

69/2013

T

Zmluva o poskytovaní verejných služieb
číslo:

Slovak Telekom, a. s.
Bratislava
Č. zmluvy: 0420130039
Pridelené: 3

uzatvorená podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi

1. Slovak Telekom, a.s.

Karadžičova 10

825 13 Bratislava

IČO: 35 763 469

IČ DPH: SK2020273893

DIČ: 2020273893

zapísaná: v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2081/B

zastúpená: Ing. Tibor Reisz - Senior manažér korporátneho predaja – poverený podľa Podpisového poriadku Slovak Telekom, a.s

(ďalej len „Podnik“)

2. Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Priemyselná 10

921 79 Piešťany

IČO: 36 252 484

IČ DPH: SK2020172264

DIČ: 2020172264

zapísaná: v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde v Trnave Oddiel: Sa Vložka č.: 10263/T

zastúpená:

Ing. Marek Gálik PhD. – Predseda predstavenstva

Ing. Tibor Kosák, PhD. – Podpredseda predstavenstva.

(ďalej len „Účastník“)

ďalej spoločne označované ako „Zmluvné strany“

Článok I
Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je zriadenie a poskytovanie verejných elektronických dátových služieb:
 - a) MPLS VPN v lokalitách prístupov a parametroch podľa Prílohy č.2 k Zmluve,
 - b) BCN a jej doplnkových služieb v lokalitách a parametroch podľa Prílohy č. 2 k Zmluve,
 - c) VVN v lokalitách prístupov a parametroch podľa Prílohy č. 2 k Zmluve.

2. Predmetom tejto Zmluvy sú zároveň nasledovné záväzky zmluvných strán:
- Záväzok Podniku zriadiť pripojenie k sieti Podniku v rozsahu podmienok špecifikovaných v Prílohe č.3 Odovzdávací a preberací protokol k celému predmetu zmluvy, ak je zariadenie technicky uskutočniteľné v dohodnutom mieste umiestnenia koncového bodu siete, a to v lehote uvedenej v príslušnej Špecifikácii. Ak takéto zariadenie nie je technicky uskutočniteľné, príslušná časť tej Zmluvy zaniká dňom doručenia oznámenia Podniku o tejto skutočnosti Účastníkovi.
 - V prípade, ak sa zmluvné strany v tejto Zmluve alebo v osobitnom dokumente uzavretom v súvislosti s touto Zmluvou dohodli na poskytnutí koncového zariadenia (ďalej len „KZ“) Účastníkovi do jeho užívania vo forme predaja, nájmu alebo bezplatného užívania, Podnik je povinný poskytnúť Účastníkovi príslušné KZ za dohodnutých podmienok. Ak dôjde k zániku tejto Zmluvy, resp. jej časti týkajúcej sa predmetného KZ z dôvodu nemožnosti zariadenia pripojenia k sieti v zmysle písm. a), dôjde zároveň aj k zániku dohody zmluvných strán týkajúcej sa poskytnutia KZ Účastníkovi a Účastník je z tohto dôvodu povinný bezodkladne vrátiť Podniku KZ, ak došlo k jeho prevzatíu.
 - Záväzok Podniku poskytovať Účastníkovi služby v rozsahu podmienok dojednaných v Prílohe č.2 tejto Zmluvy, ak nie je v Cenníku alebo Osobitných podmienkach dohodnuté inak. Ak je však podmienkou poskytovania príslušnej služby zariadenie pripojenia k sieti Podniku podľa písm. a) alebo odovzdanie KZ podľa písm. b) alebo obidve tieto podmienky, záväzok Podniku poskytovať príslušnú službu vznikne až s účinnosťou ku dňu splnenia danej podmienky podľa písm. a) alebo b) alebo splnenia obidvoch týchto podmienok, ak nie je v Cenníku alebo Osobitných podmienkach dohodnuté inak.
 - Záväzok Účastníka platiť riadne a včas cenu za zariadenie a používanie pripojenia k sieti Podniku a za služby poskytované na základe tejto Zmluvy a dodržiavať ostatné svoje povinnosti v súlade s touto Zmluvou, vrátane jej súčastí, ktoré tvoria príslušné Prílohy, Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete spoločnosti Slovak Telekom, a.s. (ďalej len „Všeobecné podmienky“), Osobitné podmienky pre poskytovanie datových služieb tvoriace prílohu Všeobecných podmienok, prípadne ďalšie osobitné podmienky vydané Podnikom a upravujúce podmienky pre poskytovanie služieb poskytovaných na základe tejto Zmluvy (ďalej len „Osobitné podmienky“) a aktuálne platný Cenník pre poskytovanie služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. (ďalej len „Cenník“).

Článok II. Miesto plnenia

Podnik odovzdá služby, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy v zmysle platných Osobitných podmienok. Riadne odovzdanie a prevzatie predmetu zmluvy potvrdí Účastník podpísaním Protokolu o odovzdaní a prevzatí – Príloha č. 3.

Článok III. Cena

- Jednorázová cena za zmenu parametrov a zariadenie služieb. MPLS VPN, BCN a VVN, ktoré sa upravujú zmluvou, je dohodnutá vo výške **280,00 EUR** (slovom dvesto osemdesiat eur) bez DPH. Ďalšie zmeny budú spoplatňované v zmysle platného cenníka Podniku v čase vykonania zmeny. Cena za poskytovanie služby MPLS, BCN a VVN je dohodnutá **4.474,16 EUR** bez DPH mesačne (slovom štyritisíc štyristosedemdesiatštyri eur a šesťnásť centov) .
- K dohodnutým cenám účtuje Podnik daň z pridanej hodnoty (DPH) podľa predpisov platných v čase fakturácie.
- V prípade požiadavky Účastníka na zmenu rozsahu a/alebo kvality poskytovanej služby, bude na základe dohody zmluvných strán vypracovaný písomný dodatok (Špecifikácia) k tejto Zmluve, v ktorom budú definované nové technické parametre riešenia a nová cena riešenia.
- Dohodnutá cena nezahŕňa náklady, ktoré vzniknú Podniku v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti riešenia, ak prerušenie alebo obmedzenie prevádzky alebo zariadení služby bolo spôsobené zavineným konaním Účastníka, tretích osôb alebo iných osôb konajúcich v mene Účastníka alebo s výslovným alebo konkludentným súhlasom Účastníka.

5. Náklady, ktoré vzniknú Podniku v súvislosti s obnovou plnej funkčnosti riešenia, prerušenie alebo obmedzenie prevádzky alebo zariadenia služby, ktoré bolo spôsobené nefunkčnosťou alebo poruchou technických zariadení na poskytovanie služieb alebo okolnosťami na strane Podniku, alebo tretích osôb alebo iných osôb konajúcich v mene Podniku alebo s výslovným alebo konkludentným súhlasom Podniku a náklady spojené so správou a údržbou jednotlivých technických zariadení na poskytovanie služby znáša Podnik zo svojho.
6. Podnik začne s fakturáciou za poskytované služby odo dňa, v ktorom došlo k riadnemu odovzdaniu služby na základe príslušného Protokolu o odovzdaní a prevzatí.

Článok IV. Platobné podmienky

1. Dohodnutú cenu je Účastník povinný uhradiť na základe faktúry vystavenej Podnikom. Faktúra ako platobný doklad musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty.
2. Zúčtovacie obdobie je jednomesačné. Trvanie zúčtovacieho obdobia je od prvého do posledného dňa kalendárneho mesiaca. Prípadnú zmenu trvania zúčtovacieho obdobia Podnik oznámi Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred.
3. Cenu Služieb vyúčtuje Podnik Účastníkovi faktúrou so zúčtovacím obdobím za jeden mesiac a so splatnosťou 14 dní odo dňa vystavenia faktúry Podnikom. Účastník sa zaväzuje uhrádzať faktúry vystavené Podnikom riadne a včas. Zmluvné strany sa dohodli, že:
 - a) Za riadnu úhradu sa považuje úhrada obsahujúca správne uvedené všetky hlavné identifikačné znaky, ktoré sú uvedené na faktúre, najmä variabilný symbol, fakturovanú čiastku a číslo účtu. Bez uvedenia správneho variabilného symbolu nie je možné platbu priradiť, a teda záväzok Účastníka nemožno považovať za splnený. V prípade, ak Podnik vystavuje Účastníkovi v jednom zúčtovacom období viac faktúr na základe tejto Zmluvy, Účastník sa zaväzuje uhrádzať každnú z nich samostatne, vždy s príslušnými identifikačnými znakmi (najmä variabilný symbol, fakturovaná čiastka a číslo účtu);
 - b) Za včasnú úhradu sa považuje úhrada celej fakturovanej sumy pripísaná na účet Podniku najneskôr v deň splatnosti faktúry, pričom dátumom úhrady sa rozumie dátum pripísania platby na účet Podniku uvedený vo faktúre;
 - c) V prípade omeškania Účastníka s úhradou splatných faktúr, je Podnik oprávnený požadovať od Účastníka úhradu úrokov z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania Účastníka s riadnou úhradou splatnej faktúry.

Článok V. Trvanie Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára **na dobu určitú do 30. júna 2015.**
2. Zmluvné strany sa dohodli, že účastník má právo 3 mesiace pred uplynutím doby trvania účinnosti Zmluvy dohodnutej v bode 1.tohto článku Zmluvy vyvolať rokovanie, predmetom ktorého bude zmena podmienok poskytovania predmetu zmluvy. V prípade, že sa zmluvné strany rokovaním dohodnú na zmene podmienok poskytovania predmetu zmluvy, sú povinné o tom uzatvoriť písomný dodatok. Ak sa zmluvné strany na rokovaní nedohodnú na zmene podmienok poskytovania predmetu zmluvy, záväzky zmluvných strán pri plnení predmetu Zmluvy zostávajú nezmenené až do uplynutia doby určitej.

Článok VI. Ochrana dôverných informácií

1. Dôverné informácie sú všetky informácie verejne neprístupné, a to technické, obchodné alebo všetky iné informácie, ktoré si zmluvné strany navzájom poskytnú v súvislosti s touto Zmluvou alebo s ktorými sa oboznámia iným spôsobom v súvislosti s rokovaním o tejto Zmluve alebo informácie, s ktorými sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známe prijímajúcej strane pri ich poskytnutí ako s dôvernými, alebo akékoľvek informácie a údaje, z povahy ktorých je pochopiteľné pre akúkoľvek osobu, že sú dôverné (ďalej len „dôverné informácie“). Dôverné informácie sú najmä akékoľvek

- technické, obchodné alebo komerčné informácie, špecifikácie, dáta alebo dokumentácia v akejkoľvek podobe či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté.
2. Strana, ktorej sa informácie podľa bodu 1. tohto článku Zmluvy takto poskytnú, je povinná s nimi nakladať s primeranou starostlivosťou, použiť ich len na účely prípravy a plnenia Zmluvy a nesmie také informácie poskytnúť tretej osobe a ani ich použiť v rozpore s účelom na ktorý boli poskytnuté pre svoje potreby, a to bez ohľadu na to, či dôjde k uzavretiu zmluvy, alebo nie.
 3. V prípade, že niektorej zo strán Zmluvy vyplynie nevyhnutnosť poskytnúť informácie a skutočnosti, ktoré sú predmetom ochrany podľa tejto Zmluvy tretej strane, môže také informácie a skutočnosti poskytnúť len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany a len za predpokladu, že sa tretia strana uzavretím písomnej dohody s jednou alebo oboma stranami Zmluvy zaviazuje k ich ochrane, tak aby bol dosiahnutý účel tejto Zmluvy. Povinnosť predchádzajúceho písomného súhlasu sa neuplatní, ak treťou stranou je osoba, ktorú na získanie predmetných informácií oprávňuje zákon. V takom prípade je zmluvná strana povinná druhej zmluvnej strane bezodkladne písomne oznámiť identifikačné údaje takejto tretej strany. Povinnosť dohodou písomne zaviazat' tretiu stranu na účely ochrany informácií a skutočností, ktoré sú predmetom ochrany podľa tejto Zmluvy nie je týmto dotknutá.
 4. Poskytnutie dôverných informácií alebo skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo nezakladá žiadne právo na licenciu, ochrannú známku, patent, právo na použitie alebo verejné rozširovanie diela, ani akékoľvek iné právo duševného alebo priemyselného vlastníctva.
 5. Každá zo strán tejto Zmluvy zodpovedá za škodu, ktorá vznikla druhej strane porušením povinností ochrany dôverných informácií a skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo podľa tejto Zmluvy. Poškodená strana je oprávnená domáhať sa náhrady vzniknutej škody samostatne.
 6. Porušenie mlčanlivosti podľa tohto článku sa považuje za podstatné porušenie Zmluvných povinností a zakladá druhej Zmluvnej strane nárok na odstúpenie od zmluvy.
 7. Strany Zmluvy sú si vedomé, že na ochranu svojich oprávnených záujmov môžu použiť prostriedky právnej ochrany proti nekalej súťaži podľa § 53 Obchodného zákonníka a § 373 a nasl. Obchodného zákonníka na účely uplatnenia náhrady škody.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy sa spravujú prednostne touto Zmluvou, jej prílohami a dodatkami. Zmluvné vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia platnými Všeobecnými podmienkami, Osobitnými podmienkami a Cenníkom Podniku, ktorých aktuálne znenie je dostupné na internetovej stránke Podniku a zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších právnych predpisov, príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších právnych predpisov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
2. Prípadné spory, vyplývajúce z realizácie obsahu tejto Zmluvy, ktoré sa zmluvným stranám napriek obojstrannej snahe nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, je oprávnený riešiť príslušný súd Slovenskej republiky.
3. Túto Zmluvu je možné meniť niektorým zo spôsobov dojednaných v tejto Zmluve, Všeobecných podmienkach alebo Osobitných podmienkach pre poskytovanie dátových služieb.
4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Protokoly o odovzdaní a prevzatí služieb poskytovaných na základe tejto Zmluvy .
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
 - Príloha č.1 - Osobitné podmienky pre poskytovanie dátových služieb
 - Príloha č.2 - Špecifikácia parametrov a lokalít poskytovaných služieb MPLS VPN, BCN a VVN
 - Príloha č.3 - Protokol o odovzdaní a prevzatí služieb
 - Príloha č.4 - Pravidlá poskytovania dohodnutej úrovne služby (SLA)
 - Príloha č.5 - Všeobecné podmienky pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete spoločnosti Slovak Telekom, a.s.
(Príloha č.5 nie je súčasťou tejto Zmluvy v papierovej forme a Účastník podpisom tejto zmluvy potvrdzuje prevzatie tejto prílohy elektronicky.)
6. V prípade akéhokoľvek rozdielu medzi textom tejto Zmluvy a textom príloh majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy .

7. Zmluva sa vyhotovuje v štyroch vyhotoveniach, z ktorých po podpísaní každá zo zmluvných strán obdrží po dve vyhotovenia. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Zmluve je vážna, slobodná a určitá, že prejavy vôle obidvoch zmluvných strán sú dostatočne zrozumiteľné. Na znak súhlasu zmluvných strán s celým obsahom tejto Zmluvy ju obidve zmluvné strany podpisujú.

V Bratislave dňa 11. 6. 2013

V Piešťanoch dňa - 7 -06- 2013

Za Podnik :

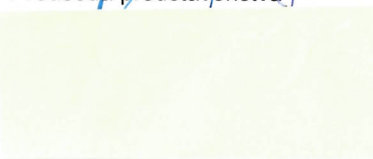
Za Účastníka:



.....
Ing. Tibor Reisz
Senior manažér korporátneho predaja



.....
Ing. Marek Gálik, PhD.
Predseda predstavenstva



.....
Ing. Tibor Kosák, PhD.
Podpredseda predstavenstva



Osobitné podmienky pre poskytovanie dátových služieb

Č.j.: 83171/2012

Časť I. Predmet Osobitných podmienok

1. Tieto Osobitné podmienky pre poskytovanie dátových služieb vydané spoločnosťou Slovak Telekom, a.s. so sídlom Karadžičova 10, 825 13 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 763 469, zapísané v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 2081/B (ďalej len „Podnik“) upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Podnikom ako poskytovateľom dátových služieb a fyzickými alebo právnickými osobami, ktoré sú účastníkmi týchto služieb, ak nie je uvedené inak. Tieto Osobitné podmienky upravujú práva a povinnosti strán v súvislosti s inou službou v takom prípade, ak to výslovne vyplýva z dohody strán o poskytovaní danej služby, ktorá odkazuje na tieto Osobitné podmienky, a to výlučne v rozsahu uvedenom v takejto dohode. Tieto Osobitné podmienky tvoria prílohu a súčasť Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom pevnej siete Podniku (ďalej len „Všeobecné podmienky“) a spolu so Všeobecnými podmienkami a s Cenníkom sú súčasťou Zmluvy uzavretej medzi Podnikom a Účastníkom.

Časť II. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto Osobitných podmienok:

„**ADSL technológia**“ (Asymmetric Digital Subscriber Line, ďalej tiež len „ADSL“) je technológia, ktorá umožňuje Účastníkovi asymetrický dátový prístup k dátovej službe, pričom v smere od Podniku k Účastníkovi (downstream) je prenosová rýchlosť dátového signálu vyššia ako v smere od Účastníka k poskytovateľovi služby (upstream).

„**Cenník**“ je dokument, ktorý obsahuje najmä ceny, podmienky a rozsah poskytovania služieb Podniku. Cenníkom sa pre účely týchto Osobitných podmienok rozumie Cenník pre poskytovanie služieb prostredníctvom pevnej siete Podniku, časť Cenník pre dátové služby.

„**Class of Service**“ (ďalej len „CoS“) na zabezpečenie QoS sa v sieti (s implementovanou MPLS funkcionalitou) priraduje každému prenášanému paketu pri vstupe do Pevnej verejnej siete ST-IP/MPLS značka, ktorá slúži na určenie priority prenosu paketu podľa zadaných tried, tzv. Class of Service. Pre každú z týchto tried je zadaný istý mechanizmus prenosu v sieti, ktorému garantujú medzné prenosové parametre delay, jitter a packet loss, majúce vplyv na kvalitu služby.

„**Dátové služby**“ sú nasledovne Podnikom poskytované verejné elektronické komunikačné služby: Služba Prenájmu okruhov, Služba Business NET, Služba Business CityNET, Služba Transaction NET, Služba MPLS VPN, Služba Business Internet, Služba Dial VPN, Služba DSL Prístup, Služba VVN ako aj ďalšie služby alebo Doplnkové služby upravené a poskytované Podnikom podľa týchto Osobitných podmienok.

„**Dátové centrum**“ je vyhradený fyzický priestor (napr. budova) definovaný Podnikom, v ktorom sú poskytované špecifické služby Účastníkom.

„**Definovaná ďalšia VLAN**“ umožňuje Účastníkovi zvoliť si konkrétne číslo ďalšej VLAN (VLAN Id).

„**Dial-up užívateľ**“ alebo „Koncový užívateľ služby“ je ten, kto službu využíva na dial-up prístup do LAN siete Účastníka Dátovej služby, napr. z pobočiek alebo predajných miest, a pod. alebo na prístup do internetu.

„**DNS server**“ (server systému doménových adries) je hardvérové a softvérové vybavenie, ktoré zabezpečuje vzájomnú transformáciu znakových mien počítačov na ich číselné adresy a naopak. DNS server môže byť primárny (hlavný) alebo sekundárny (záložný).

„**DNS záznam**“ predstavuje hierarchicky usporiadaný súbor textových a číselných tvarov v dohodnutej štruktúre, ktoré umožňujú funkcie doménového systému (smerovanie eI. pošty, adresa webového servera,...).

„**Doplnková služba**“ je služba, ktorú je možné zriadiť a používať len k prístupu k Dátovej službe. Jednotlivé typy Doplnkových služieb k jednotlivým Dátovým službám popisujú tieto Osobitné podmienky.

„**Ďalšia VLAN**“ umožňuje Účastníkovi vytvoriť si ďalšiu virtuálnu privátnu logickú sieť. VLAN Id v tomto prípade prideluje poskytovateľ.

„**Doména**“ je časť prihlasovacieho mena – textový reťazec za znakom „@“, slúžiaci na identifikáciu a overenie prístupu Účastníka alebo Užívateľa do VPN.

