

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

POSKYTOVANIE ELEKTRONICKEJ KOMUNIKAČNEJ SLUŽBY POSKYTOVANIE PEVNEJ TELEKOMUNIKAČNEJ HLASOVEJ SIETE

č. (ďalej ako „Zmluva“)

podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení a § 269 ods. 2
zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

ZMLUVNÉ STRANY:

Účastník: **Fakultná nemocnica Trnava**

V mene ktorého koná: **Ing. Martin Tabaček - riaditeľ FN Trnava**

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000281238/8180

IČO: 00610381

DIČ: 2021191084

(ďalej ako „Účastník“)

Podnik: GTS Slovakia, s.r.o.

V mene ktorého koná: Ing. Stanislav Molčan - konateľ

Ing. Marek Kottman - konateľ

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s., pobočka Bratislava

Číslo účtu: 2621712085/1100

IČO: 46303502

IČ DPH: SK2023320002

zápis v obch. registri: Okresný súd Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka č.: 75045/B

(ďalej ako „Podnik“)

PREAMBULA

1. Podnik môže Zmluvu doplniť o Prílohu - všeobecné podmienky Podniku v zmysle § 44 ods. 1 zákona č. 351 /2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v platnom znení. Ustanovenia všeobecných podmienok Podniku nemôžu byť v rozpore s podmienkami uvedenými v Zmluve, resp. v takom prípade majú ustanovenia Zmluvy prednosť pred ustanoveniami všeobecných podmienok Podniku.

Čl. I.

PREDMET ZMLUVY

Podnik sa zaväzuje poskytovať Účastníkovi pevnú telekomunikačnú hlasovú službu za cenu v zmysle Zmluvy.

Čl. II.

MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽBY

Fakultná nemocnica Trnava, A. Žarnova 11, 917 75 Trnava.

Čl. III.

PREDPOKLADANÁ LEHOTA DODANIA SLUŽBY

Do 1 mesiaca od vystavenia objednávky, resp. podpisu Zmluvy.

Čl. IV.

DOBA POSKYTOVANIA SLUŽBY

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú 12 mesiacov od odovzdania Služby.

Čl. V.

ODPLATA ZA SLUŽBU A PLATOBNÉ PODMIENKY

Odplata za službu a platobné podmienky sú špecifikované v cenníku, ktorý tvorí prílohu č. 2 k tejto zmluve. Cenník je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Splatnosť faktúr je 60 dní od ich doručenia. Zriaďovacie a aktivačné poplatky za Služby sa platia po prevzatí Služby. Paušálne mesačné poplatky za Služby a mesačné poplatky za prenájom telekomunikačných zariadení sa platia vopred v mesiaci, za ktorý bola faktúra vystavená. Poplatok za hovorné za príslušný mesiac sa platí po skončení príslušného mesiaca. 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.

Čl. VI.

ROZSAH DODÁVKY

1. Poskytovanie pevnej hlasovej služby pre potreby Účastníka, vrátane dodania zariadení, dopravy, kompletizácie, inštalácie, testovania, sprevádzkovania služby v lokalite Účastníka, zaškolenia vybraného personálu a záručného servisu.
2. Technické požiadavky služby:
Pevná hlasová služba je ukončená v lokalite Účastníka na pobočkovej ústredni (PBX vo vlastníctve Účastníka) prostredníctvom ISDN PRA rozhrania. (V prípade potreby je možné navrhnúť iné technicky ekvivalentné rozhranie.) Existujúce telefónne čísla Účastníka budú zachované. Súčasťou služby je garancia úrovne poskytovaných služieb vrátane doby odstránenia poruchy.

Čl. VI.

SLA

1. Parametre:

Doba zriadenia: do 1 mesiaca od vystavenia objednávky resp., podpisu Zmluvy.

Pokrytie servisu: 7 dní v týždni x 24 hodín denne.

Typ servisu: on site.

Dostupnosť služby: 99,9%.

