
Fax	0265934774
Mobil	0917760244
E-mail	robert.bubnic@stupava.sk

Odplata za poskytovanie Služby

Služba	Jednorazová cena	Mesačná cena
Internet	100,00 €	545,00 €
CENA SPOLU		
Zriaďovací /aktivačný poplatok za Službu		Paušálny mesačný poplatok za Službu
Všetky ceny sú bez DPH	100,00 €	545,00 €

Zmluva sa uzatvára na dobu:	určitú	
po dobu:	24	mesiacov od podpisu Preberacieho protokolu
Predpokladaná lehota zriadenia Služby:	8	týždňov od podpisu Špecifikácie

Spoločnosť BENESTRA si vyhradzuje právo zmeniť uvedenú lehotu v zmysle bodu 6.4. Podmienok.

Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.

Závazkový vzťah pri poskytovaní Služby definovanej touto špecifikáciou upravujú aj ďalšie zmluvné dokumenty:

Všeobecné podmienky poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby - pripojenia do siete internet (vrátane ADSL a Dial-up), prenájmu okruhov a iných služieb prenosu dát

Príloha "Definícia SLA" - ak je služba poskytovaná s parametrom SLA.

Účastník má po dohode s Podnikom právo na jednu zmenu kapacity v priebehu viazanosti.

Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu

Podniku:

Účastníka:

V Bratislave, dňa:

V Stupave

dňa: 11.12.2014

Podpis

Lukáš Koller,

Sales Manager – Direct Sales senior team,
na základe splnomocnenia

Meno a priezvisko, funkcia

Podpis

Mgr. Pavol Slecht, primátor

Meno a priezvisko, funkcia

141201n

Súhlas s umiestnením telekomunikačného zariadenia

Vlastník nehnuteľnosti	
Obchodné meno	Mesto Stupava
Sídlo	Hlavná 1/24
IČO	305081
Zápis v obchodnom / živnostenskom registri	
Zastúpený	Mgr. Pavel Slezák

Specifikácia telekomunikačného zariadenia	
Popis	Technologické zariadenie + kabeláž

Adresa umiestnenia telekomunikačného zariadenia	
Ulica	Hlavná 1
PSČ	90031
Mesto	Stupava
Krajina	Slovensko

Špecifikácia nehnuteľnosti	
Číslo Listu vlastníctva	2783
Katastrálne územie	Stupava
Parcelné číslo	524/2
Súpisné číslo	1

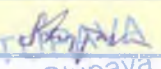
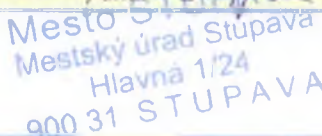
Užívateľ	
Obchodné meno	Mesto Stupava
IČO	305081

1 Predmet
Na základe tohto súhlasu a za podmienok v ňom uvedených je spoločnosť BENESTRA s. r. o., so sídlom Einsteinova 24, 85101 Bratislava, IČO: 46 303 502, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 75045/B (ďalej len „Stavebník“) oprávnená na predmetnej nehnuteľnosti umiestniť, inštalovať a prevádzkovať príslušné telekomunikačné zariadenie a vykonávať jeho údržbu. Stavebník aj naďalej zostáva vlastníkom telekomunikačného zariadenia.
Inštaláciu telekomunikačného zariadenia je Stavebník povinný vykonať s odbornou starostlivosťou a tak, aby nedošlo k poškodeniu nehnuteľnosti; v opačnom prípade sa zaväzuje uhradiť vzniknutú škodu.

2 Platnosť súhlasu
Súhlas nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu Vlastníkom nehnuteľnosti. Súhlas zaniká dňom deinštalácie predmetného telekomunikačného zariadenia Stavebníkom. Súhlas sa vyhotovuje v troch vyhotoveniach pre potreby Stavebníka.

Meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu

Vlastníka nehnuteľnosti:

V	12.12.2014, dňa: 
Podpis:	
Meno a priezvisko, funkcia:	Mgr. Pavel Slezák, primátor

Definícia SLA



(úroveň kvality poskytovanej Služby)

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

1. Úvod

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

2. Dostupnosť služby

Služba Internet bude považovaná za dostupnú, ak je v priestoroch koncového zákazníka možné odosielať a prijímať dáta - meranie sa vykonáva na rozhraní terminálu v priestoroch koncového zákazníka (zariadenie koncového zákazníka v prípade spravovanej služby alebo terminál prístupovej technológie v prípade nespravovanej služby). Posúdenie dostupnosti služby v priestoroch koncového zákazníka sa zvyčajne vykonáva na základe testu dostupnosti ICMP Ping do CE.