„**Doménové meno**“ je časť overovacieho mena – textový reťazec za znakom @, ktorý špecifikuje Dial-up užívateľov konkrétneho Účastníka Služby Dial VPN. Môže ním byť aj meno domény Účastníka.

„**E-LAN**“ je transparentné prepojenie dvoch alebo viacerých bodov pripojených k Pevnej sieti Podniku na L2 vrstve.

„**Expresné zriadenie, preloženie alebo premiestnenie**“ znamená zriadenie, preloženie alebo premiestnenie symetrického prístupu a zriadenie FBA-aDSL prístupu do 5, resp. 10 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti - Špecifikácie. FBA-aDSL prístup je možné expresne zriadiť len v lokalitách, v ktorých už je zriadená Služba DSL Prístup alebo služba Vysokorýchlostný internet (VRI) Podniku, premenou ktorého sa bude FBA-aDSL prístup zriaďovať.

„**Expresné zriadenie Doplnkovej služby**“ znamená zriadenie Doplnkovej služby na existujúcom prístupe k Dátovej službe do 5, resp. 10 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti - Špecifikácie.

„**IP adresa**“ je internetová adresa. Každý počítač v globálnej sieti internet má priradenú vlastnú a jedinečnú numerickú adresu s veľkosťou 4 x 8 bitov (spolu 32 bitov), vyjadrenú pomocou štvorcíslicia oddeleného bodkami (napr. 195.146.128.11).

„**IP adresný blok**“, tzv. subnet, je vymedzené pole IP adries, ktoré nasledujú za sebou, pričom prvá IP adresa subnetu (adresa siete) a posledná adresa subnetu (broadcast adresa) nie sú použiteľné na adresovanie zariadení v LAN sieti Účastníka.

„**Local Area Network**“ (v skratke „LAN“) je lokálna počítačová sieť, t.j. prepojenie dvoch alebo viacerých počítačov so vzájomnou možnosťou komunikácie a so spoločným využívaním zdrojov (diskov, tlačiarň, softvéru) týchto prepojených počítačov.

„**Multiprotocol Label Switching**“ (ďalej len „MPLS“) je funkcionalita, ktorá je implementovaná do Pevnej verejnej siete ST-IP, a ktorá umožňuje dodržiavanie parametrov QoS a vytváranie virtuálnych privátnych sietí (VPN). Dáta v Pevnej verejnej sieti ST-IP s funkcionalitou MPLS nie sú smerované v každom uzle tejto siete, ale sú prepínané podľa značky (label), ktorá je dátovému paketu priradená pri vstupe do sieťového prostredia s funkcionalitou MPLS, čo zvyšuje stabilitu tejto siete ako aj rýchlosť prenosu dát.

„**Osobitné podmienky**“ sú tieto Osobitné podmienky Podniku pre poskytovanie dátových služieb, ktorých predmetom je úprava špecifických práv a povinností Podniku a Účastníka pri poskytovaní Dátových služieb.

„**Pevná verejná sieť ST-IP/MPLS**“ je sieť tvoriaca časť Pevnej verejnej siete ST-IP určená na poskytovanie Služieb EKS na báze množiny protokolov TCP/IP s funkcionalitou MPLS.

„**Pevné pripojenie do internetu**“ je nepretržité pripojenie PC, lokálnej počítačovej siete (LAN) alebo iných zariadení Účastníka do globálnej siete internet prostredníctvom technických prostriedkov Podniku výhradne v nekomutovanom režime, ktoré umožňuje využívať jednotlivé služby siete internet, ako napr. e-mail, www, FTP.

„**Porucha**“ je stav, v ktorom dochádza k prerušeniu konektivity Koncového bodu siete alebo stav, ktorý znemožňuje používanie Koncového bodu siete v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach. Na obnovenie prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo prevádzkové opatrenie.

„**Prihlasovacie meno**“ a „**heslo**“ sú súbory znakov, ktoré slúžia na overenie prístupu Užívateľa Dátových služieb alebo Doplnkových služieb pri prihlasovaní sa do Pevnej verejnej siete ST-IP, ak je overenie vyžadované.

„**Prístupová rýchlosť**“ vyjadruje najvyššiu možnú prenosovú rýchlosť, ktorou sú prenášané údaje medzi Koncovým bodom služby a zariadením Provider Edge. Udáva sa v kbit/s alebo Mbit/s.

„**Protokol o odovzdaní a prevzatí**“ (ďalej len „**Odovzdávací protokol**“) alebo „**Protokol o odovzdaní**“ alebo „**Preberací protokol**“) je písomný dokument, ktorý obsahuje hodnoty parametrov odovzdávanej Dátovej služby a identifikuje zariadenia Podniku, prostredníctvom ktorých Podnik Dátovú službu poskytuje, a ktoré boli odovzdané Účastníkovi do užívania

v súvislosti s poskytovaním Dátovej služby alebo v súvislosti so zriadeným prístupom k Pevnej sieti Podniku.

„**Provider Edge**“ (ďalej len „**PE**“) je zariadenie typu smerovač, ktoré je vo vlastníctve Podniku, umiestnené je na rozhraní Pevnej verejnej siete ST-IP.

„**Relácia**“ je prevádzkový stav, v ktorom je pripojený ATM terminál do Autorizačného centra na určitý čas, alebo Dial-up užívateľ do LAN siete Účastníka alebo do internetu.

„**Quality of Service**“ v skratke „**QoS**“ je súbor merateľných technických parametrov, ktoré charakterizujú prenosové vlastnosti Dátovej služby. Dátová služba podporujúca QoS je vhodná aj na prenos časovo kritických dát.

„**Šírka prenosového pásma**“ je vyjadrenie najvyššej možnej prenosovej rýchlosti, ktorou sú prenášané údaje medzi dvomi Koncovými bodmi siete, udáva sa v kbit/s alebo Mbit/s.

„**Špecifikácia**“ je formulár Podniku, na základe ktorého Účastník definuje požiadavku na zriadenie, zmenu alebo zrušenie Dátovej služby alebo Okruhu alebo prístupu k Dátovej službe alebo Doplnkovej službe a stanovuje požadované technické parametre. Špecifikácia je po jej akceptovaní Podnikom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a zároveň dodatkom k Zmluve, ak nie je dohodnuté inak.

„**Telefónne (účastnícke) číslo**“ predstavuje základné informácie, ktoré umožňujú adresovanie, smerovanie a tarifovanie volaní vo VTS ST; identifikuje Účastníka pri volaniach v rámci číslovacej oblasti.

„**Transport**“ je kapacita uplatňovaná pri medzimestských prepojeniach LAN siete Účastníka, používaní Doplnkovej služby Internet v lokalitách mimo Bratislavu, používaní Doplnkovej služby MPLS a Doplnkovej služby VVN v miestach, kde sa nenachádza MPLS POP.

„**Transakcia**“ je Relácia, pri ktorej dochádza k výmene informácií, ako je on-line autorizácia platobnej karty, vykonaná z ATM terminálu alebo EFT POS.

„**Služba Business Internet**“ je služba, ktorej predmetom je pevné pripojenie do internetu a prenos informácií prostredníctvom Pevnej verejnej siete ST-IP v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Osobitných podmienkach.

„**Služba Business NET**“ je verejná elektronická komunikačná služba, ktorej predmetom je prenos informácií prostredníctvom Pevnej siete Podniku v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Osobitných podmienkach.

„**Služba Business CityNET**“ je verejná elektronická komunikačná služba, ktorej predmetom je prenos informácií prostredníctvom Pevnej siete Podniku v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Osobitných podmienkach.

„**Služba DSL Prístup**“ je služba, ktorá za podmienok stanovených v týchto Osobitných podmienkach umožňuje Účastníkovi prístup k širokopásmovým službám bez ohľadu na ich poskytovateľa pomocou technológie DSL pri využití metalického prenosového média zriadeného pre poskytovanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia.

„**Služba MPLS VPN**“ je verejná elektronická komunikačná služba, ktorej predmetom je prenos informácií prostredníctvom Pevnej siete Podniku v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Osobitných podmienkach.

„**Služba Prenájom okruhov**“ je verejná elektronická komunikačná služba, ktorá spočíva v poskytnutí prenosovej kapacity medzi koncovými bodmi tej istej siete alebo rôznych sietí v kvalite a za podmienok uvedených v týchto Osobitných podmienkach.

„**Služba Transaction Net**“ je verejná elektronická komunikačná služba, ktorá poskytuje Účastníkovi technické prostriedky a prenosové prostredie výhradne na účely prenosu elektronických bankových transakcií za podmienok uvedených v týchto Osobitných podmienkach.

„**Služba Virtual VoiceNet**“ (ďalej tiež „**Služba VVN**“) je služba virtuálnej privátnej siete, prostredníctvom ktorej je umožnené uskutočňovať IP volania z koncových bodov tejto virtuálnej privátnej siete prostredníctvom KZ.

„**Virtual Private Network**“ (ďalej len „**VPN**“) je virtuálna privátna sieť. Je to sieť Účastníka vytvorená na zdieľanej infraštruktúre Podniku so zaistením bezpečnosti a požadovaného (určitého) stupňa kvality prenášaných dát. VPN predstavuje logické spojenie koncových bodov príslušnej Dátovej služby alebo Doplnkovej služby.

„**VoiceFBA**“ je dátová služba určená výhradne pre prístup k službe VVN.

„**Rozhranie**“ je prepojovací bod dvoch elektronických komunikačných sietí, elektronickej komunikačnej siete a telekomunikačného zariadenia alebo telekomunikačných zariadení navzájom (je charakterizovaný funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami).

„**Virtual LAN**“ (ďalej len „**VLAN**“) je vyhradená virtuálna logická LAN, ktorá prepája jednotlivé LAN komponenty (PC, tlačiarne, atď.) na báze logickej nadväznosti (bez rozdielu na vzdialenosť a umiestnenie).

„**VMAN**“ umožňuje prideliť zákazníkovi celý rozsah VLAN Id bez nutnosti jeho koordinácie s už existujúcimi VLAN Id v sieti Účastníka.

„**Zriadenie prístupu**“ je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na mieste dohodnutom s Podnikom (budova, objekt, pozemok), ktoré je identifikované súpisným alebo parcelným číslom.

Časť III. Popis a rozsah poskytovania Dátových služieb

Článok 1. Popis a rozsah poskytovania Dátových služieb

A. Popis a rozsah poskytovania Služby Business CityNET

1. Služba Business CityNET je poskytovaná výlučne pre konečnú spotrebu.
2. Služba Business CityNET poskytuje asynchrónny, obojsmerný a transparentný prenos rámcov dát, sietí typu Ethernet podľa normy IEEE 802.3z (rozhrania 10 BaseT, 100 BaseT a 1000 Base-LX).
3. Službu Business CityNET tvorí prístup k Službe Business CityNET a Doplnkové služby zriadené na tomto prístupe.
4. Pod zriadením Služby Business CityNET sa rozumie realizácia pripojenia koncového bodu Účastníka špecifikovaného v Zmluve a v rámci jednotlivých Špecifikácií k Pevnej sieti Podniku v Koncovom bode siete.
5. Zriadenie koncového bodu Služby Business CityNET pozostáva z realizácie pripojenia koncového bodu Služby Business CityNET k Pevnej sieti Podniku s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Cenníku (ďalej len „**prístup k Službe Business CityNET**“), a to prostredníctvom:
 - a) permanentného prístupu k Službe Business CityNET, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich permanentné pripojenie Koncového užívateľa do Pevnej siete Podniku prostredníctvom Služby Business CityNET (ďalej len „**Permanentný prístup k Službe Business CityNET**“),
 - b) aDSL Prístupu k Službe Business CityNET, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do VPN prostredníctvom technológie aDSL bez podmienky súčasného poskytovania verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (ďalej len „**aDSL Prístup k Službe Business CityNET**“),
 - c) Business DSL Prístupu k Službe Business CityNET, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do VPN prostredníctvom technológie xDSL (ďalej len „**Business DSL Prístup k Službe Business CityNET**“),
 - d) Business DSL Plus prístupu k Službe Business CityNET, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do VPN prostredníctvom technológie xDSL s možnosťou využitia Doplnkových služieb (ďalej len „**Business DSL Plus prístup k Službe Business CityNET**“),
 - e) prístupu do Dátového centra, čo je prístup, prostredníctvom ktorého je zabezpečený prístup k službám TelekomCloud alebo k službám, ktoré Podnik poskytuje Účastníkovi v Dátovom centre (ďalej len „**prístup do Dátového centra**“),
 - f) Mobilného prístupu-pobočka k Službe Business CityNET (ďalej tiež len „**Mobilný prístup-pobočka**“), čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do L3 VPN prostredníctvom mobilnej siete Podniku.
 - g) Mobilný prístup-terminál k Službe Business CityNET (ďalej tiež len „**Mobilný prístup-terminál**“), čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do L3 VPN prostredníctvom mobilnej siete Podniku.
6. Služba Business CityNET je poskytovaná s obmedzením maximálneho počtu 250 MAC adries na jeden prístup k Službe Business CityNET.
7. Business DSL Prístup a Business DSL Plus prístup k Službe Business CityNET je poskytovaný s obmedzením počtu maximálne 30 MAC adries na každý jeden takýto prístup.
8. Služba Business CityNET umožňuje prepojenie dvoch alebo viacerých prístupov k Službe Business CityNET jedného Účastníka do L2 VPN v prípade použitia prístupu k Službe Business CityNET a do L3 VPN v prípade použitia aDSL Prístupu k službe (služba E-LAN s topológiou Fully Meshed; vzájomná komunikácia medzi dvomi akýmkoľvek pobočkami). Služba umožňuje vytvoriť aj ďalšie topológie:
 - a) Hub and spoke (prepojenie na L2 vrstve s využitím viacerých VLAN, kde pobočka môže komunikovať len na základe vytvorenej VLAN s vopred definovanou inou lokalitou),
 - b) a rôzne mutácie.
9. K Službe Business CityNET realizovanej prostredníctvom prístupu k Službe Business CityNET je možné poskytovať nasledujúce Doplnkové služby:

- a) Doplnková služba Ethernet Line,
 - b) Doplnková služba sprostredkovania prístupu do siete Internet,
 - c) Doplnková služba MPLS,
 - d) Doplnková služba VVN,
 - e) Doplnková služba Transaction Net,
 - f) Doplnková služba IP TV,
 - g) Doplnkové služby ISDN back-up (poskytované len k Doplnkovým službám uvedeným v písm. b), c) a d) tohto bodu),
 - h) Doplnková služba ADSL back-up (poskytovaná len k Doplnkovým službám uvedeným v písm. b), c) a d) tohto bodu),
 - i) Doplnková služba BWA (Broadband Wireless Access) back-up (poskytovaná len k Doplnkovým službám uvedeným v písm. b), c) a d) tohto bodu),
 - j) Doplnková služba Mobilná záloha (poskytovaná len k Doplnkovým službám uvedeným v písm. b), c) a d) tohto bodu),
 - k) Doplnková služba IPSec VPN, (ďalej len „Doplnkové Služby Business CityNET“).
10. Doplnkové Služby Business CityNET je možné zriadiť aj v rôznych kombináciách podľa požiadaviek Účastníka, pokiaľ je to technicky zrealizovateľné.
11. Pri využívaní Business DSL Prístupu k Službe Business CityNET a aDSL Prístupu k Službe Business CityNET sa Doplnkové Služby Business CityNET neposkytujú.
12. Pri využívaní Business DSL Plus prístupu k Službe Business CityNET sa poskytujú z Doplnkových služieb Business CityNET len Doplnková služba sprostredkovania prístupu do siete Internet a Doplnková služba VVN.
13. Doplnkové Služby Business CityNET k prístupu k Službe Business CityNET s výnimkou Doplnkovej služby ISDN back-up, Doplnkovej služby ADSL back-up a Doplnkovej služby BWA back-up sú ukončované na L2 vrstve formou jednej samostatnej VLAN podľa funkcionality KZ a požiadaviek na jednom fyzickom rozhraní (v prípade viacerých Doplnkových služieb Business CityNET formou VLAN na jednom rozhraní) alebo na viacerých fyzických rozhraniach (portoch), ak to umožňuje dodané KZ v správe Podniku.
14. Doplnkové Služby Business CityNET sú zriaďované podľa podmienok týchto Osobitných podmienok a podľa podmienok uvedených v Cenníku.
15. Vybudované prístupy k Službe Business CityNET vrátane ich rozhraní zostávajú vo vlastníctve Podniku.
16. K Mobilnému prístupu-pobočka sú poskytované doplnkové služby NetReporting, Proaktívny monitoring a Prenájom smerovača. Umiestnenie prístupu je definované v zmluve a je počas celej doby poskytovania služby záväzné. V prípade premiestnenia alebo preloženia koncového zariadenia bez podania návrhu na zmenu – Premiestnenie/preloženie prístupu Podnik nezodpovedá za funkčnosť služby ako ani za odstránenie prípadnej poruchy. FUP je uplatňované podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete. Službu je možné poskytnúť len v mieste geografickej oblasti, ktorá je v minimálne pokrytí technológie 3G a kvalita je závislá od kvality signálu ako aj od vyťaženia základovej stanice. Zriadenie prístupu je možné len v prípade, že účastník už má zriadený minimálne jeden **Permanentný prístup k Službe Business CityNET**.
17. K Mobilnému prístupu-terminál je pridelovaná jediná IP adresa a nie je možné poskytovať doplnkové služby. V prípade dátového prenosu mimo mobilnej siete Podniku je tento prenos spoplatňovaný platným Cenníkom pre poskytovanie služieb prostredníctvom mobilnej siete. FUP je uplatňované podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete. Službu je možné poskytnúť len v mieste geografickej oblasti, ktorá je v minimálne pokrytí technológie 2G a 3G a kvalita je závislá od kvality signálu, kvality technológie ako aj od vyťaženia základovej stanice. Zriadenie prístupu je možné len v prípade, že účastník už má zriadený minimálne jeden **Permanentný prístup k Službe Business CityNET**.