2. Reakčné časy: 1 hod. od nahlásenia vzdialenou diagnostikou, 4 hod. od nahlásenia v prípade kritickej chyby a 8 hod. od nahlásenia bežnej chyby.
3. V prípade nedodržania SLA parametra „doba zriadenia“ má Účastník nárok na 1% zľavu z ceny Služby, a to za každý začatý deň prekračujúci stanovenú lehotu na dodanie Služby.
4. V prípade nedodržania SLA parametra „dostupnosť služby“ má Účastník nárok na 2% zľavu z mesačnej ceny poskytovanej Služby, a to za každú začatú hodinu poruchy pod stanovenú dostupnosť Služby, maximálne však do 20 hodín výpadku služby.
5. V cene servisu je zahrnutá včasná inštalácia všetkých SW aktualizácií.
6. Podnik je povinný plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce z dohodnutého SLA len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve.
7. Účastník nie je oprávnený požadovať od Podniku plnenie záväzkov vyplývajúcich z SLA v prípade, keď Porucha vznikla ako dôsledok:
 - porušenia povinností vyplývajúcich Účastníkovi zo Zmluvy;
 - neoprávneného zásahu do Koncového zariadenia Podniku, Technického zariadenia Podniku alebo do Siete Podniku, za ktorý nie je Podnik zodpovedný;
 - udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle Podniku a bráni Podniku v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal.
8. Účastník nie je oprávnený požadovať od Podniku plnenie záväzkov vyplývajúcich z SLA v prípade, keď odstraňovanie poruchy presiahne dohodnutú dobu odstránenia poruchy z dôvodu:
 - porušenia povinností vyplývajúcich Účastníkovi zo Zmluvy;
 - neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom Podniku pri odstraňovaní poruchy;
 - udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle Podniku a bráni Podniku v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal.
9. Ak sa preukáže, že porucha nahlásená Účastníkom nevznikla, alebo že vznikla ako dôsledok skutočností uvedených vyššie, má Podnik právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa cenníka Podniku platného v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bola porucha spôsobená len čiastočným zavinením Účastníka, bude výška odplaty za servisný zásah pomerne znížená.
10. Mesačná dostupnosť Služby sa vyjadruje v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta. Doba Tup aj doba Ttot sa započítavajú na celé minúty. Mesačná dostupnosť Služby sa vypočíta ako pomer doby, počas ktorej bola Služba dostupná (Tup) a doby, počas ktorej mala byť Služba dostupná v danom kalendárnom mesiaci (Ttot):

mesačná dostupnosť Služby = $T_{up} / T_{tot} * 100 [\%]$, kde

$$T_{up} = T_{tot} - \sum (t_2 - t_1)$$

Doba T_{tot} je dĺžka jedného kalendárneho mesiaca, resp. doba medzi začiatkom poskytovania Služby a koncom kalendárneho mesiaca okrem plánovanej údržby, pokiaľ sa počas doby T_{tot} uskutočnila. Do doby T_{tot} sa nezapočítava doba, počas ktorej nebolo možné poskytovať Službu z dôvodu nedodržania zmluvných povinností Účastníka.