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

Definícia variantu SLA

SLA DSL	Internet Služba je poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom linky DSL a nechráneného a nezálohovaného prístupového riešenia
SLA Optimum	Internet Služba je poskytovaná v BENESTRA Core POP ako nechránená alebo služba poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom nechráneného a nezálohovaného prístupového riešenia (nie xDSL)
SLA Premium	Internet Služba je poskytovaná v BENESTRA Core POP ako chránená alebo služba poskytovaná v priestoroch koncového zákazníka prostredníctvom chráneného a zálohovaného riešenia alebo Dátové centrá BENESTRA

Mesačná dostupnosť služby		poplatku za ovplyvnené pracovisko koncového zákazníka		
		SLA DSL	Optimum	Premium
99.99 % >	≥ 99.90 %	0%	0%	10%
99.90 % >	≥ 99.50 %	0%	0%	20%
99.50 % >	≥ 99.00 %	0%	10%	30%
99.00 % >	≥ 98.00 %	10%	20%	40%
98.00 % >		20%	30%	50%

3.1. Výpočet dostupnosti služby

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

$$(TS - TN)$$

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

Kde:

TS = Doba poskytovania služby v rámci mesiaca a

TN = Doba nedostupnosti služby.

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

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

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

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

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

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

Doba nedostupnosti služby Internet sa končí okamihom, keď BENESTRA oznámi zákazníkovi, že poskytovanie služby bolo obnovené. Zákazník bude považovaný za informovaného o dostupnosti služby Internet ak BENESTRA vyvinula primerané úsilie na to, aby kontaktovala zákazníka v súlade s dohodnutým postupom, postupom uvedeným v tejto Zmluve o úrovni služieb alebo v dokumente Starostlivosť o zákazníka a eskalačné postupy.

4. Čas do opravy

Všetky poruchy služby Internet sú odstraňované v režime 24x7.

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

Garantovaný parameter	SLA DSL	Optimum	Premium
Maximálny čas do opravy služby Internet	24 h	8 h	4 h

5. Úroveň služby a dobropis za službu

5.1. Zákaz prehlásení a záruk

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

5.2. Obmedzenie zodpovednosti

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

5.3. Limit pre dobropis za službu

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

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

5.4. Žiadosť o dobropis za službu

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

6. Plánovaná údržba

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

7. Núdzová údržba

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

8. Vylúčené udalosti

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



Ponuka

telekomunikačných služieb

VYPRACOVANÁ PRE:

MESTSKÝ ÚRAD STUPAVA

DÁTUM:

20/11/2014

SLUŽBA:

Internet

ČÍSLO PONUKY:

1

1 GTS Internet

1.1 Základné informácie o službe

Služba **GTS Internet** poskytuje špičkové symetrické, nezdieľané pripojenie do globálnej internetovej siete s garantovanou zmluvou o úrovni služby (SLA).

Službu možno poskytovať prostredníctvom viacerých typov prístupových okruhov, ako sú SHDSL, licencované bezdrôtové pásma typu bod-bod alebo bod-multibod alebo vlákna rýchlosťou od 256 kbit/s do 1 Gbit/s

Služba GTS Internet je plne spravovaná služba, ktorá je pod dohľadom spoločnosti GTS v celej sieti IP a po celej trase prístupovej linky do ethernetového rozhrania zariadenia zákazníka.

Spoločnosť GTS je jediný operátor v regióne strednej a východnej Európy s vlastnou účasťou v lokálnych peeringových centrách v Českej republike (NIX), na Slovensku (SIX), v Poľsku (PL-IX), Maďarsku (BIX), Rumunsku (RONIX) a vo veľkých medzinárodných peeringových centrách vo Frankfurtu (DE-CIX), Amsterdame (AMSIX), Londýne (LINX) a Viedni (VIX) a s možnosťou peeringu s hlavnými globálnymi poskytovateľmi prenosu vrstvy 1 a poskytovateľmi obsahu.