B. Popis a rozsah poskytovania Služby MPLS VPN

1. Pod zriadením Služby MPLS VPN sa rozumie realizácia logického spojenia Koncových bodov siete Účastníka alebo KZ Účastníka špecifikovaného v Zmluve a v rámci jednotlivých Špecifikácií do samostatnej VPN alebo do VPN iného Účastníka za podmienok dohodnutých v Zmluve a len so súhlasom Podniku. V individuálnych prípadoch je možné zriadiť Službu MPLS VPN len s jedným prístupom k Pevnej verejnej sieti ST-IP/MPLS.
2. Zriadenie koncového bodu Služby MPLS VPN pozostáva z realizácie pripojenia koncového bodu Služby MPLS VPN k Pevnej verejnej sieti ST-IP/MPLS s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Cenníku, a to prostredníctvom:

- a) permanentného symetrického prístupu, čo je súbor technických prostriedkov pripájajúci KZ Účastníka k Pevnej verejnej sieti ST-IP/MPLS, a to aj vrátane poskytnutia Customer Edge smerovača (ďalej len „CE smerovač“) pred koncový bod Služby MPLS VPN, ktorý je vo vlastníctve Podniku a je umiestnený v priestoroch Účastníka. CE okrem štandardných funkcií smerovania slúži aj na priradenie paketov prichádzajúcich od Účastníka do jednotlivých CoS (ďalej len „Symetrický prístup k Službe MPLS VPN“);
 - b) asymetrického prístupu, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do VPN prostredníctvom Služby DSL Prístup na základe vygenerovaného prihlasovacieho mena a hesla. Koncový bod Služby MPLS VPN je totožný s koncovým bodom prístupu DSL pripojeného k Pevnej verejnej sieti ST-IP/MPLS (ďalej len „Asymetrický prístup k Službe MPLS VPN“);
 - c) prístupu typu Fixed Broadband Access – aDSL, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do VPN prostredníctvom technológie aDSL bez podmienky súčasného poskytovania verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia, a to v prípade potreby aj vrátane prenájmu KZ pred koncový bod Služby MPLS VPN, ktorý je vo vlastníctve Podniku a je umiestnený v priestoroch Účastníka (ďalej len „FBA-aDSL prístup k Službe MPLS VPN“);
 - d) Business DSL Plus prístupu, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do VPN prostredníctvom technológie xDSL s možnosťou využitia Doplnkových služieb (ďalej len „Business DSL Plus prístup k Službe MPLS VPN“);
 - e) vytáčaného (dial-up) prístupu, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup do VPN prostredníctvom verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia na základe vygenerovaného prihlasovacieho mena a hesla (ďalej len „Dial-up prístup k Službe MPLS VPN“);
 - f) umožnenia GPRS/EDGE prístupu, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup k Pevnej verejnej sieti ST-IP/MPLS Účastníkovi, ktorý využíva niektorú z verejných elektronických komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom mobilnej siete Podniku technológiami GPRS/EDGE (ďalej len „Umožnenie GPRS/EDGE prístupu k Službe MPLS VPN“);
 - g) umožnenie Wireless Broadband Access - flarion prístupu, čo je súhrn technických prostriedkov poskytovaných zo strany Podniku Účastníkovi, a to vrátane ďalších verejných elektronických komunikačných služieb poskytovaných prostredníctvom mobilnej siete Podniku, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre prístup ku koncovému bodu Služby MPLS VPN Účastníka (ďalej len „Umožnenie WBA-flarion prístupu k Službe MPLS VPN“);
 - h) prístupu do **Dátového centra**, čo je prístup, prostredníctvom ktorého je zabezpečený prístup k službám TelekomCloud alebo k službám, ktoré Podnik poskytuje Účastníkovi v Dátovom centre.
 - i) Mobilného prístupu-pobočka k Službe MPLS VPN (ďalej tiež len „Mobilný prístup-pobočka“), čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do L3 VPN prostredníctvom mobilnej siete Podniku.
 - j) Mobilný prístup-terminál k Službe MPLS VPN (ďalej tiež len „Mobilný prístup-terminál“), čo je súbor technických prostriedkov umožňujúcich prístup Koncového užívateľa do L3 VPN prostredníctvom mobilnej siete Podniku.
3. Koncové body Služby MPLS VPN je možné spojiť do rôznej logickej topológie podľa požiadaviek Účastníka, za predpokladu, že je to technicky uskutočniteľné.
 4. Účastník si pre každý koncový bod Služby MPLS VPN zvolí prenosovú rýchlosť a v prípade Symetrického prístupu k Službe MPLS VPN aj jeden z komunikačných profilov podľa ponuky a za podmienok uvedených v Cenníku, a to podľa svojich potrieb v závislosti od druhu prenášaných dát (napr. e-mail, zdieľanie súborov, databázové aplikácie, podnikové riešenia, CRM aplikácie, video, multimediálne aplikácie, hlas a iné). Komunikačný profil definuje v percentuálnom vyjadrení podiel jednotlivých CoS v prenosovej rýchlosti prístupu k Pevnej verejnej sieti ST-IP/MPLS. V prípade Asymetrického prístupu k Službe MPLS VPN, FBA-aDSL prístupu k Službe MPLS VPN, Umožnenia GPRS/EDGE prístupu k Službe MPLS VPN, Mobilného prístupu-pobočka a Mobilného prístupu-terminál alebo Umožnenia WBA-flarion prístupu k Službe MPLS VPN je komunikačný profil poskytovaný len v základnej kvalite CoS podľa špecifikácie v Cenníku.

5. V prípade Dial-up prístupu k Službe MPLS VPN, ktorý nemá garantovanú žiadnu QoS, si Účastník môže zvoliť variant prístupu podľa ponuky a za podmienok uvedených v Cenníku pre služby internetového prístupu.
6. Komunikačné profily koncových bodov Služby MPLS VPN vo VPN sa nemusia zhodovať.
7. K Mobilnému prístupu-pobočka sú poskytované doplnkové služby NetReporting, Proaktívny monitoring a Prenájom smerovača. Umiestnenie prístupu je definované v zmluve a je počas celej doby poskytovania služby záväzná. V prípade premiestnenia alebo preloženia koncového zariadenia bez podania návrhu na zmenu zmluvy – Premiestnenie/preloženie prístupu Podnik nezodpovedá za funkčnosť služby ako ani za odstránenie prípadnej poruchy. FUP je uplatňované podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete. Službu je možné poskytnúť len v mieste geografickej oblasti, ktorá je v minimálne pokrytí technológie 3G a kvalita je závislá od kvality signálu ako aj od vyťaženia základovej stanice. Zriadenie prístupu je možné len v prípade, že účastník už má zriadený minimálne jeden **Symetrický prístup k Službe MPLS VPN**.
8. K Mobilnému prístupu-terminál je pridelená jediná IP adresa a nie je možné poskytovať doplnkové služby. V prípade dátového prenosu mimo mobilnej siete Podniku je tento prenos spoplatňovaný platným Cenníkom pre poskytovanie služieb prostredníctvom mobilnej siete. FUP je uplatňované podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete. Službu je možné poskytnúť len v mieste geografickej oblasti, ktorá je v minimálne pokrytí technológie 2G a 3G a kvalita je závislá od kvality signálu, kvality technológie ako aj od vyťaženia základovej stanice. Zriadenie prístupu je možné len v prípade, že účastník už má zriadený minimálne jeden **Symetrický prístup k Službe MPLS VPN**.
9. K Službe MPLS VPN je možné poskytovať nasledujúce Doplnkové služby:
 - a) Doplnková služba sprostredkovania prístupu do siete Internet,
 - b) Doplnková služba VVN,
 - c) Doplnková služba ISDN back-up (pre asymetrické aj symetrické prístupy),
 - d) Doplnková služba ADSL back-up (len pre symetrické prístupy),
 - e) Doplnková služba BWA (Broadband Wireless Access) back-up (len pre symetrické prístupy),
 - f) Doplnková služba Mobilná záloha
 - g) Doplnková služba IPSec VPN.

C. Popis a rozsah poskytovania Služby Business NET

1. Služba Business NET je poskytovaná výlučne pre konečnú spotrebu.
2. Služba Business NET sa skladá z:
 - a) prístupu (alebo viacerých prístupov) Služby Business NET, ktorý predstavuje súbor technických prostriedkov umožňujúcich pripojenie KZ Účastníka k Pevnej sieti Podniku (ďalej len „Prístup Služby Business NET“) a
 - b) transportu Služby Business NET, ktorý predstavuje vyhradenú kapacitu v Pevnej sieti Podniku zabezpečujúcu prepojenie medzi viacerými prístupmi Služby Business NET a umožňujúcu prenos informácií (ďalej len „Transport Služby Business NET“).
3. Služba Business NET je poskytovaná na infraštruktúre, ktorá je prevádzkovaná na L2 (druhej vrstve) OSI modelu komunikácie elektronických komunikačných sietí.
4. Zriadenie Služby Business NET pozostáva zo zariadenia Prístupu Služby Business NET a zariadenia Transportu Služby Business NET. Prístup Služby Business NET je zriadený a ukončený na mieste (budova, objekt, pozemok) dohodnutom s Účastníkom v Zmluve a v rámci jednotlivých Špecifikácií, ktoré je identifikované súpisným alebo orientačným číslom. Suma kapacít Transportov Služby Business NET ukončených na jednom a tom istom Prístupe Služby Business NET musí byť menšia ako kapacita tohto Prístupu Služby Business NET.
5. Pre Prístup Služby Business NET je možné špecifikovať ako komunikačný protokol na L2 (druhej) vrstve buď protokol Frame Relay alebo protokol ATM. V rámci poskytovania individuálneho riešenia je možné špecifikovať aj iný komunikačný protokol. Na jednom Prístupe Služby Business NET je však na L2 vrstve možné špecifikovať len jeden komunikačný protokol.
6. Transport Služby Business NET v Pevnej sieti Podniku prenáša dátovú prevádzku z Prístupu Služby Business NET. Transport Služby Business NET medzi dvomi Prístupmi Služby Business NET je možné realizovať len v prípade, že na Prístupoch Služby Business NET je špecifikovaný rovnaký komunikačný protokol L2 vrstvy alebo ak sú špecifikované rôzne komunikačné protokoly v kombinácii Frame

Relay a ATM. Pri iných kombináciách komunikačných protokolov nie je možné medzi dvomi Prístupmi Služby Business NET Transport Služby Business NET realizovať.

7. Podnik poskytuje Prístup Služby Business NET podľa odporúčani medzinárodných štandardov s prenosovými rýchlosťami a rozhraniami uvedenými v Cenníku.
8. Služba Business NET a jej Doplnkové služby sú Účastníkovi odovzdané na požadovanom rozhraní Prístupu Služby Business NET v PVC (Path Virtual Channel) pre jednotlivé služby (VPN, Doplnková služba Transport do VVN a Doplnková služba sprostredkovania prístupu do siete Internet), o čom je vyhotovený a podpisovaný pri odovzdaní Odovzdávací protokol. Oddelenie jednotlivých služieb v rámci vlastnej siete Účastníka alebo na KZ je v zodpovednosti Účastníka Služby Business NET.
9. Služba Business NET predstavuje poskytnutie prenosovej kapacity medzi Prístupmi Služby Business NET v rámci Pevnej siete Podniku. Služba Business NET je určená pre prenos dát v digitálnej kvalite. Služba Business NET umožňuje pripojiť KZ Účastníka k Prístupu Služby Business NET, a tak vytvoriť spojenie medzi koncovými bodmi vlastnej siete Účastníka.
10. Prístupy Služby Business NET do Pevnej siete Podniku sú poskytované vrátane modemov. Zriadené a vybudované Prístupy Služby Business NET a Transporty Služby Business NET vrátane ich rozhraní zostávajú vo vlastníctve Podniku.
11. Služba Business NET je možné tiež využiť na účely poskytovania Služby VVN prostredníctvom Doplnkovej Služby Transport do VVN.
12. K Službe Business NET je možné poskytovať nasledujúce Doplnkové služby:
 - a) Doplnková služba Transport do VVN,
 - b) Doplnková služba sprostredkovania prístupu do siete Internet,
 - c) Doplnková služba ISDN back-up,
 - d) Doplnková služba ADSL back-up,
 - e) Doplnková služba prenájmu smerovača.

D. Popis a rozsah poskytovania Služby Business Internet

1. Služba Business Internet poskytuje pevné pripojenie Účastníka do internetu prostredníctvom pripojenia do najbližšieho uzla Pevnej verejnej siete ST-IP, čím umožňuje Účastníkovi využívať služby a možnosti globálnej siete internet.
2. Služba Business Internet je poskytovaná priamo v koncovom bode, ktorým je fyzické rozhranie na telekomunikačnom zariadení (smerovači) Podniku v lokalite určenej Účastníkom, charakterizované funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojiť KZ Účastníka k Pevnej verejnej sieti ST-IP, a tým aj používanie Služby Business Internet. Účastník na využívanie Služby Business Internet v tejto lokalite nepotrebuje žiadne ďalšie osobitne spoplatňované služby a technologické zariadenia Podniku.
3. Služba Business Internet zahŕňa:
 - a) pevné symetrické pripojenie do internetu prostredníctvom Pevnej verejnej siete ST-IP s garantovanou šírkou prenosového pásma medzi lokalitou účastníka a PoP uzlom Pevnej verejnej siete ST-IP s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Cenníku. Prístup do internetu je realizovaný v koncovom bode na rozhraní Ethernet alebo Fast Ethernet telekomunikačného zariadenia (smerovača) vo vlastníctve Podniku (KZ), ktoré je neoddeliteľnou súčasťou Služby Business Internet; alebo
 - b) asymetrické pripojenie do internetu s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Cenníku, kde je uvádzané pod názvom Business Internet Light, ktoré je poskytované len vo vybraných lokalitách a podľa technických možností Podniku;
 - c) pridelenie a registráciu IP adresného priestoru do veľkosti 8 IP adries v rámci Služby Business Internet (viac IP adries je možné poskytnúť v rámci Doplnkovej služby Pridelenie IP adresného priestoru). Podnik zaregistruje IP adresný blok a zabezpečuje unikátnosť IP adries tých Účastníkov, ktorí využívajú adresy z rozsahu adries CIDR bloku prideleného Pevnej verejnej sieti ST-IP;
 - d) nastavenie sekundárneho DNS (názov servera: **ns2.telecom.sk**). Sekundárny DNS obsahuje správu sekundárneho DNS záznamu pre doménu druhej úrovne Účastníka, ktorú má registrovanú a spravovanú na svojom primárnom DNS serveri, prípadne u iného poskytovateľa internetových služieb, a sekundárneho DNS záznamu pre reverznú zónu k tejto doméne. V prípade, že Účastník používa adresný priestor Podniku a prevádzkuje primárny DNS na svojom DNS serveri, môže si udržiavať a aktualizovať PTR záznamy. V súvislosti s poskytovaním tejto služby je Účastník zodpovedný za nastavenie záznamov

u správcu domény prvej úrovne .sk (na www.sk-nic.sk/ns2/ns3/ns4);

- e) nastavenie zálohy poštového servera (názov servera: etrn.telekom.sk). Záloha poštového servera zabezpečí, aby v prípade výpadku primárneho poštového servera Účastníka bola prichádzajúca elektronická pošta smerovaná na záložný poštový server v Podniku, kde je uchovávaná počas nasledujúcich maximálne 10 dní. Po opätovnom sprevádzkovaní poštového servera Účastníka je všetka prijatá pošta zo záložného poštového servera Podniku doručená na server Účastníka (cca do 1 hodiny). Záloha pošty neznamená, že záložný poštový server Podniku môže Účastník štandardne využívať na odosielanie elektronickej pošty;
 - f) zriadenie viacnásobného prístupového dial-up konta v kvalite ISDN 128 s prístupom do internetu cez skrátené číslo 01919 pre maximálne 6 prístupov (prístupové konto je možné používať aj na pripojenie z analógovej telefónnej linky), pričom neslúži na zálohovanie primárneho pripojenia. Tento komponent služby je od 01.03.2010 zriaďovaný len na požiadanie zákazníka vyjadrené v Špecifikácii.
4. Predpokladom na nastavenie sekundárneho DNS alebo zálohy poštového servera Podniku je zaregistrovanie domény druhej úrovne v zmysle podmienok definovaných správcou domény prvej úrovne .sk (na www.sk-nic.sk/ns2/ns3/ns4).
 5. K Službe Business Internet je možné poskytovať nasledujúce Doplnkové služby:
 - a) Doplnková služba Pridelenie IP adresného priestoru,
 - b) Doplnková služba Zálohovanie cez ISDN 128,
 - c) Doplnková služba ISDN back-up,
 - d) Doplnková služba ADSL back-up,
 - e) Doplnková služba BWA (Broadband Wireless Access) back-up.
 - f) Doplnková služba Mobilná záloha

E. Popis a rozsah poskytovania Služby Transaction Net

1. Služba Transaction Net je poskytovaná výhradne právnickým osobám so sídlom v Slovenskej republike, ktoré
 - a) sú akciovými spoločnosťami a majú udelené bankové povolenie v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky a na jeho základe prijímajú vklady alebo poskytujú úvery (ďalej len „Banka“); alebo
 - b) prevádzkujú autorizačné centrum, ktoré povoľuje, resp. odmieta vykonať jednotlivé Transakcie na základe kritérií stanovených Bankou (ďalej len „Autorizačné centrum“); alebo
 - c) zabezpečujú služby on-line autorizácie a spracovania elektronických Transakcií vykonaných z bankomatov (peňažných automatov umožňujúcich hotovostné výbery a iné služby (ďalej len „ATM terminál“) a/alebo elektronických pokladní (Electronic Funds Transfer at Point of Sale – terminálov umožňujúcich bezhotovostnú platbu prostredníctvom autorizácie platobnej karty a následného prevodu finančných prostriedkov z účtu, ku ktorému bola platobná karta vydaná na účet prevádzkovateľa terminálu, ďalej len „EFT POS“);a to len pre ich konečnú spotrebu a výhradne na účely prenosu autorizačných informácií medzi Autorizačným centrom a ATM terminálom alebo EFT POS terminálmi.
2. Pod zriadením Služby Transaction Net sa rozumie realizácia prístupu Služby Transaction NET a následné logické spojenie ATM terminálov špecifikovaných v Zmluve a v rámci jednotlivých Špecifikácií alebo EFT POS s Autorizačným centrom v topologickej štruktúre siete: bod – multibod.
3. Zriadenie koncového bodu Služby Transaction Net, ktoré pripája ATM terminál k Službe Transaction Net (prístupový bod miesta Transakcií), pozostáva zo zriadenia prístupu Služby Transaction Net, čo je súbor technických prostriedkov umožňujúci pripojenie KZ Účastníka k Službe Transaction Net:
 - a) asymetrickým prístupom s protokolom IP, teda prostredníctvom pevného pripojenia komunikačným protokolom IP (fix) na základe prihlasovacieho mena a hesla alebo
 - b) GPRS/EDGE prístupom, teda prostredníctvom bezdrôtovej technológie komunikačným protokolom IP.
4. Zriadenie koncového bodu Služby Transaction Net, ktoré pripája Autorizačné centrum k Službe Transaction Net (prístupový bod centrála), pozostáva zo zriadenia prístupu k Službe Transaction Net pevným symetrickým pripojením s protokolom IP (fix).
5. Prístup k Službe Transaction Net je ukončený Koncovým bodom siete na mieste dohodnutom s Účastníkom (budova, objekt, pozemok), ktoré je identifikované súpisným alebo parcelovým číslom.

6. Podnik poskytuje prístupy Služby Transaction Net s komunikačným protokolom IP so štandardným digitálnym rozhraním 10/100 BaseT.
7. K Službe Transaction NET je možné poskytovať nasledujúce Doplnkové služby:
 - a) Doplnková služba ISDN back-up,
 - b) Doplnková služba GPRS/EDGE back-up,

F. Popis a rozsah poskytovania Služby Prenájom okruhov

1. Služba Prenájmu okruhov poskytuje Účastníkovi prenosovú kapacitu na pevných, nekomutovaných okruhoch. Okruh predstavuje súhrn technických prostriedkov a prenosového prostredia na poskytovanie nekomutovaného, transparentného prenosu signálov medzi koncovými bodmi elektronickej komunikačnej siete, ktorý spravidla pozostáva z úseku vybudovaného v transportnej sieti a z dvoch prístupových okruhov vybudovaných v prístupovej sieti, a ktorý vrátane rozhraní zostáva vo vlastníctve Podniku (ďalej len „Okruh“).
2. Okruhy sa delia:
 - a) podľa spôsobu prenosu užitočnej informácie a použitej technológie na analógové a digitálne,
 - b) podľa ich územného rozsahu na:
 - i. miestne okruhy, ktorých obidva koncové body sú vnútri tej istej miestnej tarifnej zóny, čo je oblasť vnútri katastrálneho územia obcí zaradených do miestnej tarifnej zóny podľa Číselníku obcí SR (ďalej len „miestna tarifná zóna“),
 - ii. diaľkové okruhy, ktoré majú každý koncový bod na území inej miestnej tarifnej zóny. Pre zaradenie okruhov do diaľkových tarifných zón je rozhodujúca vzdušná vzdialenosť medzi koncovými uzlami transportnej siete Podniku. Jednotlivé tarifné zóny pre analógové a digitálne diaľkové okruhy sú uvedené v Cenníku,
 - iii. medzinárodné okruhy, ktoré majú jeden koncový bod mimo územia Slovenskej republiky, a ktoré sa ďalej delia na:
 1. štandardné medzinárodné okruhy, rozdelené na slovenskú časť a na zahraničnú časť. Pod pojmom slovenská časť štandardného medzinárodného okruhu sa rozumie polkruh, ktorý je tvorený časťou okruhu vybudovanou na území Slovenskej republiky a pod pojmom zahraničná časť sa rozumie polkruh, ktorý je tvorený časťou okruhu vybudovanou na území iných štátov. Cena za slovenskú časť okruhu je stanovená podľa Cenníka. Cenu za zahraničnú časť okruhu stanovuje príslušný zahraničný prevádzkovateľ.
 2. International Business Link (ďalej len „IBL“), čo sú medzinárodné digitálne prenajaté okruhy vybudované prostredníctvom medzinárodnej elektronickej komunikačnej siete zahraničného prevádzkovateľa spôsobom koniec – koniec, pričom jeden koncový bod IBL je umiestnený v zahraničí. Účastník Zmluvy, ktorej predmetom je prenájom okruhov IBL, uzaviera Zmluvu len s Podnikom bez potreby zasielania požiadaviek a uzavierania zmlúv so zahraničným prevádzkovateľom.
 - c) podľa prenosovej rýchlosti na:
 - i. metropolitné okruhy, ktorými sú miestne alebo diaľkové digitálne okruhy s prenosovou rýchlosťou 2 Mbit/s alebo vyššou, ktoré majú obidva koncové body vždy na území niektorej z miestnych tarifných zón Bratislava, Trnava, Trenčín, Nitra, Žilina, Banská Bystrica, Prešov a Košice
 - ii. štandardné okruhy, ktorými sú ostatné miestne alebo diaľkové digitálne okruhy, ktoré nie sú metropolitnými okruhmi
 - d) podľa účelu použitia na prenos dát, prenos hlasu, audio alebo video signálov.
3. Podnik poskytuje prenájom rôznych typov Okruhov s rôznymi prenosovými pásmami, rýchlosťami a rozhraniami podľa odporúčaní Medzinárodnej telekomunikačnej únie (ITU-T), ktorých špecifikácia a podmienky poskytovania sú uvedené v Cenníku.
4. V prípade osobitnej požiadavky a za predpokladu jej technickej realizovateľnosti je možné k jednotlivým typom prenajímaných okruhov poskytnúť aj neštandardné rozhrania, ktoré sú uvedené v Cenníku.