11. Za začiatok poruchy sa pre určenie doby trvania poruchy Služby považuje okamih t_1 , kedy bola porucha oznámená kontaktnou osobou Účastníka kontaktnej osobe Podniku.
12. Porucha je odstránená v okamihu t_2 , kedy bolo odstránenie poruchy a opätovné sprevádzkovanie Služby oznámené kontaktnou osobou Podniku kontaktnej osobe Účastníka. V prípade, že spojenie s kontaktnou osobou Účastníka nie je možné, okamih t_2 nastáva preukázateľným odoslaním oznámenia o odstránení poruchy Účastníkovi, resp. kontaktnej osobe Účastníka prostredníctvom hlasovej schránky, faxu, e-mailu alebo SMS.
13. V prípade, že Účastník v priebehu 15 (slovom pätnástich) minút po okamihu t_2 oznámi, že porucha naďalej trvá, považuje sa porucha za neodstránenú a okamih t_2 nenastal.
14. Podnik zaručuje, že doba opravy poruchy, ktorú ani čiastočne nezavinil Účastník, nepresiahne od okamihu t_1 dohodnutú dobu v zmysle tejto SLA. Ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť Podniku pri odstraňovaní poruchy, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov Podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, okamih t_1 nastane až v momente poskytnutia primeranej súčinnosti a prístupu.
15. V prípade, ak porucha spôsobila len čiastočnú nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu servisného zásahu alebo merania, okamih t_1 nastane až v momente úplného prerušenia poskytovania Služby.
16. V prípade, ak vznikne Účastníkovi nárok na zľavu z dohodnutej mesačnej odplaty za poskytovanie Služby, bude zľava zohľadnená pri platení odplaty za poskytovanie Služby. Mesačnou Odplatou za poskytovanie Služby sa pre hlasové služby myslí výška faktúry za hlasové služby za predchádzajúci mesiac na prípojnom mieste, kde sa porucha vyskytla.
17. Zo záväzku Podniku vyplývajúceho z tejto SLA je vylúčená doba plánovanej údržby, avšak za podmienky, že táto doba nepresiahne 4 (slovom: štyri) hodiny v jednom kalendárnom mesiaci. Podnik je povinný plánovanú údržbu oznámiť Účastníkovi aspoň 48 (slovom: štyridsaťosem) hodín vopred.
18. V prípade, ak doba plánovanej údržby presiahne 4 (slovom: štyri) hodiny, alebo ak Podnik neoznámil uskutočnenie plánovanej údržby Účastníkovi aspoň 48 (slovom: štyridsaťosem) hodín vopred, bude takáto skutočnosť posudzovaná ako nedodržanie mesačnej dostupnosti Služby, pokiaľ nie je s Účastníkom vopred dohodnuté inak.
19. Účastník je povinný poskytnúť Podniku pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto SLA primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný:
 - oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;

- písomne oznámiť Podniku zmenu osoby splnomocneného technického zástupcu;
- umožniť prístup servisných pracovníkov Podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
- zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
- oznámiť Podniku údržbu alebo výluku z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekomunikačnom zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.

20. Kontaktné údaje pre oznamovanie porúch:

Podnik: operator@gts.sk, 02/32487666

Účastník:

Čl. VII.

OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa zaväzujú počas celého trvania Zmluvy k poskytovaniu vzájomnej súčinnosti, ktorá je potrebná k plneniu predmetu Zmluvy. Zmluvné strany si určia kontaktné údaje osôb zodpovedných za riešenie a vybavovanie bežných záležitostí vyplývajúcich z plnenia Zmluvy.
2. Zmluvné strany prehlasujú, že Zmluvu uzatvárajú s úmyslom udržať ju v platnosti po dobu určitú v nej uvedenú a nebudú počas jej trvania podnikáť žiadne kroky k jej predčasnému skončeniu, ktoré by boli v rozpore s touto Zmluvou.
3. Účastník je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy, ak:
 - Podnik ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje Službu podľa Zmluvy; Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Účastníka, ak porušenie povinností Podniku stále pretrváva,
 - Účastník neakceptuje podstatné zmeny všeobecných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Účastníkovi Podnikom oznámená; ak Podnik neoznámil podstatnú zmenu všeobecných podmienok, Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny všeobecných podmienok, Účastník nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena všeobecných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie,
 - Podnik neoznámí Účastníkovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote do 30 dní, resp. 60 dní pri obzvlášť zložitom prešetrení; Účastník má právo odstúpiť bez sankcií od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.