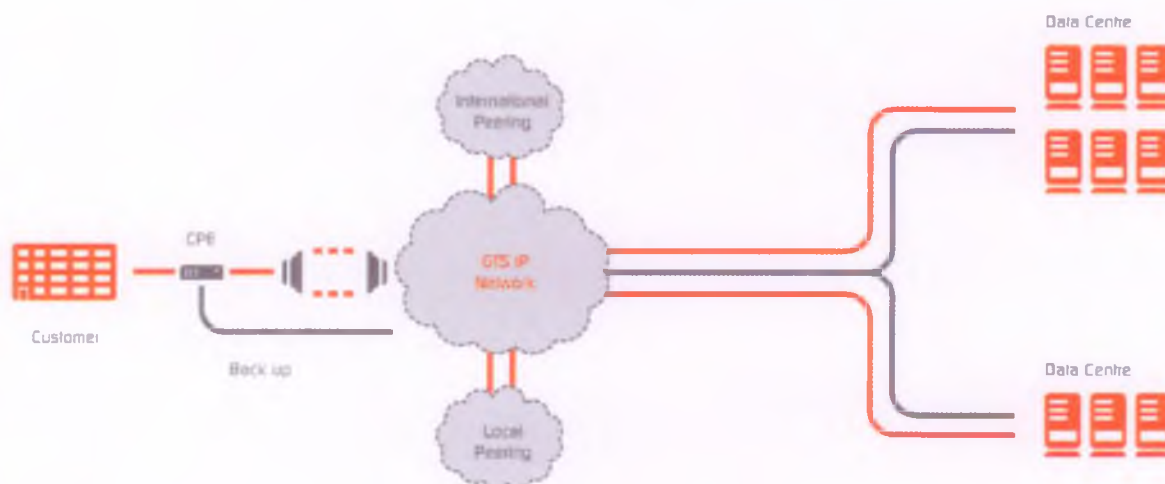


Schéma služby GTS Internet

1.1.1 Výhody služby

- **Spoločnosť GTS vždy nájde riešenie prispôsobené potrebám každého zákazníka** – sme vždy pripravení plniť vaše špecifické požiadavky a nájsť riešenie.
- **Špičkový zákaznícky servis** – naše kontaktné centrum je dostupné 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
- **Zmluvne garantovaná úroveň služby** – Spoločnosť GTS zmluvne garantuje minimálne parametre služby, ako sú rýchlosť, dostupnosť a spoľahlivosť.
- **Široká škála technológií prístupu k miestnemu koncovému vedeniu** – SHDSL, FWA, profesionálne bezdrôtové pripojenia, metalické digitálne okruhy a optické vlákna.
- **Široká škála peeringových partnerov – verejných, súkromných aj Tier 1** – vrátane hlavných európskych peeringových centier vo Frankfurtu, Viedni, Amsterdame a Londýne.

- **Široká škála voliteľných doplnkových služieb** vrátane zálohy prístupovej linky a nástroja na monitorovanie výkonu.

1.2 Návrh riešenia

- **Symetrická a neobmedzená a garantovaná linka**
- **Kapacita:** 60/60 Mbps
- **Backup ADSL 10/1 Mbps** (automatický nábeh v prípade výpadku primárneho spojenia)
- **Miesto pripojenia :** MÚ Stupava, Hlavná 1, Stupava
- **Médium – Point 2 Point** licencované rádio
- **Rozhranie – Ethernet**
- **Počet verejných IP adries – 3**
- **Prenájom Router CISCO 892** (možnosť VPN, port forward, NAT)
- **Nonstop dohľad a monitoring, hotline 24/7/365**
- **SLA Premium** (garantovaná dostupnosť služby 99.9%, max. doba odstránenia poruchy 4 hodiny)
- **Viazanosť 24 mesiacov**
- **Realizácia najneskôr do 15.12.2014**
- **Splatnosť faktúry 30 dní**

1.3 Cenová ponuka

Spoločnosť GTS predkladá cenovú ponuku na zriadenie a prevádzkovanie služby **Internet**. Ceny sú uvedené ako jednorazové inštalačné poplatky a opakované mesačné poplatky. Minimálne trvanie zmluvy je **24 mesiacov**. Nižšie sú uvedené ceny bez DPH, výška DPH a ceny s DPH. Spoločnosť GTS Slovakia s.r.o. je platcom DPH.

Ceny bez DPH

Zriad'ovací poplatok	Mesačný poplatok
100 €	545 €

Výška DPH

Zriad'ovací poplatok	Mesačný poplatok
20 €	109 €

Ceny s DPH

Zriad'ovací poplatok	Mesačný poplatok
120 €	654 €

2 Záverečné ustanovenia

2.1 Platnosť ponuky

Táto ponuka je platná **1 mesiac** od dátumu jej vytvorenia. Po uplynutí platnosti je nutné vyžiadať si aktualizovanú ponuku.

2.2 Záver

Spoločnosť GTS je pripravená spoločne s vašimi zamestnancami hľadať najlepší možný variant telekomunikačného riešenia na uspokojenie vašich aktuálnych potrieb a zároveň umožnenie budúceho rastu. Náš autorizovaný obchodný zástupca je pripravený poskytnúť vám všetky potrebné vysvetlenia alebo konzultácie týkajúce sa tejto ponuky, ako aj ďalších možných variantov riešenia.

2.3 Kontaktná osoba

Oprávnený zástupca zodpovedný za konanie v mene spoločnosti GTS Slovakia

Meno a priezvisko:	Juraj Balaz
Pozícia:	Account Manager Business & SME Sales
Telefón:	+421 2 3248 7522
Mobilný telefón:	+421 915 691 043
E-mail:	Juraj.Balaz@gtsce.com

2.4 Identifikačné údaje

Obchodné meno:	GTS Slovakia, s.r.o.
Adresa sídla:	Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
IČO:	46303502
IČ DPH:	SK2023320002
Zapísaná v obch. reg.	Okresný súd Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka č.: 75045/B
Bankové spojenie:	Tatra banka, a. s., č. ú.: 262 400 7381/1100
Telefón:	+421 2 32 487 111