G. Popis a rozsah poskytovania Služby Dial VPN

1. Pod zriadením Služby Dial VPN sa rozumie zriadenie služby:
 - a) ktorá rieši bezpečné pripojenie pobočiek alebo vzdialených užívateľov do LAN siete Účastníka prostredníctvom prístupových bodov Pevnej siete Podniku alebo

- b) ktorá umožňuje smerovania volaní na čísla pridelené Telekomunikačným úradom SR na poskytovanie služby sprostredkovanie prístupu do siete internet.
2. Služba Dial VPN zahŕňa:
- pevné pripojenie LAN siete Účastníka do Pevnej siete Podniku s minimálnou prenosovou rýchlosťou 64 kbit/s a minimálnym počtom 5 súčasných vytáčaných (dial-up) prístupov (tzv. relácií). Základným komponentom Služby Dial VPN je prístupový okruh Podniku, ktorý zabezpečuje vytáčané (dial-up) pripojenie intranetu do Pevnej verejnej siete ST-IP a paralelné relácie, zabezpečujúce vytáčané (dial-up) pripojenie vzdialených užívateľov do intranetu (minimálna konfigurácia Služby Dial VPN).
 - smerovanie volaní na čísla pridelené Telekomunikačným úradom SR na poskytovanie služby sprostredkovania prístupu do siete internet alebo sprostredkovania prístupu do LAN siete Účastníka prostredníctvom pevného pripojenia. Vytáčaný (dial-up) prístup môže byť realizovaný prostredníctvom analógového modemu alebo prostredníctvom ISDN modemu. Pripojenie do LAN siete Účastníka je realizované na celom území SR za zvýhodnenú tarifickú na jednotné telefónne číslo 019xy. Z prístupového smerovača siete Podniku sa konfiguruje pevný virtuálny kanál (ďalej tiež ako „dial-up virtuálny IP tunel“), cez ktorý je realizované bezpečné prepojenie dial-up užívateľa do LAN siete Účastníka Služby Dial VPN prostredníctvom Pevnej siete Podniku. Ide o dočasné spojenie vytvorené v Pevnej sieti Podniku v čase potreby vyslania informácie medzi prístupovým smerovačom Pevnej siete Podniku, na ktorý sa pripája Účastník a vstupným smerovačom LAN siete Účastníka. (ďalej tiež ako „domovská brána“, ktorá je súčasťou LAN siete Účastníka a je pripojená do Pevnej siete Podniku prístupovým okruhom s konštantnou rýchlosťou). Prenos dát je zabezpečený zariadením prístupového okruhu k smerovaču v LAN sieti Účastníka s konštantnou prístupovou rýchlosťou a zariadením dial-up virtuálneho IP tunela z miesta prepojenia s Dátovou sieťou Podniku do miesta, kde je umiestnený vstupný smerovač (domovská brána) Účastníka. Pre prenos dát sa používa protokol L2F alebo L2TP, ktorý zaisťuje bezpečný prenos údajov k vstupnému smerovaču Účastníka. Základné overenie Účastníka sa vykonáva na AAA serveri Podniku a kompletné overenie na AAA serveri u Účastníka. AAA server (Authentication, Authorisation, Accounting server) je zariadenie, ktoré slúži na identifikáciu, overenie a odpočítavanie prístupu Účastníka do Pevnej siete Podniku. AAA server, ktorý prevádzkuje Podnik, vykoná prvotné overenie doménového mena Účastníka Služby Dial VPN. Kompletné overenie cez meno a heslo vykonáva AAA server v LAN sieti Účastníka. Odporúčanou metódou autentifikácie u Účastníka je metóda PAP a autorizácia sa vykonáva pomocou Tacacs+ alebo Radius protokolu, prípadne priamo v lokálnej databáze smerovača.
 - Každý dial-up užívateľ Služby Dial VPN má svoje prístupové meno a heslo (identifikačné údaje), ktoré je rozšírené o charakteristiku potrebnú na identifikáciu užívateľa a jeho príslušnosti k danej sieti Dial VPN - doménové meno. Kompletné overenie prístupu zabezpečuje AAA server Účastníka.
 - Pri zriaďovaní Služby Dial VPN Účastník môže požiadať o Doplnkovú službu Prenájom smerovača, ktorej súčasťou je aj jeho základná konfigurácia so zákaznickým rozhraním Ethernet.
 - Ak Účastník Služby Dial VPN zároveň využíva Službu Business Internet alebo Službu Business CityNET s Doplnkovou službou sprostredkovania prístupu do siete internet, môže pevné pripojenie zriadené pre účely týchto služieb využívať aj pre účely Služby Dial VPN. V takomto prípade majú údaje prenášané v rámci Služby Dial VPN vyššiu prioritu ako pripojenie do internetu. Na Služby Business Internet a Business CityNET sa vzťahujú príslušné ustanovenia týchto Osobitných podmienok a Cenníka.
 - Podnik garantuje kapacitu voľných portov do siete Podniku až do počtu maximálne súčasne prihlásených dial-up užívateľov (relácií) podľa Zmluvy, a to bez časového obmedzenia.
 - Účastník má právo požiadať o prístup k podrobným štatistikám používania Služby Dial VPN na základe prístupového mena a hesla za cenu uvedenú v Cenníku.
 - Účastník, ktorý je zároveň lokálnym poskytovateľom služieb pre tretie strany a má pridelené jednotné telefónne číslo (019xy), môže požiadať o smerovanie hovorov na svoje jednotné telefónne číslo podľa príslušného Cenníka pre hlasové služby Podniku

H. Popis a rozsah poskytovania Služby DSL Prístup

- Služba DSL Prístup umožňuje Účastníkovi prístup k širokopásmovým službám bez ohľadu na ich poskytovateľa, pomocou technológie DSL pri využití metalického prenosového média zriadeného na poskytovanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA). Službu DSL Prístup je možné poskytovať len súčasne s verejnou telefónnou službou v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA)
- Podmienkou poskytovania Služby DSL je využívanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA).
- Podnik garantuje kvalitu Služby DSL Prístup podľa Cenníka len za splnenia podmienky, že ku koncovému bodu Pevnej siete ST je pripojený taký DSL modem (telekomunikačné zariadenie, ktoré umožňuje Účastníkovi využívanie širokopásmových telekomunikačných služieb, ďalej tiež len „DSL modem“), ktorý spĺňa požiadavky podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, a ktorý spĺňa technickú špecifikáciu Podniku a bol odporúčaný Podnikom na začlenenie do Pevnej siete Podniku. Zoznam odporúčaných DSL modemov tvorí prílohu zmluvy o poskytovaní verejných služieb v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA). Aktuálny zoznam odporúčaných DSL modemov je dostupný na Internetovej stránke Podniku a v Predajných miestach.
- Pre zabezpečenie funkcionality DSL modemu je potrebné do užívateľského PC nainštalovať softvér typu „PPPoE klient“, ktorý je vo väčšine prípadov dodávaný priamo s DSL modemom, resp. je priamo súčasťou softvérového balíka dodávaného k PC. Podnik negarantuje, že všetok softvér typu „PPPoE klient“ dostupný na trhu bude v plnej miere spolupracovať a podporovať všetky funkcionality ponúkané Službou DSL Prístup. Zoznam softvéru typu „PPPoE klient“, ktoré plne podporujú funkcionality Služby DSL Prístup, je súčasťou prílohy k zmluve o poskytovaní verejných služieb v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA) a aktuálna verzia tohto zoznamu sa nachádza na Internetovej stránke Podniku a na Predajných miestach Podniku.
- Podnik garantuje kvalitu Služby DSL Prístup podľa Cenníka (rýchlosť v kbit/s downstream, upstream) len ako rýchlosť maximálne teoreticky dosiahnuteľnú. Okamžitá rýchlosť dátového prenosu (signálu) závisí od poskytovania širokopásmovej služby.

I. Popis a rozsah poskytovania Služby VVN

- Služba VVN je služba VPN, ktorá umožňuje Účastníkovi uskutočňovať volania na báze IP protokolu z koncových bodov VPN prostredníctvom KZ.
- Pod zriadením Služby VVN sa rozumie realizácia logického spojenia KZ Účastníka podľa špecifikácie Služby VVN do samostatnej VPN a aktivácia zvoleného účtu Služby VVN pre každé KZ Služby VVN. Účet Služby VVN (ďalej tiež „VVN účet“) je súbor funkcií Služby VVN poskytovaných alebo sprístupnených na jednom KZ a sprístupnenie IP volaní na KZ Účastníka. Presná špecifikácia VVN účtov je uvedená v Cenníku.
- Podnik zriadi službu VVN Účastníkovi len ak sú splnené nasledovné podmienky:
 - Účastník má z každého koncového bodu VPN zriadenú dostatočnú konektivitu do Pevnej verejnej siete ST-IP, ktorá závisí od maximálnej IP prevádzky na koncový bod Pevnej verejnej siete ST-IP. Maximálnu IP prevádzku určí Podnik po konzultácii s Účastníkom. IP prevádzka KZ je množstvo dát, ktoré sa prenášajú Pevnou verejnou sieťou ST-IP pri realizácii IP volaní z tohto KZ a udáva sa v kbit/s. Maximálna prevádzka na koncový bod Pevnej verejnej siete ST-IP je maximálny počet súčasne prichádzajúcich alebo odchádzajúcich IP volaní v jednom koncovom bode Pevnej verejnej siete ST-IP. Maximálna IP prevádzka na koncový bod siete je maximálne množstvo dát generované všetkými KZ Účastníka priamo alebo nepriamo pripojených k tomuto koncovému bodu Pevnej verejnej siete ST-IP pri maximálnej prevádzke IP volaní.
 - Účastník má v každom koncovom bode VPN dátovú infraštruktúru LAN minimálne triedy 5 (Ethernet 10/100 BaseT).
 - Účastník má existujúci prístup z koncového bodu VPN do Pevnej verejnej siete ST-IP poskytovaný v rámci Dátovej služby, ku ktorej je Služba VVN Doplnkovou službou (Dátová služba je poskytovaná na základe samostatnej Zmluvy s Podnikom), a to prostredníctvom jedného z nasledovných prístupov:
 - asymetrické prístupy:
 - VoiceFBA prístup k Službe MPLS VPN,
 - FBA-aDSL prístup k Službe MPLS VPN,
 - Asymetrický prístup k Službe MPLS VPN,

- (4) Business DSL Plus prístup k Službe MPLS VPN,
 - (5) Business DSL Plus prístup k Službe Business CityNET,
 - (6) asymetrické pripojenie do internetu Služby Business Internet (Business Internet Light),
- c2) symetrické prístupy:
- (1) Symetrický prístup k Službe MPLS VPN
 - (2) symetrický prístup Služby Business NET s aktivovanou Doplnkovou službou Transport VVN,
 - (3) symetrický prístup k Službe Business CityNET,
 - (4) symetrické pripojenie do internetu Služby Business Internet,
- d) Účastníka má zriadenú VPN s prístupom do internetu.
- e) Účastník má nainštalovaný prehliadač Microsoft Internet Explorer a Java Runtime Environment v prípade, pokiaľ chce na administráciu Služby VVN a na využívanie jej Doplnkových funkcií používať VVN web portál umiestnený na adrese: vvn.telekom.sk.
4. V prípade požiadavky využívania Služby VVN s pripojením na pobočkovú telefónnu ústredňu Účastníka (ďalej len „PBX“), Podnik zriadi Účastníkovi službu VVN s pripojením na PBX len vtedy, ak je PBX odporúčaná Podnikom pre použitie so službou VVN. V prípade PBX, ktorá nebola odporúčaná a otestovaná zo strany Podniku, a prí ktorej nie je možné preukázať korektné poskytovanie Služby VVN, má Podnik právo odmietnuť Účastníkovi poskytovanie Služby VVN s pripojením k takejto PBX z dôvodu technickej neuskutočiteľnosti.
5. V prípade poskytovania Služby VVN s pripojením na PBX je služba poskytovaná s jedným BiznisTRUNK hlasovým kanálom, čo je typ VVN účtu určený na pripojenie definovaného množstva klapiek za PBX do Pevnej verejnej siete ST-IP, a to podľa dohodnutého číselného plánu (ďalej len „pripojenie PBX klapiek“), prostredníctvom IP brány (telekomunikačného zariadenia umožňujúceho priame alebo nepriame pripojenie analogových alebo ISDN KZ do Pevnej verejnej siete ST-IP) od Podniku alebo Účastníkovej IP PBX s podporou štandardu SIP Trunking.
6. Služba VVN s BiznisTRUNK hlasovým kanálom je charakterizovaná tým, že:
- a) umožňuje Účastníkovi pripojenie neobmedzeného, avšak definovaného, počtu klapiek, a umožňuje Účastníkovi realizovať jeden aktívny hovor (prijatý alebo uskutočnený hovor mimo PBX),
 - b) hovory prichádzajúce na klapky PBX z dohodnutého číselného plánu smeruje Podnik na dohodnuté KZ (skupinu KZ),
 - c) množina služieb poskytovaná pripojeným klapkám PBX je definovaná v Cenníku,
 - d) klapkám PBX je možné priradiť účastnícke číslo len z číselného plánu prideleného Telekomunikačným úradom SR Podniku,
 - e) na klapky PBX nie je možné aplikovať prenositeľnosť účastníckeho čísla od iných poskytovateľov služieb elektronických komunikácií,
 - f) klapky PBX sú priamo dovolateľné a pri volaní z nich sa volanému prezentujú vlastným účastníckym číslom. Klapky PBX, ktoré nie sú zriadené v rámci Služby VVN nemôžu prijímať ani vytvárať hovory mimo PBX.
7. V rámci Služby VVN má Účastník na KZ typu IP telefón a analógový (ISDN) telefón pripojených cez IP bránu aktivovaný kodek G729 alebo G711 a na KZ typu fax kodek G711. Hlasový kodek (ďalej len „kodek“) je spôsob transformovania hlasu do digitálneho signálu, ktorý je prenášaný Pevnou verejnou sieťou ST-IP alebo internetom. Kodek používaný v KZ má vplyv na výslednú kvalitu IP volania a na generovanú hovorovú prevádzku.
8. Podnik v súlade s číslovacím plánom a právoplatným rozhodnutím Telekomunikačného úradu SR o pridelení čísla prideli každému VVN účtu telefónne (účastnícke) číslo, prípadne viac telefónnych čísiel, ak je to technicky realizovateľné.

Článok 2. Popis a rozsah poskytovania Doplnkových služieb

A. Doplnková služba sprostredkovania prístupu do siete internet (ďalej tiež len „Doplnková služba Internet“)

1. Doplnkovú službu Internet je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business CityNET,
 - b) Služba MPLS VPN,
 - c) Služba Business NET.
2. Doplnkovú službu Internet je možné poskytnúť len na symetrickom prístupe alebo Business DSL Plus prístupe. Doplnková služba Internet poskytuje pevné pripojenie do globálnej siete internetu s umožnením využívania služieb a možnosti siete internet.
3. Doplnková služba Internet zahŕňa:

- a) pevné pripojenie do globálnej siete internet s garantovanou šírkou prenosového pásma medzi koncovým bodom a PoP uzlom Podniku s prenosovými rýchlosťami uvedenými v Cenníku. Koncovým bodom je určené rozhranie smerovača, cez ktoré nie je možné vytvoriť spojenie do dátovej časti VPN;
 - b) pridelenie a registráciu IP adresného priestoru do veľkosti 8 IP adries v rámci Doplnkovej služby Internet (viac IP adries je možné poskytnúť v rámci Doplnkovej služby Pridelenie IP adresného priestoru). Podnik zaregistruje IP adresný blok a zabezpečuje unikátnosť týchto IP adries v rámci globálnej siete internet;
 - c) nastavenie sekundárneho DNS a nastavenie zálohy poštového servera. Predpokladom pre ich nastavenie je registrácia domény druhej úrovne .sk u správcu národnej domény (www.sk-nic.sk):
 - c1) nastavenie sekundárneho DNS (názov servera: ns2.telecom.sk): Sekundárny DNS obsahuje správu sekundárneho DNS záznamu pre doménu druhej úrovne Účastníka, ktorú má registrovanú a spravovanú na svojom primárnom DNS serveri, prípadne u iného poskytovateľa internetových služieb a sekundárneho DNS záznamu pre reverznú zónu k tejto doméne. V prípade, že Účastník používa adresný priestor Podniku a prevádzkuje primárny DNS na svojom DNS serveri, môže si udržiavať a aktualizovať PTR záznamy. V súvislosti s poskytovaním tejto služby je Účastník zodpovedný za nastavenie záznamov u správcu domény prvej úrovne .sk (www.sk-nic.sk; ns2/ns3/ns4).
 - c2) nastavenie zálohy poštového servera (názov servera: etrn.telekom.sk). Záloha poštového servera zabezpečí, aby v prípade výpadku primárneho poštového servera Účastníka bola prichádzajúca elektronická pošta smerovaná na záložný poštový server v Podniku, kde je uchovávaná počas nasledujúcich maximálne 10 dní. Po opätovnom sprevádzkovaní poštového servera Účastníka je všetka prijatá pošta zo záložného poštového servera Podniku doručená na server Účastníka. Záloha pošty neznamená, že záložný poštový server Podniku môže Účastník štandardne využívať na odosielanie elektronickej pošty.
4. Účastník Doplnkovej služby Internet má možnosť doobjednania ďalších služieb internetového prístupu ako napríklad elektronickej pošty, webhostingových a doménových služieb poskytovaných Podnikom v rámci služieb internetového prístupu (napr. registrácia domény druhej úrovne, DNS Standard, DNS Advance, mail kôš, mail box, webhosting, a pod.), ktoré sú poskytované a spoplatňované podľa platného Cenníka pre poskytovanie služieb internetového prístupu a podľa Osobitných podmienok pre poskytovanie služieb internetového prístupu, a to na základe samostatnej osobitne uzavretej Zmluvy.

B. Doplnkové služby pre záložný prístup (back-up) k dátovým službám a Doplnkovým službám

1. Doplnkové služby pre záložný prístup k Dátovým službám a Doplnkovým službám sú podmienené využívaním týchto služieb a sú vyhradené len na využívanie príslušnej služby, ku ktorej sú záložným (back-up) riešením, a to len počas doby trvania poruchy hlavného prístupu využívaného k príslušnej službe, ku ktorému predstavujú záložné riešenie prístupu.

B1. Doplnková služba Zálohovanie cez ISDN 128

1. Doplnkovú službu Zálohovanie cez ISDN 128 je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business Internet.
2. Doplnkovú službu Zálohovanie cez ISDN 128 je možné poskytnúť len v prípade, že v mieste koncového bodu Dátovej služby, ku ktorej je táto služba ako Doplnková poskytovaná, je už dostupné pripojenie ISDN s rýchlosťou 128 kbit/s alebo bolo pre účel Doplnkovej služby Zálohovanie cez ISDN 128 zriadené. Zriadenie a poskytovanie pripojenia ISDN s rýchlosťou 128 kbit/s a jeho cena sa riadi Osobitnými podmienkami pre poskytovanie služieb internetového prístupu a Cenníkom pre poskytovanie služieb internetového prístupu.
3. Cena Doplnkovej služby Zálohovanie cez ISDN 128 sa uplatňuje nezávisle od cien hlasových služieb ISDN.