Čl. VIII.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy zmluvných strán neupravené Zmluvou sa riadia zákonom č. 351/2011 Z.z.

o elektronických komunikáciách v platnom znení, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a súvisiacimi platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvných strán a účinnosť deň nasledujúci po dni zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to 12 mesiacov.
3. Účastník podpisom tejto Zmluvy vyjadruje svoj súhlas so spracúvaním jeho údajov: obchodné meno a sídlo Účastníka, výšku neuhradených záväzkov, vrátane údajov týkajúcich sa poskytovanej Služby podľa tejto Zmluvy, a s ich sprístupnením prípadne ostatným spoločnostiam skupiny Podniku, ak patrí Podnik do skupiny, a to za účelom využitia spoločných technických a personálnych zdrojov skupiny Podniku pre poskytovanie služieb, vymáhanie pohľadávok a uplatňovanie zákonných práv Účastníka alebo Podniku a tiež zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu. Podnik týmto vyhlasuje a zaväzuje sa, že všetky Účastníkom poskytnuté údaje budú Podnikom riadne uchované, sprístupnené jedine v rámci skupiny Podniku a na účely súvisiace s poskytovaním Služieb Účastníkovi. Po poskytnutí údajov týmto osobám sú tieto osoby oprávnené spracúvať poskytnuté údaje na rovnaké účely, na aké je na základe príslušných právnych predpisov alebo na základe súhlasu Účastníka oprávnený spracúvať Podnik. Udelený súhlas môže Účastník kedykoľvek odvolať.
4. Podnik je oprávnený v súlade s príslušnými právnymi predpismi poveriť spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúceho odseku sprostredkovateľa, ktorý bude spracúvať osobné údaje v mene Podniku. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len v rozsahu a za podmienok dojednaných s Podnikom v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení.
5. Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, pričom tri rovnopisy Zmluvy dostane po uzavretí Zmluvy Účastník a jeden rovnopis Zmluvy dostane Podnik.
6. Zmluvné strany si Zmluvu a všetky jej Prílohy prečítali, všetky ich ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
7. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv (www.crz.gov.sk) v súlade s ust. § 47 a Občianskeho zákonníka.

Účastník

Podnik

V Trnave, dňa

V Bratislave, dňa.....

Ing. Stanislav Molčan - konateľ

Ing. Marek Kottman - konateľ

Cenník k Zmluve o poskytovaní služieb

	Cena v € bez DPH	DPH v €	Cena v € s DPH
Jednorazové zriadenie služby (vrátane implementačných služieb a poplatku za prenesenie existujúcich telefónnych čísel k inému operátorovi)	0 €	0 €	0 €
Mesačná platba za poskytovanie pripojenia PBX (vrátane samostatného pripojenia 12xTP/2xISDN, DDI a SLA)	158 €	31,6 €	189,6 €

Jednotlivé smery volaní hlasovej prevádzky	Cena za 1 min volania v € bez DPH	DPH v €	Cena za 1 min volania v € s DPH
Miestne volania	0,021	0,0042	0,0252
Medzimestské volania	0,024	0,0048	0,0288
Volania do mobilných sietí	0,06	0,012	0,072
Medzinárodné volania 1. pásmo	0,033	0,0066	0,0396
Medzinárodné volania 2. pásmo	0,034	0,0068	0,0408
Medzinárodné volania 3. pásmo	0,099	0,0198	0,1188
Volania do zahr. mobilných sietí	0,147	0,0294	0,1764
Informačné služby	0,25	0,05	0,3
Skrátené regionálne čísla (16xxx)	0,083	0,0166	0,0996
Skrátené národné čísla (17xxx, 18xxx)	0,1295	0,0259	0,1554
Volania na 0800/0850	0,0382	0,00764	0,04584
Volania do osobitných sietí 096	0,0382	0,00764	0,04584

V Trnave, dňa

Účastník

Ing. Martin Tabaček
Riaditeľ FN Trnava

V Bratislave, dňa

Podnik

Ing. Stanislav Molčan
konateľ GTS Slovakia, s.r.o.

Ing. Marek Kottman
konateľ GTS Slovakia, s.r.o.