B2. Doplnková služba ISDN back-up

1. Doplnkovú službu ISDN back-up je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby a Doplnkové služby:
 - a) Doplnková služba Internet,

- b) Doplnková služba MPLS,
 - c) Doplnková služba VVN,
 - d) Služba Business Internet,
 - e) symetrické a asymetrické prístupy Služby MPLS VPN,
 - f) asymetrický prístup Služby Transaction NET.
2. Doplnkovú službu ISDN back-up je možné poskytnúť k symetrickému alebo asymetrickému prístupu služby, ku ktorému poskytuje tzv. záložné pripojenie k Pevnej verejnej sieti ST-IP s rýchlosťou 128kbít/s pre prípad vzniku poruchy na hlavnom symetrickom alebo asymetrickom prístupe.
 3. Doplnkovú službu ISDN back-up je možné poskytovať len za predpokladu, že KZ Doplnkovej služby Internet, Doplnkovej Služby MPLS alebo Doplnkovej Služby VVN je v správe Podniku.
 4. Zriadenie Doplnkovej služby ISDN back-up pozostáva:
 - a) zo zriadenia základného prístupu ISDN-BRA v rovnakej lokalite ako koncový bod symetrického alebo asymetrického prístupu, ku ktorému má byť táto Doplnková služba ako záloha zriadená,
 - b) z prepojenia CE smerovača alebo iného KZ, ktoré je v správe Podniku s koncovým bodom základného prístupu ISDN BRA a uvedenie Doplnkovej služby ISDN back-up do prevádzky.

B3. Doplnková služba ADSL back-up

1. Doplnkovú službu ADSL back-up je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby a Doplnkové služby:
 - a) Doplnková služba Internet,
 - b) Doplnková služba MPLS,
 - c) Doplnková služba VVN,
 - d) symetrické prístupy Služby MPLS VPN,
 - e) Služba Business Internet.
2. Zriadenie Doplnkovej služby ADSL back-up pozostáva:
 - a) zo zriadenia prístupu k Pevnej verejnej sieti ST-IP prostredníctvom technológie ADSL v rovnakej lokalite ako koncový bod symetrického prístupu, ku ktorému má byť Doplnková služba ADSL back-up ako záloha zriadená,
 - b) z prepojenia smerovača s koncovým bodom prístupu zrealizovanom prostredníctvom technológie ADSL a uvedenie Doplnkovej služby ADSL back-up do prevádzky.

B4. Doplnková služba BWA (Broadband Wireless Access) back-up

1. Doplnkovú službu BWA back-up je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby a Doplnkové služby:
 - a) Doplnková služba Internet (okrem Doplnkovej služby Internet pre Službu Business NET),
 - b) Doplnková služba MPLS,
 - c) Doplnková služba VVN (okrem Doplnkovej služby Internet pre Službu Business NET),
 - d) symetrické prístupy k Službe MPLS VPN,
 - e) Služba Business Internet.
2. Doplnková služba BWA back-up umožňuje tzv. záložné pripojenie pobočky Účastníka príslušnej Dátovej služby alebo Doplnkovej služby Účastníka v prípade poruchy symetrickom prístupe k Dátovej službe alebo Doplnkovej službe.

B5. Doplnková služba GPRS/EDGE back-up

1. Doplnkovú službu GPRS/EDGE back-up je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) asymetrický prístup Služby Transaction NET,
 - b) Symetrický prístup k Službe MPLS VPN.
2. Doplnková služba GPRS/EDGE back-up umožňuje tzv. záložné pripojenie pobočky Účastníka k službe Transaction NET v prípade vzniku poruchy na asymetrickom prístupe Služby Transaction NET alebo záložné pripojenie k Službe MPLS VPN v prípade vzniku poruchy na Symetrickom prístupe k Službe MPLS VPN.
3. Zriadenie Doplnkovej služby GPRS/EDGE back-up pozostáva:
 - a) zo zriadenia GPRS/EDGE prístupu v rovnakej lokalite ako koncový bod prístupu Služby Transaction NET alebo Služby MPLS VPN, ku ktorému má byť táto Doplnková služba zriadená,
 - b) z prepojenia CE smerovača alebo iného KZ, ktorý je v správe Podniku s koncovým bodom prístupu GPRS/EDGE a uvedenie Doplnkovej služby GPRS/EDGE back-up do prevádzky.

B6. Doplnková služba Mobilná záloha (ďalej tiež len "Mobilná záloha")

1. Doplnkovú službu Mobilná záloha je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby a Doplnkové služby:
 - a) symetrické a asymetrické prístupy Služby Business Internet,
 - b) symetrické a asymetrické prístupy Služby MPLS VPN,

- c) Doplnková služba Internet,
- d) Doplnková služba MPLS.
2. Mobilnú zálohu je možné poskytnúť len v mieste geografickej oblasti, ktorá je v minimálne pokrytí technológie 3G a kvalita služby je závislá od kvality signálu ako aj od vyťaženia základovej stanice. FUP je uplatňované podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb prostredníctvom mobilnej siete.
3. Mobilnú zálohu je možné poskytovať len za predpokladu, že koncové zariadenie Doplnkovej služby Internet alebo Doplnkovej Služby MPLS je v správe Podniku.
4. Mobilná záloha dokáže zálohovať len služby na sieťovej vrstve, a to len jednu súčasne.
5. Zriadenie Mobilnej zálohy pozostáva
 - a) zo zriadenia Mobilnej zálohy v rovnakej lokalite ako koncový bod symetrického alebo asymetrického prístupu, ku ktorému má byť táto Doplnková služba ako záloha zriadená,
 - b) prepojenia CE smerovača alebo iného koncového zariadenia, ktoré je v správe Podniku s koncovým bodom mobilnej siete a uvedenie Doplnkovej služby Mobilná záloha do prevádzky.

C. Doplnková služba VVN

1. Doplnková služba VVN umožňuje prostredníctvom prístupov k Dátovým službám, ktoré sú definované v nasledujúcom bode, využívať Službu VVN.
2. Doplnkovú službu VVN je možné poskytovať pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business CityNET so symetrickým prístupom ku Službe Business CityNET,
 - b) Služba Business CityNET s Business DSL Plus prístupom ku Službe Business CityNET,
 - c) Služba MPLS VPN s Business DSL Plus prístupom k Službe MPLS VPN,
 - d) Služba Business Internet so symetrickým alebo asymetrickým pripojením k internetu.

D. Doplnková služba Transport do VVN

1. Doplnkovú službu Transport do VVN je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business NET.
2. V rámci jedného prístupového bodu Služby Business NET je možné poskytnúť Doplnkovú službu Transport do VVN, ak je na prístupe k Službe Business NET špecifikovaný protokol Frame Relay alebo protokol ATM.
3. Pod zriadením Doplnkovej Služby Transport do VVN sa rozumie zriadenie samostatnej transportnej kapacity na účely poskytovania Služby VVN pre prístupový bod Služby Business NET. Transport je spoplatňovaný podľa Cenníka, ak nebolo dohodnuté inak.
4. Doplnkovú službu Transport do VVN je potrebné zriadiť pre každý prístupový bod Služby Business NET, pre ktorý Účastník požaduje poskytovanie Služby VVN.
5. Na účely využitia Doplnkovej Služby Transport do VVN je potrebné špecifikovať parametre Doplnkovej Služby Transport do VVN v Zmluve, v rámci jednotlivých Špecifikácie.
6. Koncovým bodom siete Podniku je určené fyzické rozhranie, cez ktoré nie je možné vytvoriť spojenie do dátovej časti VPN.
7. Koncovým bodom Doplnkovej Služby Transport do VVN je fyzické rozhranie s presne definovaným označením transportu a relácie transportu v Odovzdávacom protokole Doplnkovej Služby Transport do VVN.
8. KZ vrátane ich konfigurácie, ktoré sú potrebné pre použitie Doplnkovej Služby Transport do VVN nie sú obsahom Doplnkovej Služby Transport do VVN.

E. Doplnková služba IPsec VPN

1. Doplnkovú službu IPsec VPN je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business CityNET,
 - b) Služba MPLS VPN,
 - c) Služba Business Internet.
2. Doplnková služba IPsec VPN zabezpečuje pripojenie lokalít Účastníka do dátovej VPN. Pripojenie jednotlivých lokalít je realizované vytváraním kryptovaných tunelov v rámci verejnej internetovej siete. Sieť založená na IPsec VPN protokole môže byť realizovateľná dvomi spôsobmi ako:
 - a) HW IPsec VPN - prepojenie lokalít tunelom ukončeným na KZ (Site-to-Site IPsec VPN).
 - b) SW IPsec VPN - prepojenie centrálnej lokality a pobočiek pomocou IPsec softvérového klienta (Cisco VPN klient).

3. Obidva typy IPsec VPN je možné kombinovať v jednej VPN:

a) HW IPsec VPN (Site-to-Site IPsec VPN) umožní vytvoriť VPN medzi lokalitami ukončením tunela na KZ. Centrálna lokalita musí byť pripojená prostredníctvom Dátovej služby s rýchlosťou uploadu vyššou alebo rovnou 1 Mbit/s. Pripojenie jednotlivých lokalít (pobočiek) je možné prostredníctvom symetrického alebo asymetrického pripojenia v rámci niektorej z dátových služieb alebo prostredníctvom iných pripojení. Pri Službe Business CityNET a Službe MPLS VPN je poskytovanie HW IPsec VPN možné len vtedy, ak je k prístupu poskytnutá aj Doplnková služba Internet. Podmienkou na realizáciu HW IPsec VPN je existencia KZ s funkčnosťou statických IPsec VPN tunelov na centrálnej lokalite a aj na pobočkových lokalitách.

Pri HW IPsec VPN môžu nastať nasledovné varianty:

- a1) KZ je súčasťou služby IPsec VPN, prostredníctvom ktorej je lokalita pripojená. V tomto prípade je KZ vo vlastníctve a správe Podniku a Účastník nemá konfiguračné práva ku KZ,
- a2) KZ pre príslušnú lokalitu si Účastník prenajíma od Podniku, teda KZ zostáva vo vlastníctve a správe Podniku a Účastník nemá konfiguračné práva ku KZ,
- a3) KZ je vo vlastníctve Účastníka, ale je v správe Podniku. Účastník nemá konfiguračné práva ku KZ,
- a4) KZ pre príslušnú lokalitu si Účastník prenajíma od Podniku, ale nie je v správe Podniku a Účastník má konfiguračné práva ku KZ,
- a5) KZ je vo vlastníctve Účastníka, nie je v správe Podniku a Účastník má konfiguračné práva ku KZ.

Pri variante a1) a a2) zodpovedá Podnik za funkčnosť VPN a KZ v jeho správe. Pri variante a3) zodpovedá Podnik za funkčnosť VPN, ale nenesie zodpovednosť za prípadnú nefunkčnosť VPN vzniknutú poruchou KZ vo vlastníctve Účastníka. Podmienkou zodpovednosti za VPN je taktiež použitie definovaných KZ. Pri variante a4) Podnik nezodpovedá za funkčnosť VPN a zodpovedá za funkčnosť KZ. Pri tejto variante Podnik realizuje len prvotnú konfiguráciu potrebnú k sfunkčneniu VPN. Pri variante a5) Podnik nezodpovedá za funkčnosť VPN ani za funkčnosť KZ. V tomto prípade Podnik realizuje len prvotnú konfiguráciu potrebnú k sfunkčneniu VPN. Prípadná porucha na pripojení VPN bude posudzovaná len ako štandardná porucha konektivity a nebude sa posudzovať funkčnosť VPN a KZ. Nevyhnutnou podmienkou pre vytvorenie HW IPsec VPN je existencia pevnej IP adresy v každej z lokalít. V prípade, ak má byť IPsec VPN zriadená v lokalite, ktorá má byť pripojená do internetu prostredníctvom asymetrického prístupu (napr. ADSL), zariadenie tohto prístupu nie je predmetom zriadenia Doplnkovej služby IPsec VPN.

Poskytovanie IPsec VPN vo všetkých variantoch je spolplatňované podľa príslušných ustanovení Cenníka s tým, že v prípade prenájmu KZ a v prípade prvotnej konfigurácie, prípadne zmeny konfigurácie, sa k cene za poskytovanie IPsec VPN pripočítava aj cena prenájmu KZ a cena prvotnej konfigurácie, resp. zmeny konfigurácie KZ, a to jednotlivo pre každé jedno KZ.

Podnik vykonáva konfiguráciu a správu Doplnkovej služby IPsec VPN len na určitých definovaných KZ s príslušnou verziou firmware, preto je potrebné vopred konzultovať zoznam Podnikom podporovaných KZ ešte pred samotnou kúpou zariadení Účastníka uvažovaných pre využitie s Doplnkovou službou IPsec VPN s predajcom týchto zariadení. Parametre tunelov IPsec VPN definuje predovšetkým Podnik. V prípade, že Účastník požaduje vlastné nastavenie tunelov IPsec VPN, musí byť toto nastavenie špecifikované v Zmluve, resp. v príslušnom zmluvnom dokumente. Pokiaľ je KZ v správe Podniku, v prípade potreby Podnik vykonáva na definovaných KZ reaktívny monitoring, teda Podnik preveruje, či je KZ dostupné, teda či je ku KZ funkčné pripojenie a či je IPsec VPN tunel aktívny.

b) SW IPsec VPN (Cisco VPN klient) zabezpečuje pripojenie lokalít Účastníka do dátovej VPN v topológii bod-múltibod. Centrálné pripojenie musí byť realizované Službou Business Internet alebo Službou Business CityNET alebo Službou MPLS VPN s Doplnkovou službou Internet. Vytváranie a ukončovanie tunelov, ako aj ich možný počet je určený použitými KZ a ich konfiguráciou na strane centrálnej lokality Účastníka. Ak sú ďalšie lokality Účastníka (pobočky) pripojené do internetu prostredníctvom služieb asymetrického prístupu (napr. technológiu ADSL), zariadenie týchto služieb prístupu nie je predmetom zriadenia Doplnkovej služby IPsec VPN. VPN je medzi centrálnou lokalitou a pobočkou vytvorená využitím IPsec softwarového klienta, ktorý je nainštalovaný na zariadení (PC, notebook ...) Účastníka. V prípade, že Účastník

požaduje inštaláciu IPsec softvérového klienta, tak táto aktivita bude fakturovaná ako konfigurácia Doplnkovej služby IPsec VPN.

Využitelná šírka prenosového pásma prístupu a tým aj množstvo prenášaných dát je závislé od typu KZ a typu kryptovania IPsec. V závislosti od použitého KZ môže dôjsť k zníženiu šírky využiteľného prenosového pásma.

F. Doplnková služba Ethernet Line

1. Doplnkovú službu Ethernet Line je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business CityNET.
2. Doplnková služba Ethernet Line umožňuje prenos dát medzi dvomi koncovými bodmi Pevnej siete Podniku s garantovanou prenosovou rýchlosťou.

G. Doplnková služba MPLS

1. Doplnkovú službu MPLS je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business CityNET.
2. Doplnková služba MPLS umožňuje zriadiť k Službe Business CityNET prístup do Pevnej verejnej siete ST-IP/MPLS siete poskytovaný v zmysle týchto Osobitných podmienok popisujúcich symetrický prístup k službe, bez poskytnutia CE smerovača pre koncový bod tejto služby.

H. Doplnková služba Transaction Net

1. Doplnkovú službu Transaction Net je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business CityNET.
2. Doplnková služba Transaction Net umožňuje prostredníctvom prístupu k Službe Business CityNET využívať Službu Transaction Net podľa týchto Osobitných podmienok a za cenu podľa Cenníka.
3. Doplnková služba Transaction Net poskytuje Účastníkovi technické prostriedky a prenosové prostredie výhradne na účely prenosu elektronických bankových transakcií.

I. Doplnková služba IP TV

1. Doplnkovú službu IP TV je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business CityNET.
2. Doplnková služba IP TV umožňuje prostredníctvom prístupu k Službe Business CityNET poskytovať službu retransmisie podľa platných Osobitných podmienok pre poskytovanie služieb televízie.
3. Súčasťou Doplnkovej služby IP TV nie je telekomunikačné zariadenie typu Home Access Gateway (ďalej len „HAG“).
4. Podnik garantuje funkčnosť služieb televízie na KZ Doplnkovej služby IP TV typu Set Top Box (ďalej len „STB“), ktoré boli odporúčané, testované a nakonfigurované Podnikom za účelom poskytovania Doplnkovej služby IP TV.
5. KZ Doplnkovej služby IP TV typu STB nie je súčasťou Doplnkovej služby IP TV.
6. Doplnkovú službu IP TV je možné používať maximálne na dvoch KZ typu STB pripojených na koncový bod Doplnkovej služby IP TV.
7. V prípade, keď sú pripojené na koncový bod Doplnkovej služby IP TV dve KZ typu STB, je možné vždy len na jednom z týchto zariadení používať službu nahrávania. Podnik poskytuje funkčnosť nahrávania iba na KZ, ktoré bolo odporúčané, testované a nakonfigurované Podnikom za účelom poskytovania Doplnkovej služby IP TV.
8. Doplnková služba IP TV je Účastníkovi poskytovaná v kvalite služby best-effort.
9. K jednému prístupu k Službe Business CityNET môže byť poskytnutých maximálne 5 Doplnkových služieb IP TV, pokiaľ sa Podnik s Účastníkom nedohodnú inak.
10. K Doplnkovej službe IP TV sú poskytované aj pridružené služby, ktorých poskytovanie je podmienené zriadením a poskytovaním Doplnkovej služby IP TV k Službe Business CityNET.
11. Doplnková služba IP TV je poskytovaná podľa dostupnosti a technických možností Podniku.

J. Doplnková služba Prenájom smerovača

1. Doplnkovú službu Prenájom smerovača je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - a) Služba Business NET,
 - b) Služba VVN,
 - c) Služba Dial VPN,
 - d) Služba Business Internet.

- Podnik poskytuje Doplnkovú službu Prenájom smerovača aj v spojení so službou, ktorej obsahom je návrh sieťového umiestnenia smerovačov ako aj so službou dohľadu nad sieťou Účastníka ako ďalšími službami k Doplnkovej službe Prenájom smerovača.
- Doplnková služba Prenájom smerovača sa poskytuje podľa Osobitných podmienok na predaj a prenájom KZ a iných telekomunikačných zariadení.

K. Doplnková služba Pridelenie IP adresného priestoru

- Doplnkovú službu Pridelenie IP adresného priestoru je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - Služba Business Internet,
 - Doplnková služba Internet.
- Účastník má možnosť v rámci Doplnkovej služby Pridelenie IP adresného priestoru požiadať o pridelenie IP adresného priestoru pre 16, 32, 64, 128 alebo 256 uzlov. Podnik zaregistruje IP adresný priestor a zabezpečuje unikátnosť IP adries tých Účastníkov, ktorí využívajú adresy z rozsahu adries CIDR bloku prideleného Pevnej verejnej sieti ST-IP.

L. Doplnkové služby z portfólia služieb internetového prístupu

- Doplnkové služby z portfólia služieb internetového prístupu je možné poskytnúť pre nasledujúce Dátové služby:
 - Služba Business Internet,
 - Doplnková služba Internet.
- Účastník má možnosť objednania Doplnkových služieb z portfólia služieb internetového prístupu (registrácia domény druhej úrovne, DNS Standard, DNS Advance, mail kôš, mail box, web hosting a pod.), ktoré sú poskytované podľa platných Osobitných podmienok pre poskytovanie služieb internetového prístupu a Cenníka pre služby internetového prístupu. Doplnkové služby z portfólia služieb internetového prístupu sú poskytované na základe osobitnej Zmluvy, obsahom ktorej je tiež špecifikácia požadovaných služieb internetového prístupu. Poskytovanie Doplnkových služieb z portfólia služieb internetového prístupu je podmienené využívaním Služby Business Internet alebo Doplnkovej služby Internet k Dátovej službe.

Článok 3. Preloženie a premiestnenie

- Preloženie koncového bodu prístupu k Pevnej sieti Podniku Dátovej služby alebo Doplnkovej služby je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na mieste identifikovanom iným súpisným alebo orientačným číslom, ako bolo miesto pred preložením tohto koncového bodu, a to len v rámci tej istej obce, resp. toho istého mesta.
- Premiestnenie koncového bodu prístupu k Pevnej sieti Podniku Dátovej služby alebo Doplnkovej služby je inštalácia a aktivácia technologických zariadení na iné miesto v tej istej budove alebo v budove inej, ktorá má to isté súpisné číslo, na ktorom sa nachádzali technologické zariadenia pred premiestnením tohto koncového bodu.
- Ak Účastník Služby MPLS VPN, Služby Business CityNET, Služby Business NET alebo Služby Prenájmu okruhov žiada o expresné zriadenie, preloženie alebo premiestnenie symetrického prístupu, prístupu Služby Transaction NET, FBA-aDSL prístupu k Službe MPLS VPN alebo zriadenie jednotlivého Okruhu a technologické možnosti a podmienky to umožňujú, Podnik sa zaväzuje zriadiť, preložiť alebo premiestniť tento prístup alebo Okruh do 5 alebo 10 pracovných dní odo dňa doručenia Špecifikácie, ktorej obsahom je takáto žiadosť. Ak technologické možnosti neumožňujú expresné zriadenie, Podnik zriadi tento prístup alebo Okruh podľa štandardnej doby zriadenia.

Časť IV. Zmluvný vzťah s Účastníkom Dátových služieb

Článok 1. Zriadenie a poskytovanie Dátových služieb

- Okrem podmienok uvedených vo Všeobecných podmienkach platia pre zriadenie a poskytovanie Dátových služieb tiež nasledujúce podmienky uvedené v tomto článku.
- V rámci jednej Zmluvy možno dohodnúť poskytovanie Dátovej služby prostredníctvom viacerých prístupov k Pevnej sieti Podniku (alebo Okruhov v prípade Služby Prenájmu okruhov), pričom každý prístup k Pevnej sieti Podniku (alebo Okruhu) a lokalita tohto prístupu (alebo Okruhu) sú špecifikované v Zmluve v rámci jednotlivých Špecifikácií.
- Dátová služba (alebo jednotlivý Okruh) s výnimkou Služby DSL Prístup a Služby Dial VPN sa považuje za odovzdanú Účastníkovi (čo znamená, že sa môže začať fakturácia):

- dňom podpisu Protokolu o odovzdaní oprávneným zástupcom Účastníka, ak sa tak stalo na mieste odovzdania,
 - dňom odovzdania Dátovej služby alebo Okruhu, ak Účastník nezabezpečí prítomnosť svojho oprávneného zástupcu pri protokolárnom odovzdaní na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase. V tom prípade Podnik v deň odovzdania oznámi Účastníkovi elektronickou poštou alebo faxom, že Dátová služba alebo Okruh bol zriadený, a doručí Účastníkovi Protokol o odovzdaní. Účastník je povinný doručiť Podniku podpísaný Protokol o odovzdaní do 14 dní odo dňa odovzdania príslušnej služby.
- Protokol o odovzdaní je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
 - Zmluvný vzťah na ďalšie Doplnkové služby s výnimkou Doplnkovej služby Internet, ktoré Podnik poskytuje v rámci Doplnkových služieb k službám internetového prístupu (služba elektronickej pošty, webhostingové a doménové služby) bol uzatvára podľa platných Osobitných podmienok pre služby internetového prístupu.
 - Ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak, Podnik zriadi požadovanú Dátovú službu:
 - do 14 pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služby MPLS VPN, Služby Business NET, Služby Dial VPN a Služby Transaction NET,
 - do 14 kalendárnych dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Prenájmu okruhov a Služby Business Internet,
 - do 30 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Business CityNET.

Osobitné podmienky pre zriadenie a poskytovanie jednotlivých Dátových služieb:

A. Služba MPLS VPN

- Umožnenie GPRS/EDGE prístupu k Službe MPLS VPN a Umožnenie WBA-flarion prístupu k Službe MPLS VPN sú definované v samostatnej Špecifikácii k Zmluve.
- Podmienkou zriadenia Asymetrického prístupu k Službe MPLS VPN je využívanie Služby DSL Prístup. V prípade, že Zaujemca nie je zároveň Účastníkom Služby DSL Prístup, je možné zriadiť Asymetrický prístup k Službe MPLS VPN len za podmienky, že Zaujemca zabezpečí na svoju zodpovednosť a náklady dohodu s iným Účastníkom Služby DSL Prístup o využití tejto Služby DSL Prístup na účely Asymetrického prístupu k Službe MPLS VPN.
- Podmienkou zriadenia Dial-up prístupu k Službe MPLS VPN je využívanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA) a zároveň existencia aspoň jedného z nasledovných druhov prístupov k Službe MPLS VPN:
 - Asymetrický prístup k Službe MPLS VPN,
 - Symetrický prístup k Službe MPLS VPN,
 - FBA-aDSL prístup k Službe MPLS VPN.
- Podmienkou zriadenia Umožnenia GPRS/EDGE prístupu k Službe MPLS VPN alebo zriadenia Umožnenia WBA-flarion prístupu k Službe MPLS VPN je existencia aspoň jedného z nasledovných druhov prístupov k Službe MPLS VPN:
 - Asymetrický prístup k Službe MPLS VPN,
 - Symetrický prístup k Službe MPLS VPN,
 - FBA-aDSL prístup k Službe MPLS VPN.

B. Služba Business CityNET

- Podmienkou zriadenia aDSL Prístupu k Službe Business CityNET je existencia aspoň jedného Permanentného prístupu k Službe Business CityNET.

C. Služba Business NET

- V prípade, že si zriadenie Služby Business NET vyžaduje vybudovanie nového vnútorného rozvodu, náklady na jeho vybudovanie znáša Zaujemca.

D. Služba Dial VPN

- Súčasťou poskytovania Služby Dial VPN nie je dodávka KZ, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

E. Služba DSL Prístup

- Služba DSL Prístup je poskytovaná na základe zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA), a to buď na základe osobitnej časti tejto zmluvy o poskytovaní verejných služieb týkajúcej sa Služby

- DSL Prístup alebo na základe dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA).
2. Zriadením Služby DSL Prístup technikom povereným Podnikom sa rozumie:
 - a) montáž frekvenčnej výhybky oddelujúcej frekvenčné pásmo pre prenos dátového signálu od frekvenčného pásma pre prenos analógového alebo ISDN BRA signálu na jednom prípojnom vedení (ďalej len „Splitter“) a jeho pripojenie na existujúce prípojné vedenie,
 - b) konfigurácia Služby DSL Prístup na telekomunikačných zariadeniach Podniku,
 - c) predvedenie funkčnosti Služby DSL Prístup na služobnom DSL modeme, služobnom prenosom PC technika povereného Podnikom a služobnom konte,
 - d) Služba DSL Prístup sa považuje za zriadenú dňom podpisu Preberacieho protokolu Účastníkom.
 3. Zriadením Služby DSL Prístup samoinštaláciou sa rozumie:
 - a) montáž Splittera, jeho pripojenie na existujúce prípojné vedenie samotným Účastníkom podľa manuálu, ktorý je súčasťou samoinštaláčného balíka, a overenie funkčnosti Služby DSL Prístup cez testovacie konto uvedené v priloženom manuáli,
 - b) konfigurácia Služby DSL Prístup na telekomunikačných zariadeniach Podniku,
 - c) Služba DSL Prístup zriadená samoinštaláciou sa považuje za zriadenú a spoplatňuje sa dátumom jej prvého použitia, najneskôr však 15. kalendárnym dňom od prevzatia samoinštaláčného balíka Účastníkom. Prvým využitím Služby DSL Prístup je úspešné overenie funkčnosti Služby DSL Prístup cez testovacie konto (prihlasovacie meno a heslo k tomuto kontu je uvedené v priloženom manuáli samoinštaláčného balíka). O zmeny Služby DSL Prístup je možné požiadať zo strany Účastníka až po uplynutí 15 kalendárnym dňmi od prevzatia zásielky samoinštaláčného balíka Účastníkom,
 - d) zriadenie Služby DSL Prístup samoinštaláciou je možné len vo vybraných lokalitách podľa technických možností Podniku,
 - e) samoinštaláčny balík pozostáva so Splittera, prepojovacích káblov a manuálu.
 4. Podnik sa zaväzuje Účastníkov zriadiť Službu DSL Prístup do priestorov, kde má zriadenú verejnú telefónnu službu v pevnom mieste pripojenia (telefónnu prípojku alebo základný prístup ISDN BRA) v zmysle Cenníka.
 5. Súčasťou Služby DSL Prístup nie je dodanie DSL modemu a ani konfigurácia alebo inštalácia DSL modemu.

F. Služba Prenájom okruhov

1. Predmetom jednej Zmluvy môže byť zriadenie a poskytovanie Služby Prenájom okruhov prostredníctvom prenájmu viacerých Okruhov, nemožno však v jednej Zmluve dohodnúť poskytovanie Služby Prenájom okruhov na dobu neurčitú a zároveň aj na dobu určitú. V rámci jednej Zmluvy uzavretej na dobu určitú a pre viac Okruhov musí byť doba poskytovania Služby Prenájmu okruhov pre všetky Okruhy rovnaká.
2. V prípade, že je zriadenie požadovaného Okruhu možné v zmysle predloženej požiadavky Záujemcu, Podnik spolu s oznámením o možnosti zriadenia Okruhu zašle Zájemcovi na podpis ním podpísanú Zmluvu.
3. Súčasťou poskytovania Služby Prenájmu okruhov nie je dodávka KZ, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

G. Služba Transaction NET

1. Prístupový bod miesta Transakcii a prístupový bod centrála je možné štandardne zriadiť len v prípade, ak je na týchto prístupoch špecifikovaný rovnaký komunikačný protokol. Všetky iné riešenia sa považujú za individuálne telekomunikačné riešenia.
2. Podmienkou zriadenia GPRS/EDGE prístupu k Službe Transaction Net je zriadenie a poskytovanie aspoň piatich asymetrických prístupov Služby Transaction Net.
3. V prípade, že si zriadenie Služby Transaction NET vyžaduje vybudovanie nového vnútorného rozvodu, náklady na jeho vybudovanie znáša Záujemca.

H. Služba VVN

1. Zmluvou sa Účastník zaväzuje využívať Službu VVN výlučne z koncového bodu Pevnej verejnej siete ST-IP, resp. z koncového bodu Služby VVN definovaného v Zmluve (t.j. z adresy umiestnenia Služby VVN).

2. Pre korektné zriadenie Služby VVN a inštaláciu potrebných pripojení je nevyhnutné, aby Účastník poskytol Podniku potrebnú technickú súčinnosť v mieste poskytovania Služby VVN. Podnik neposkytuje a ani nezodpovedá za konfiguráciu PBX Účastníka. V prípade priameho pripojenia IP PBX Účastníka (PBX Účastníka využívajúcej internetový protokol - IP - bez potreby IP brány spravovanej Podnikom) je potrebné zo strany Účastníka zabezpečiť číselné manipulácie na danej IP PBX.
3. Súčasťou Služby VVN nie je dodávka KZ, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

Článok 2. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má okrem práv a povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach tiež nasledovné práva a povinnosti uvedené v tomto článku.
2. Účastník je povinný uhradiť Podniku cenu už vykonaných prác ocenených v dohodnutých cenách v prípade, že odstúpi od Zmluvy a už sa začali práce spojené so sprístupnením Služby MPLS VPN, Služby Business CityNET, Služby Business NET, Služby Prenájmu okruhov, Služby Dial VPN alebo Služby Transaction NET.
3. Účastník je povinný poskytnúť Podniku vyhovujúce priestory, ktoré sú potrebné na umiestnenie zariadení nutných na zriadenie a prevádzkovanie Dátovej služby.
4. Účastník je povinný umožniť Podniku odoberať elektrickú energiu (v prípade požiadavky na nepretržité napájanie účastník zaistí zdroj neperušaného napájania - UPS) na napájanie zariadení Podniku, ktoré sú nevyhnutné na zriadenie a prevádzkovanie Dátovej služby.
5. Účastník je povinný umožniť nevyhnutný prístup k prípojnému vedeniu, a to pre zamestnancov Podniku alebo dodávateľov Podniku, ktorí sú povinní sa riadne preukázať služobným preukazom, resp. identifikačnou kartou Podniku alebo dodávateľa Podniku.

Osobitné práva a povinnosti Účastníka vo vzťahu k jednotlivým Dátovým službám:

A. Služba DSL Prístup

1. V prípade využitia možnosti zriadenia Služby DSL Prístup samoinštaláciou je Účastník povinný:
 - a) samoinštaláčny balík Podniku doručovaný zásielkovou službou prevziať najneskôr do 14 dní od prvého kontaktovania zásielkovou službou. V opačnom prípade sa predpokladá, že Účastník odstúpil od návrhu zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA) v časti Služba DSL Prístup alebo dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA) v časti Služby DSL Prístup,
 - b) samoinštaláciu Služby DSL Prístup vykonať do 14 kalendárnym dňmi od prevzatia samoinštaláčného balíka od zásielkovej služby a v prípade komplikácií pri samoinštalácii služby kontaktovať Podnik na telefónnom čísle uvedenom v priloženom manuáli. Za deň prevzatia samoinštaláčného balíčka sa považuje dátum podpisu jeho prevzatia,
 - c) overiť funkčnosť Služby DSL Prístup cez testovacie konto prostredníctvom prihlasovacieho mena a hesla uvedeného v priloženom manuáli.

B. Služba Prenájom okruhov

1. Účastník je povinný poskytnúť súčinnosť pri protokolárnom odovzdávaní každého Okruhu do užívania.

C. Služba VVN

1. Účastník má nasledujúce práva a povinnosti:
 - a) povinnosť poskytnúť svoj prístup Služby VVN na uskutočnenie volania v prípadoch, keď je to naliehavo potrebné na splnenie povinnosti vyplývajúcej zo Zákona alebo ak je to potrebné a nevyhnutné na ochranu životne dôležitých záujmov fyzickej osoby alebo ochrany majetku fyzickej osoby alebo právnickej osoby (napr. na privolanie pomoci osobe, ktorá je v nebezpečenstve smrti alebo javí vážne poruchy zdravia, na zamedzenie alebo zdoľanie požiaru, alebo inej živelné pohromy alebo nehody),
 - b) povinnosť poskytovať súčinnosť pri inštalácii príslušného KZ, umožňovať prístup k Službe VVN a jej prístupom, ako aj umožniť použitie Služby VVN zamestnancom Podniku alebo dodávateľa Podniku, ak je to potrebné na výkon ich práce (zriadenie, oprava,

- zmena pripojenia Služby VVN), pokiaľ sa Účastníkovi riadne preukáže,
- Účastník využívajúci PBX je povinný zamedziť tomu, aby dochádzalo k prepojeniu Pevnej siete Podniku s elektronickou komunikačnou sieťou iného poskytovateľa služieb elektronických komunikácií (napr. prostredníctvom GSM brány) za účelom prepojenia týchto sietí alebo za účelom ukončovania prevádzky elektronickej komunikácie smerovanej z inej elektronickej komunikačnej siete (verejnej alebo neverejnej) vo VTS ST, bez predchádzajúcej písomnej dohody s Podnikom,
 - Účastník je oprávnený prevádzkovať GSM bránu na PBX len za podmienky, že priame volania do mobilných sietí je možné uskutočniť len z vymedzeného počtu pobočkových staníc tejto PBX, ktoré si zmluvné strany dohodli v Zmluve a volania z mobilnej telefónnej stanice prostredníctvom GSM brány a spojovacieho a prepovovacieho zariadenia PBX sa môže uskutočňovať iba v rámci klapiek tejto PBX,
 - v prípade volaní na čísla tiesňových služieb vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“ je správne smerovanie týchto tiesňových volaní zabezpečené len pri volaniach z koncového bodu Služby VVN definovaného v Zmluve (z adresy umiestnenia Služby VVN). V prípade, že Účastník využije Službu VVN z lokality mimo adresy jej umiestnenia a bude volať na uvedené čísla tiesňových služieb vrátane volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112, preberá plnú zodpovednosť za nesprávnu lokalizáciu volajúceho a zaväzuje sa nahradiť zložkám záchranného systému alebo Podniku všetky náklady s tým spojené. Podnik nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté pri tiesňových volaniach vrátane volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania „112“ z lokality mimo adresy umiestnenia Služby VVN.

Článok 3. Práva a povinnosti Podniku

- Podnik má okrem práv a povinností uvedených vo Všeobecných podmienkach tiež nasledovné práva a povinnosti uvedené v tomto článku.
- Závazok zriadiť Službu MPLS VPN, Službu Business CityNET, Službu Business NET, Službu Business Internet, Službu VVN, Službu Transaction NET alebo Službu Prenájmu okruhov alebo jednotlivý Okruh je splnený dňom, v ktorom je príslušná služba alebo jednotlivý Okruh technologicky pripravený na odovzdanie Účastníkovi. Ak nie je možné odovzdať celú Dátovú službu (všetky koncové body príslušnej služby) z technických dôvodov, môže Podnik po dohode s Účastníkom odovzdať len tú časť Dátovej služby (okrem Okruhu, ktorý nie je možné odovzdať čiastočne), ktorá je technologicky pripravená na odovzdanie. Podnik zvolá stretnutie s oprávneným zástupcom Účastníka na účely protokolárneho odovzdania Dátovej služby alebo Okruhu, ktoré sa uskutoční v mieste jedného z koncových bodov Dátovej služby alebo Okruhu.
- V prípade Poruchy, na požiadanie Účastníka, poskytnúť priebežnú informáciu o postupe odstraňovania Poruchy.
- V prípade Poruchy Služby Prenájmu okruhov alebo Poruchy Okruhu overiť u Účastníka alebo u ním určeného, technicky spôsobilého zamestnanca, či ohlásená Porucha nie je na KZ Účastníka, ak toto zariadenie nie je v správe Podniku.
- Podnik má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby MPLS VPN, Služby Business CityNET, Služby Transaction NET alebo Služby VVN z dôvodu nedoručenia Protokolu o odovzdaní týkajúcom sa príslušnej služby Účastníkom do 14 dní od zriadenia a odovzdania Dátovej služby.

Osobitné práva a povinnosti Podniku vo vzťahu k jednotlivým Dátovým službám:

A. Služba Dial VPN

- Podnik je povinný do 24 hodín po zriadení Služby Dial VPN oznámiť Účastníkovi v Protokole o odovzdaní dátum zriadenia Služby Dial VPN, identifikačné údaje a všetky potrebné technické parametre.
- Závazok zriadiť Službu Dial VPN je splnený dňom podpisu Protokolu o odovzdaní oboma zmluvnými stranami. Protokol o odovzdaní je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

B. Služba DSL Prístup

- Podnik sa zaväzuje Účastníkovi zriadiť Službu DSL Prístup do priestorov, kde má Účastník zriadenú telefónnu prípojku alebo základný prístup ISDN BRA, v zmysle Cenníka pre hlasové služby.
- Podnik má právo na vypovedanie zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ktorej predmetom je poskytovanie verejnej telefónnej služby

v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA) v časti Služba DSL Prístup v prípade preloženia alebo premiestnenia telefónnej prípojky alebo prístupu ISDN verejnej telefónnej služby, ak technické možnosti nedovoľujú súčasnú technickú realizáciu preloženia alebo premiestnenia Služby DSL Prístup.

- Podnik má právo na dočasné prerušenie poskytovania verejnej telefónnej služby z dôvodu zriadenia Služby DSL Prístup.

C. Služba VVN

- Za zneužívanie Služby VVN sa považuje konanie, ak Účastník využije Službu VVN na realizáciu volaní z lokality mimo adresy umiestnenia Služby VVN uvedenej v Zmluve.
- Podnik je povinný na žiadosť Účastníka, ak je to technicky možné, dočasne zrušiť zamedzenie prezentácie volajúceho (CLIR) za účelom zachytenia zlomyselných alebo obťažujúcich volaní a sprístupniť dotknutému Účastníkovi za odplatu identifikáciu volajúceho.

D. Služba Business Internet

- Podnik je povinný v Protokole o odovzdaní oznámiť Účastníkovi dátum zriadenia Služby Business Internet, identifikačné údaje a technické parametre umožňujúce účastníkovi prístup do internetu.

E. Služba Business NET

- Podnik má právo dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby Business NET z dôvodu nedoručenia Protokolu o odovzdaní služby Účastníkom.

Článok 4. Uzatvorenie Zmluvy

- Okrem podmienok pre uzatvorenie Zmluvy uvedených vo Všeobecných podmienkach platia pre uzatvorenie Zmluvy vo vzťahu k Dátovým službám tiež nasledujúce podmienky uvedené v tomto článku.

Osobitné podmienky pre uzatvorenie Zmluvy vo vzťahu k jednotlivým Dátovým službám:

A. Služba Prenájmu okruhov

A1. Uzatvorenie Zmluvy formou OSS

- Pri Službe Prenájmu okruhov v prípade štandardných medzinárodných okruhov má Zájemca právo požiadať o uzatvorenie Zmluvy formou OSS (One Stop Shopping).
- Podnik:
 - uzatvorí so Zájemcom Zmluvu formou OSS, ktorej predmetom je poskytovanie prenájmu štandardných medzinárodných okruhov na základe splnomocnenia príslušného zahraničného poskytovateľa a v mené tohto zahraničného poskytovateľa, a to v časti týkajúcej sa zahraničnej časti štandardného medzinárodného okruhu, alebo
 - sprostredkuje uzatvorenie Zmluvy formou OSS, ktorej predmetom je poskytovanie prenájmu štandardných medzinárodných okruhov, medzi Zájemcom a príslušným zahraničným poskytovateľom, a to v časti týkajúcej sa zahraničnej časti štandardného medzinárodného okruhu.
- V prípade Zmluvy uzavretej formou OSS vznikne zmluvný vzťah medzi Zájemcom a príslušným zahraničným poskytovateľom služby prenájmu štandardných medzinárodných okruhov.
- Na uzatvorenie Zmluvy formou OSS a poskytovanie služby prenájmu štandardných medzinárodných okruhov podľa tejto Zmluvy sa vzťahujú tieto Osobitné podmienky, pokiaľ v týchto Osobitných podmienkach alebo v Zmluve nie je stanovené inak.
- Zájemca má právo požadovať uzatvorenie Zmluvy formou OSS, ktorej predmetom je poskytovanie služby prenájmu štandardných medzinárodných okruhov, len v prípadoch, keď má Podnik uzatvorenú na tento účel osobitnú zmluvu s príslušným zahraničným poskytovateľom služby prenájmu štandardných medzinárodných okruhov.
- V Zmluve formou OSS je možné dohodnúť rozsah a podmienky plnenia za časť Okruhu na území cudzieho štátu len v rámci podmienok dohodnutých v zmluve medzi Podnikom a príslušným zahraničným poskytovateľom služby prenájmu štandardných medzinárodných okruhov.
- Podnik je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Zmluvy formou OSS, ak Zájemca vo vzťahu k zahraničnej časti Okruhu neakceptuje v Zmluve

formou OSS podmienky zahraničného poskytovateľa služby prenájmu štandardných medzinárodných okruhov.

A2. Uzatvorenie Zmluvy na produkt IBL

1. Zaujemca má právo požiadať o zriadenie a poskytovanie Služby Prenájmu okruhov týkajúcej sa IBL (ďalej len „produkt IBL“), a to formou uzatvorenia Zmluvy, ktorej súčasťou je Špecifikácia IBL, kde je bližšie definovaná požiadavka Služby Prenájmu okruhov IBL. Špecifikácia IBL je prílohou Zmluvy a tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
2. Podnik poskytuje Službu Prenájmu okruhov – produkt IBL a uzatvorí Zmluvu na produkt IBL len v prípadoch, keď má Podnik uzatvorenú na tento účel zmluvu s príslušným zahraničným prevádzkovateľom siete.
3. Na uzatvorenie Zmluvy na produkt IBL a na jeho poskytovanie sa vzťahujú primerane tieto Osobitné podmienky, pokiaľ v týchto Osobitných podmienkach alebo v Zmluve nie je stanovené inak.
4. V Zmluve na produkt IBL je možné dohodnúť rozsah a podmienky plnenia za časť Okruhu na území cudzieho štátu len v rozsahu a podľa podmienok zmluvy uzavretej medzi Podnikom a príslušným zahraničným prevádzkovateľom siete, t. j. zriadenie produktu IBL závisí od možností zahraničného prevádzkovateľa siete a je limitované termínom dodania zahraničnej časti Okruhu.
5. V prípade produktu IBL nie je možné expresné zriadenie Okruhu IBL.

B. Služba Dial VPN

1. Súčasťou Služby Dial VPN je poskytovanie Služby Prenájmu okruhov v zmysle týchto Osobitných podmienok a Cenníka, a to v závislosti podľa realizácie pevného pripojenia Služby Dial VPN. Alternatívne je možné k Službe Dial VPN využiť i už existujúce pevné pripojenie, ktoré bolo zriadené ako súčasť Služby Business Internet alebo Služby Business CityNET.

Článok 5. Zmena Zmluvy

1. Okrem podmienok pre zmenu Zmluvy uvedených vo Všeobecných podmienkach platia pre zmenu Zmluvy vo vzťahu k Dátovým službám tiež nasledujúce podmienky uvedené v tomto článku.

Osobitné podmienky pre zmenu Zmluvy vo vzťahu k jednotlivým Dátovým službám:

A. Služba Prenájom okruhov

1. Predloženie Účastníkom riadne vyplnenej Špecifikácie, týkajúcej sa jednotlivých Okruhov (tlačivo Podniku určeného pre Službu Prenájmu okruhov, ďalej len „Špecifikácia PO“) je návrhom na zmenu, prípadne aj zrušenie Zmluvy.
2. Podnik je povinný najneskôr do 30 dní po doručení Špecifikácie PO odmietnuť alebo akceptovať návrh na zmenu Zmluvy a výsledok oznámiť Účastníkovi. V tejto lehote je Účastník svojím návrhom na zmenu Zmluvy uvedenom v Špecifikácii PO viazaný. Akceptáciou Špecifikácie PO zo strany Podniku sa tento návrh Účastníka na zmenu Zmluvy stáva platne uzatvoreným dodatkom Zmluvy, a táto Špecifikácia PO sa stáva prílohou k Zmluve. Ak Špecifikácia PO obsahuje požiadavku na zrušenie Okruhu, stáva sa prílohou k Zmluve okamihom jej doručenia Podniku, pokiaľ nejde o Okruh, ktorý sa Účastník zaviazal využívať po dobu určitú a v Zmluve nebolo dohodnuté inak.
3. Ak Účastník žiada v rámci existujúcej Zmluvy o zriadenie ďalšieho Okruhu medzi koncovými bodmi, kde už je realizovaný iný Okruh alebo Okruhy, Podnik zriadi požadovaný ďalší Okruh najneskôr do 10 pracovných dní po akceptácii Špecifikácie PO. Pri iných zmenách tak, ako je to najskôr technicky možné, o čom upovedomí Účastníka obdobným postupom podľa predchádzajúceho bodu.
4. Požiadavku na zrušenie Okruhu zo strany Účastníka vo forme výpovede Účastník predkladá v riadne vyplnenej Špecifikácii PO, ktorá musí byť doručená Podniku najneskôr jeden mesiac pred požadovaným termínom zrušenia Okruhu výpovedou. O späťvzatie (storno) výpovede môže Účastník požiadať najneskôr do 23. dňa v mesiaci, v ktorom plynie výpovedná lehota.
5. Ak zrušením Okruhu Zmluva stratí svoj vecný obsah, okamihom zrušenia Okruhu Zmluva zaniká uplynutím výpovednej lehoty.

B. Služba Business Internet

1. Návrhom na zmenu Zmluvy týkajúcej sa poskytovania Služby Business Internet je predloženie riadne vyplnenej Špecifikácie v písomnej forme, v ktorej sú Účastníkom definované požiadavky na zmenu v rozsahu poskytovania Služby Business Internet.
2. Podnik je povinný najneskôr do 30 dní po doručení Špecifikácie návrh na zmenu Zmluvy odmietnuť alebo akceptovať a oznámiť

výsledok Účastníkovi. V tomto období je Účastník svojím návrhom na zmenu Zmluvy viazaný. Akceptáciou Špecifikácie Podnikom sa Špecifikácia stáva súčasťou Zmluvy.

3. Po akceptácii Špecifikácie Podnik uskutoční požadovanú zmenu v termíne, v ktorom je to najskôr technicky možné, o čom upovedomí Účastníka.

C. Služba VVN

1. V prípade Služby VVN je Zmluvu možné meniť len na základe dohody Podniku a Účastníka uzavretej v písomnej alebo ústnej forme alebo konkludentne, spôsobom, ktorým sa dosiahne súlad vôle zmluvných strán. Zmena Zmluvy môže byť realizovaná prostredníctvom Špecifikácie, ktorou môže Účastník požiadať o pripojenie ďalšieho koncového bodu v rámci Služby VVN alebo o zmenu parametrov Služby VVN, preloženie alebo zrušenie účtov VVN. Preloženie účtu VVN je inštalácia a aktivácia účtu VVN ku KZ pripojenému k inému Koncovému bodu siete, ako bol Koncový bod siete pred preložením tohto účtu VVN. Zmenou účtu Služby VVN je zmena účtu VVN priradeného konkrétnemu KZ alebo klapke PBX Účastníka alebo zmena technických prostriedkov potrebných na poskytovanie Služby VVN.

Článok 6. Doba trvania a zánik Zmluvy

1. Okrem podmienok pre dobu trvania a zánik Zmluvy uvedených vo Všeobecných podmienkach platia pre dobu trvania a zánik Zmluvy vo vzťahu k Dátovým službám tiež nasledujúce podmienky uvedené v tomto článku.
2. V prípade, ak Účastník vypovie Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie Služby MPLS VPN, Služby Business CityNET, Služby Business NET, Služby Dial VPN alebo Služby Prenájmu okruhov (alebo jej časť, týkajúca sa jednotlivých Okruhov) uzavretú do neurčitéj doby pred dňom pripojenia KZ do Pevnej siete Podniku, je Účastník povinný zaplatiť Podniku všetky náklady vzniknuté v súvislosti so zriadením alebo preložením príslušnej Dátovej služby alebo Okruhu Účastníka.
3. Podnik môže odvolať ním podané odstúpenie od Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služby MPLS VPN, Služby Business CityNET alebo Služby Business NET, ktoré bolo podané z dôvodu, že Účastník nezaplatil cenu za poskytnutú Službu MPLS VPN, Službu Business CityNET alebo Službu Business NET ani do 45 dní po dni splatnosti, a to za predpokladu, že o to Účastník požiadal a uhradil Podniku všetky dlžné sumy pred dňom nadobudnutia účinnosti odstúpenia.

Osobitné podmienky pre dobu trvania a zánik Zmluvy vo vzťahu k jednotlivým Dátovým službám:

A. Služba DSL Prístup

1. Služba DSL Prístup zaniká zánikom zmluvy, ktorej predmetom je využívanie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia (telefónna prípojka alebo základný prístup ISDN BRA) alebo ich časti týkajúcej sa poskytovania Služby DSL Prístup.

B. Služba Prenájom okruhov

1. Zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Prenájmu okruhov uzatvorená na dobu neurčitú zaniká automaticky dňom, kedy dôjde k zániku poskytovania prenájmu posledného Okruhu, ktorý bol predmetom tejto Zmluvy.

C. Služba Business Internet

1. Zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Business Internet uzatvorená na dobu neurčitú zaniká automaticky dňom, kedy dôjde k zániku poskytovania posledného pripojenia, ktoré sa viaže k Službe Business Internet.
2. Zmluvu na dobu určitú, ktorej predmetom je poskytovanie Služby Business Internet, je možné uzavrieť minimálne na 24 hodín.

Časť V. Rozsah zodpovednosti

Článok 1. Rozsah zodpovednosti Podniku

1. Okrem rozsahu zodpovednosti uvedeného vo Všeobecných podmienkach sa v prípade Dátových služieb rozsah zodpovednosti Podniku vo vzťahu ku konkrétnym Dátovým službám rozširuje tak, ako je uvedené v tejto časti.

A. Spoločné ustanovenia pre Službu Business CityNET, Službu MPLS VPN a Službu Business NET

1. Podnik nezodpovedá za aktuálnosť, pravdivosť, zákonnosť, ako ani za súlad s morálnymi princípmi akýchkoľvek údajov a informácií, pochádzajúcich z globálnej siete internet, pokiaľ tieto údaje neboli zverejnené priamo Podnikom.
2. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré Účastník spôsobí v globálnej sieti internet tretím osobám, a to neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním nevyžiadanych správ, alebo iným zneužívaním prístupu do globálnej siete internet, alebo iným neoprávneným konaním.
3. Podnik nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Účastníkovi nedostatočným zabezpečením prepojenia VPN s globálnou sieťou internet.

B. Služba Business CityNET

1. Podnik nezodpovedá za kvalitu Služby Business CityNET poskytovanej cez aDSL Prístup k Službe Business CityNET vo vzťahu k dosahovaniu nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy aDSL technológie.

C. Služba MPLS VPN

1. Pri Službe MPLS VPN Podnik nezodpovedá:
 - a) za kvalitu Služby MPLS VPN poskytovanej cez Asymetrický prístup k Službe MPLS VPN, ktorá môže byť spôsobená nevhodnou voľbou rýchlostného variantu Služby DSL Prístup (alebo jej programu) a dosahovaním nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy Služby DSL Prístup,
 - b) za kvalitu Služby MPLS VPN poskytovanej cez FBA-aDSL prístup k Službe MPLS VPN vo vzťahu k dosahovaniu nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy aDSL technológie.
 - c) za kvalitu Služby MPLS VPN poskytovanej cez Umožnenie GPRS/EDGE prístupu k Službe MPLS VPN, ktorá môže byť spôsobená nevhodnou voľbou KZ, poruchou na KZ a dosahovaním nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných elektronických komunikačných sietí,
 - d) za škody spôsobené odcudzením KZ, alebo SIM karty, prostredníctvom ktorého je umožnený prístup k Službe MPLS VPN.

D. Služba Business NET

1. Podnik pri poskytovaní Služby Business NET nezodpovedá za služby sprístupnené alebo poskytované tretou stranou ani za vyúčtovanie vystavené tretou stranou za takéto služby.

E. Služba DSL Prístup

1. Podnik pri poskytovaní Služby DSL Prístup nezodpovedá za škody vzniknuté Účastníkovi v dôsledku rozhodnutia Podniku o prerušení alebo zastavení poskytovania Služby DSL Prístup alebo zmeny rozsahu alebo kvality poskytovanej Služby DSL Prístup.
2. Podnik zodpovedá za kontrolu a údržbu telekomunikačného zariadenia vo vlastníctve Podniku určeného na zabezpečenie poskytovania Služby DSL Prístup. Podnik sa zaväzuje odstrániť na vlastné náklady Poruchu v poskytovaní Služby DSL Prístup v rámci Pevnej siete Podniku, ktorú nespôsobil ani nezavinil Účastník. Účastník zabezpečí potrebnú súčinnosť, najmä aby v mieste servisného zásahu bol zaistený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj zabezpečí kvalifikovanú obsluhu poverenú Účastníkom na zaistenie nutnej spolupráce.
3. Podnik je povinný oznámiť Účastníkovi obmedzenie alebo prerušenie poskytovanie Služby DSL Prístup, ktoré je Podniku v dostatočnom predstihu známe.

F. Služba Transaction NET

1. Podnik pri poskytovaní Služby Transaction NET nezodpovedá za kvalitu Doplnkovej služby GPRS/EDGE prístupu k Službe Transaction NET, ktorá môže byť spôsobená nevhodnou voľbou KZ, poruchou na KZ a dosahovaním nižšej okamžitej prenosovej rýchlosti vyplývajúcej z povahy služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných elektronických komunikačných sietí.

Článok 2. Poruchy a servisný zásah

1. Okrem podmienok pre poruchy a servisný zásah, ktoré sú uvedené vo Všeobecných podmienkach platia pre poruchy a servisný zásah vo vzťahu k Dátovým službám tiež nasledujúce podmienky uvedené v tomto článku.
2. Podnik zodpovedá za kvalitnú prevádzku, kontrolu a údržbu svojho technického zariadenia určeného na zabezpečenie poskytovanej Dátovej služby alebo Doplnkovej služby.

3. Poruchy Dátových služieb s výnimkou Služby DSL Prístup, pokiaľ nie je súčasťou niektorej Doplnkovej služby, Účastník nahlasuje na bezplatnú linku 0800123369, pokiaľ nie je v Zmluve alebo v Odovzdávacom protokole dohodnuté inak.
4. V prípade Poruchy v poskytovaní Dátovej služby alebo Doplnkovej služby v rámci Pevnej siete Podniku, ktorá vznikla na strane Podniku, Účastník zabezpečí, aby v mieste servisného zásahu bol zaistený vstup do objektu pre servisnú skupinu a prípadne aj kvalifikovaná obsluha poverená Účastníkom na zaistenie nevyhnutnej súčinnosti.
5. Informácia Účastníka (hlásenie) o Poruche musí obsahovať:
 - a) obchodný názov spoločnosti – identifikačné údaje Účastníka,
 - b) identifikátor Dátovej služby alebo Doplnkovej služby, ktorej sa Porucha týka (napr. identifikátor okruhu, identifikátor prístupu),
 - c) popis Poruchy,
 - d) meno a priezvisko osoby konajúcej v mene Účastníka a jeho telefónne číslo,
 - e) ďalšie údaje vyžiadané Podnikom pri nahlásení Poruchy, alebo počas odstraňovania poruchy.
6. Pokiaľ nie je možné Poruchu odstrániť z pracoviska Podniku s pomocou obsluhy Účastníka, Podnik zorganizuje na odstránenie Poruchy servisný zásah.
7. Podnik oznámi odstránenie Poruchy Účastníkovi s uvedením nasledovných údajov:
 - a) identifikátor Dátovej služby alebo Doplnkovej služby, ktorej sa Porucha týka (napr. identifikátor okruhu, identifikátor prístupu),
 - b) spôsob odstránenia poruchy,
 - c) čas ukončenia Poruchy a celkový odsúhlasený čas trvania Poruchy.
8. Pokiaľ Účastník nezaistí na účely servisného zásahu na zariadenia Pevnej siete Podniku sprístupnenie všetkých priestorov a miestností objektu, kde sa zariadenie nachádza, čas od príchodu servisnej skupiny po sprístupnenie týchto priestorov sa nezapočítava do času trvania Poruchy.
9. Za poruchu Doplnkovej služby IP TV k Službe Business CityNET sa nepovažuje výpadok Doplnkovej služby IP TV zavinený chybou na KZ Doplnkovej služby IP TV Účastníka, nedostupnosť alebo nefunkčnosť Doplnkovej služby IP TV.
10. Pri poskytovaní Služby MPLS VPN, Služby Business NET a Služby Transaction NET sa za Poruchu nepovažuje stav, keď dôjde k prekročeniu dynamických parametrov dátového prenosu o menej ako 100% nad dohodnuté hodnoty na súvislý čas kratší ako 12 hodín a mesačne v úhrne čas kratší ako 24 hodín.
11. Pri poskytovaní Služby Prenájmu okruhov sa Podnik zaväzuje odstrániť do 24 hodín na vlastné náklady Poruchu v poskytovaní tejto služby v rámci Pevnej siete Podniku, ktoré zavinil.

Časť VI. Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Podnik je oprávnený zmeniť tieto Osobitné podmienky a Cenník. Zmena alebo doplnenie Osobitných podmienok a Cenníka sa považuje za zmenu zmluvných podmienok. Podnik bude pri oznamovaní zmeny Osobitných podmienok a Cenníka Účastníkovi postupovať podľa Časti III., Článku 5. Všeobecných podmienok, a to v závislosti od toho, či zmena alebo doplnenie Osobitných podmienok a Cenníka bude predstavovať podstatnú zmenu zmluvných podmienok alebo inú zmenu zmluvných podmienok.
2. Zriadenie a poskytovanie pripojenia ISDN s rýchlosťou 128 kbit/s a jeho cena sa riadi Osobitnými podmienkami pre poskytovanie služieb internetového prístupu a Cennikom pre poskytovanie služieb internetového prístupu.
3. V prípade Dial-up prístupu k Službe MPLS VPN, ktorý nemá garantovanú žiadnu QoS, si Účastník môže zvoliť variant prístupu podľa ponuky a za podmienok uvedených v Cenníku pre služby internetového prístupu
4. Týmito Osobitnými podmienkami sa rušia a nahrádzajú doteraz platné Osobitné podmienky pre poskytovanie dátových služieb účinné od 1.1.2012, a to s účinkami podľa časti X bod 4. a 5. Všeobecných podmienok.
5. Ak sa v Zmluve uzavretej do 31.12.2011 používa v prípade účastníka zmluvy pojem „Užívateľ“, rozumie sa tým pojem „Účastník“.
6. Tieto Osobitné podmienky pre poskytovanie dátových služieb nadobúdajú účinnosť dňa 1. novembra 2012.

V Bratislave, dňa 24.10.2012

Slovak Telekom, a. s.

Príloha č.2 Špecifikácia parametrov a lokalít poskytovaných služieb MPLS, BCN a VVN Cenová špecifikácia služieb MPLS, BCN a VVN

Dátové a hlasové riešenie				Viazanosť 24 mesiacov	
Lokalita	Služba	Rýchlosť	Počet	Zriadenie	Mesačné poplatky
Piešťany GR	Business CityNET prístup	13 Mbit/s	1	280,00 €	711,13 €
	Doplnková služba MPLS - profil A+	2048 kbit/s	1		113,97 €
	Doplnková služba VVN	1024 kbit/s	1		104,29 €
	Doplnková služba Internet	10 Mbit/s	1		416,49 €
	SLA Bronze		1		37,20 €
	NET Reporting Basic		1		8,28 €
	Prenájom CE smerovača Cisco 1921		1		46,32 €
	VVN účet Premium		80		426,24 €
	Automatická spojovateľka		1		7,13 €
	Prenájom Linksys 942		71		53,68 €
	Prenájom Linksys 932		2		1,51 €
	Prenájom Linksys 962		2		2,30 €
	IP brána Octell SP200 DS		2		5,50 €
Cisco Catalyst 3560 48-port		3	236,27 €		
Krakovany	FBA-asymetrický MPLS prístup s CE smerovačom	3072/384 kbit/s	1	71,76 €	
	VVN účet Klasik		1	4,00 €	
	Prenájom Linksys 942		1	0,76 €	
Zeleneč	Sym. prístup MPLS s CE smerovačom - profil A+	1024 kbit/s	1	407,43 €	
	SLA Bronze		1	37,20 €	
	NET Reporting Basic		1	8,28 €	
	VVN účet Premium		7	37,30 €	
	Prenájom Linksys 942		7	5,29 €	
Piešťany COV	IP brána Octell SP200 DS		1	2,75 €	
	Sym. prístup MPLS s CE smerovačom - profil A+	1024 kbit/s	1	407,43 €	
	SLA Bronze		1	37,20 €	
	NET Reporting Basic		1	8,28 €	
	VVN účet Premium		10	53,28 €	
Trnava	Prenájom Linksys 942		10	7,56 €	
	Sym. prístup MPLS s CE smerovačom - profil A+	2048 kbit/s	1	497,91 €	
	SLA Bronze		1	37,20 €	
	NET Reporting Basic		1	8,28 €	
	VVN účet Klasik		8	31,97 €	
	VVN účet Premium		3	15,98 €	
	Prenájom Linksys 942		10	7,56 €	
Cisco Catalyst 3560 24-port		1	46,02 €		
Zavar, Bučanská, Dechtice čerp., Dechtice ČOV, Rakovice, Orvište, Madunice, Leopoldov, Sokolovce	3G mobilný prístup MPLS VPN s CE smerovačom	do 7/2 Mbits	9		570,42 €
Zriadenie				280,00 €	
Mesačný poplatok					4 474,16 €

ie
ra
o

rej
u,
ný
ná

sa
,
ho
bo
iku
nie
ním
j sa
,
ania
enia
ností
isnej
času

T sa
a KZ
nosť

lužby
lôjde
renej
rodín

žuje
í tejto

enník.
ca sa
e pri
níkovi
k, a to
nienok
vných

bit/s a
služieb
služieb

nemá
rístupu
služby

doteraz
služieb
4. a 5.

astníka

služieb

Dátové a hlasové riešenie				Viazanosť 24 mesiacov od podpisu protokolu
Lokalita	Služba	Rychlosť	Počet	Označenie okruhu
Prieštiany GR	Business CityNET prístup	13 Mbit/s	1	PIES-PIES BCNI11 TVS
	Doplnková služba MPLS - profil A+	2048 kbit/s	1	PIES-PIES BCNMNP11 TVS
	Doplnková služba VVN	1024 kbit/s	1	PIES-PIES BCNVVN11 TVS
	Doplnková služba Internet	10 Mbit/s	1	PIES-PIES BCNI11 TVS
	SLA Bronze		1	
	NET Reporting Basic		1	
	Prenájom CE smerovača Cisco 1921		1	
	VVN účet Premium		80	
	Automatická spojovateľka		1	
	Prenájom Linksys 942		71	
	Prenájom Linksys 932		2	
	Prenájom Linksys 962		2	
	IP brána Oceli SP200 DS		2	
	Cisco Catalyst 3560 48-port		3	
	FBA-asymetrický MPLS prístup s CE smerovačom	5120/512 kbit/s	1	
	VVN účet Klasik		1	
	Krakovy	Prenájom Linksys 942		1
Sym. prístup MPLS s CE smerovačom - profil		1024 kbit/s	1	TRNV-ZEEN MNP2 TVS VVN
SLA Bronze			1	
NET Reporting Basic			1	
VVN účet Premium			7	
Prenájom Linksys 942			7	
IP brána Oceli SP200 DS			1	
Sym. prístup MPLS s CE smerovačom - profil A+		1024 kbit/s	1	PIES-TRNV MNP9 TVS VVN
SLA Bronze			1	
NET Reporting Basic			1	
Prieštiany COV	VVN účet Premium		10	
	Prenájom Linksys 942		10	
	Sym. prístup MPLS s CE smerovačom - profil A+	2048 kbit/s	1	TRNV-TRNV MNP5 TVS VVN
	SLA Bronze		1	
	NET Reporting Basic		1	
	VVN účet Premium		8	
	VVN účet Klasik		3	
	Prenájom Linksys 942		10	
	Cisco Catalyst 3560 24-port		1	
Zelenáč				
Prieštiany COV				
Trnava				
Zavar, Bučanská, Dachtice čerp., Dachtice ČOV, Rakovce, Orvište, Madunice, Leopoldov, Sokolovce	3G mobilný prístup MPLS VPN s CE smerovačom	do 7/20 Mbit/s	9	novozriaďované prístupy

Slovak Telekom, a. s.

Karadžičova 10
825 13 Bratislava

Príloha č. 4 k Zmluve o pripojení č. BZ 0420120013

Táto príloha tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy o pripojení .

Pravidlá poskytovania dohodnutej úrovne služby (SLA)

Článok 1

Všeobecné ustanovenia

- (1) Tieto Pravidlá poskytovania dohodnutej úrovne služby (ďalej aj ako „Pravidlá SLA“ alebo ako „Príloha“) tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o pripojení č. BZ 0420120013, (ďalej aj ako „Zmluva“). Pravidlá SLA dopĺňajú Osobitné podmienky pre poskytovanie dátových služieb spoločnosti Slovak Telekom, a.s. (ďalej ako „poskytovateľ“) a v prípade rozporu majú prednosť pred Podmienkami služby, pokiaľ nie je uvedené inak.

Článok 2

Definície a výklad použitých pojmov

- (1) „**SLA**“ je dohodnutá úroveň poskytovania služby (Service Level Agreement).
- (2) „**Doba pokrytia (CT)**“ je doba, počas ktorej poskytovateľ zodpovedá za dodržanie SLA podľa podmienok uvedených v tejto prílohe v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia je vyjadrená v minútach za mesiac resp. vymedzením dní a času.
- (3) „**Doba potvrdenia Špecifikácie (OCT)**“ je doba od prijatia Špecifikácie služby od účastníka po jej formálnu akceptáciu zo strany ST a týmto prijatie záväzku zriadiť, resp. poskytnúť službu. Doba potvrdenia Špecifikácie zahŕňa verifikáciu technickej realizovateľnosti požadovanej služby. Vyjadruje sa v dňoch.
- (4) „**Doba zriadenia**“ je doba od formálnej akceptácie Špecifikácie služby po splnenie záväzku zriadiť službu. Vyjadruje sa v dňoch.
- (5) „**Operátor servisného strediska**“ je kontaktná osoba poskytovateľa na nahlasovanie poruchových stavov a ich riešení, ktorá je pracovníkom servisného strediska poskytovateľa.
- (6) „**Doba opravy (TTR)**“ je garantovaná doba opravy poruchy vyjadrená v minútach alebo hodinách a počíta sa ako doba medzi telefonickým nahlásením poruchy účastníkom operátorovi servisného strediska a okamihom obnovenia prevádzky, potvrdeným účastníkom.
- (7) „**Dostupnosť služby (SA)**“ je garantovaná dostupnosť služby (jej koncového bodu) vyjadrená ako podiel času počas ktorého môže účastník užívať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite, tak ako je stanovené v jej technických podmienkach resp. tejto Prílohe a Doby pokrytia (CT) v rámci sledovaného obdobia. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta smerom nahor.
- (8) „**Koncový bod služby**“ predstavuje port na koncovom zariadení, ktoré je v správe poskytovateľa.

- (9) „**Maximálna doba odozvy**“ je čas, ktorý uplynie od telefonického nahlásenia poruchy kontaktnou osobou účastníka po telefonické potvrdenie odôvodnenosti, resp. neodôvodnenosti hlásenia Poruchy zo strany poskytovateľa. V prípade odôvodnenosti poskytovateľ informuje účastníka o predpokladanej príčine poruchy, predpokladanom čase jej odstránenia a o požiadavkách na prípadné poskytnutie súčinnosti pri lokalizácii a odstraňovaní Poruchy.
- (10) „**Miera úspešnosti odpovede**“ je percentuálny podiel z počtu prichádzajúcich hovorov od kontaktnej osoby účastníka, ktoré dostanú vyzváňací tón, nie sú ukončené zo strany účastníka a sú úspešne vybavené Servisným strediskom. Výsledná hodnota sa zaokrúhľuje na jedno desatinné miesto.
- (11) „**Minimálny čas testovania**“ je minimálna doba, potrebná na testovanie všetkých technických prostriedkov a prenosového prostredia na riadne poskytovanie služby z hľadiska jej technologických parametrov technickým pracovníkom poskytovateľa pri ich zriaďovaní.
- (12) „**Odchýlka od termínu**“ je možná odchýlka od termínu zriadenia koncového bodu v lokalite účastníka, dohodnutého medzi technickými pracovníkmi poskytovateľa a účastníkom, ktorý poskytuje súčinnosť pri zriadení.
- (13) „**Oznámenie o priebehu Poruchy**“ je telefonické oznámenie operátora servisného strediska, ktorým informuje účastníka o príčine Poruchy a aktuálnom predpokladanom čase jej odstránenia. Toto oznámenie sa vykoná vždy pred uplynutím predpokladanej doby odstránenia Poruchy.
- (14) „**Parametre SLA**“ sú všetky parametre definované v tejto prílohe.
- (15) „**Porucha služby**“ je taký stav, ktorý znemožňuje riadne užívanie služby v rozsahu a kvalite stanovenej v technických podmienkach a podľa jej technických parametrov resp. podľa podmienok uvedených v tejto prílohe. Na obnovenie bezporuchového prevádzkového stavu je nutné vykonať opravný technický zásah alebo iné prevádzkové opatrenie.
- (16) „**Pozastavenie trvania poruchy**“ je situácia, ktorá môže nastať z titulu prerušenia spôsobeného účastníkom služby; výpadku elektrickej energie v lokalite účastníka, kde je umiestnené koncové zariadenie; alebo z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vis major). V takomto prípade bude trvanie poruchy pozastavené a bude pokračovať až v okamihu, kedy bude možné pokračovať v odstraňovaní poruchy.
- (17) „**Protokol o odovzdaní**“ je dokument, ktorý obsahuje záznamy o výsledkoch záverečných meraní zriadeného prístupnej a identifikuje zariadenia poskytovateľa, prostredníctvom ktorých poskytovateľ poskytuje službu a ktoré boli odovzdané účastníkovi do užívania v súvislosti so zriadením služby.
- (18) „**Sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.
- (19) „**Špecifikácia**“ - je formulár zhotovený poskytovateľom, ktorým účastník definuje požiadavku na zaradenie resp. vyradenie prístupov do resp. zo Zoznamu prístupov SLA.
- (20) „**Typická doba odozvy**“ je maximálny čas odozvy operátora Servisného strediska pre 92% všetkých volaní.
- (21) „**VEKS**“ alebo aj „**služba**“ je Verejná elektronická komunikačná služba MPLS VPN, pre ktorú sa uplatňujú tieto Pravidlá SLA.
- (22) „**Závada služby**“ je stav, kedy dochádza ku zníženiu kvality poskytovanej služby (napr. zníženie prenosovej rýchlosti) podľa podmienok služby, to však neznamená prerušenie poskytovania služby.
- (23) „**Zaznamenaná hodnota**“ je hodnota, ktorá je nameraná (vypočítaná) v informačných systémoch poskytovateľa.

- (24) „**Zoznam prístupov s SLA**“ – je formulár zhotovený poskytovateľom, ktorý tvorí zoznam prístupov VEKS, alebo doplnkových služieb, na ktoré sa uplatňujú tieto Pravidlá SLA.
- (25) „**Záložné riešenie**“ - je nezávislé pripojenie do siete poskytovateľa, ktoré zabezpečuje dostupnosť služieb v prípade výpadku (primárneho) prístupu.

Článok 3

Podmienky poskytovania SLA

- (1) SLA sa poskytuje za podmienok stanovených v Zmluve o pripojení a jej prílohách.
- (2) K plneniu na základe Zmluvy pri súčasnom uplatnení parametrov SLA a za podmienok podľa Zmluvy, dôjde na základe prijatia Špecifikácie služby a Špecifikácie SLA od účastníka, jej formálnej akceptácie zo strany poskytovateľa a zriadenia služby.
V prípade, ak účastník požaduje poskytovanie SLA k už existujúcej službe, dôjde k plneniu na základe Zmluvy najneskôr od piateho pracovného dňa po dni prijatia Špecifikácie SLA.
- (3) V deň, keď sú všetky technické prostriedky a prenosové prostredie pripravené na odovzdanie a riadne poskytovanie služby z hľadiska všetkých jej technologických parametrov, poskytovateľ zvolá stretnutie s účastníkom, resp. jeho oprávneným zástupcom, za účelom protokolárneho odovzdania služby, ktoré sa uskutoční v mieste koncového bodu. Technické prostriedky a prenosové prostredie na riadne poskytovanie služby sa považuje za odovzdané účastníkovi v deň podpísania protokolu o odovzdaní zástupcami účastníka a poskytovateľa.
- (4) Záväzok zriadiť službu je splnený dňom podpísania protokolu o odovzdaní zástupcami účastníka a poskytovateľa. Tento deň je súčasne prvým fakturačným dňom.
- (5) V prípade, ak poskytovateľ, na základe technického šetrenia, zistí technickú neuskutočiteľnosť zriadenia alebo preloženia služby (koncového bodu služby), zaväzuje sa o týchto skutočnostiach neodkladne informovať účastníka najneskôr do uplynutia celkovej doby zriadenia, resp. preloženia s tým, že ďalší postup bude určený na základe dohody zmluvných strán.
- (6) K zmene SLA podmienok môže dôjsť len k 1.dňu nasledujúceho mesiaca. Požiadavku na zmenu SLA je potrebné zaslať najneskôr 5 pracovných dní pred koncom mesiaca.

Článok 4

Dohodnuté parametre SLA

- (1) Účastník a ST sa dohodli na sledovaných parametroch a hodnotách SLA:

- a) Doba opravy (TTR) a dostupnosť služby (Service Availability, SA):

Úroveň SLA (typ pobočky)	SLA Parameter	Hodnota	Vymedzenie času (CT)
Bronze	TTR	≤ 3 hodiny	0-24h / 7 dní v týždni
	SA	≥ 99,58%	0-24h / 7 dní v týždni

- (2) TTR sa viaže na primárny prístup, SA sa viaže na celkovú dostupnosť lokality (koncového bodu služby) za mesiac.
- (3) Dodržiavanie dohodnutých parametrov SLA sa nezohľadňuje pri:
- prerušení z dôvodu servisných prác,
 - dočasnom prerušení poskytovania služby na žiadosť účastníka služby,
 - dočasnom prerušení poskytovania služby z dôvodu zmeny rýchlosti alebo preloženia koncového bodu služby na žiadosť účastníka,

- d) prerušenie spôsobené účastníkom,
 - e) čase nedostupnosti koncového bodu spôsobený výpadkom elektrickej energie v lokalite účastníka, kde je umiestnené koncové zariadenie,
 - f) prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vis maior).
- (4) Parametre SLA sa sledujú len v definovanom čase a podľa podmienok uvedených v tejto prílohe. V ostatnom čase sa pokladajú za dodržané.
- (5) Koncový bod služby, resp. doplnkovej služby sa považuje za dostupný aj v prípade, že je pri výpadku (primárneho) prístupu funkčné záložné riešenie.

Článok 5 Servisné práce

- (1) Servisné práce sú plánované prerušenia poskytovania VEKS alebo preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania VEKS zo strany ST.
- (2) Operátor servisného strediska bude informovať kontaktnú osobu účastníka o servisných prácach telefonicky alebo e-mailom najmenej 3 pracovné dni pred ich uskutočnením. Informácia musí obsahovať:
- a) dátum a čas začatia a ukončenia výkonu servisných prác,
 - b) zoznam VEKS, ktorých riadna prevádzka bude prerušená alebo ohrozená,
 - c) dôvod vykonania servisných prác.
- (3) Vo výnimočných situáciách (ohrozenie bezpečnosti siete, na ktorej je služba poskytovaná, ohrozenie stavu siete a poskytovaných služieb), ktorých odstránenie si vyžiada neodkladný zásah zo strany ST s možnosťou prerušenia poskytovania VEKS zo strany ST, operátor Servisného strediska informuje kontaktnú osobu účastníka telefonicky, resp. e-mailom najmenej 24hod. pred uskutočnením servisného zásahu.
- (4) Pokiaľ ST nedodrží termín servisných prác a prerušenie poskytovania VEKS trvá, ST je povinný prevziať nefunkčnú službu (nefunkčný prístupový kruh) do režimu poruchy.
- (5) ST realizuje servisné práce tak, aby dopad na prerušenie poskytovania VEKS bol pre účastníka čo najmenší. Servisné práce sú koordinované po dohode s pracovníkmi účastníka tak, aby prerušenie prevádzky neohrozilo dôležité prenosy dát účastníka.

Článok 6 Prerušenie spôsobené účastníkom

- (1) Prerušenie poskytovania služby spôsobené účastníkom je najmä prerušenie:
- a) spôsobené nesprávnym používaním zariadení ST zo strany účastníka alebo ich odpojením,
 - b) z dôvodu neumožnenia prístupu technických pracovníkov ST do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod služby,
 - c) z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany účastníka pri oprave poruchy,
 - d) spôsobené poruchou na vnútornom vedení účastníka, resp. na vedení tretej strany alebo na účastníkovom zariadení, resp. zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve ST.
- (2) Účastník sa zaväzuje uhradiť všetky náklady, ktoré vznikli poskytovateľovi v súvislosti s neopodstatnenými zásahmi. Takými sú najmä zásahy pri odstraňovaní poruchy podľa ods. 1 tohto článku.

Článok 7

Prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis maior)

- (1) ST nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania služby, ak bolo spôsobené nepredvídateľnými a neodvratiteľnými udalosťami (vis maior). Takými sú najmä: živelné pohromy, požiare, epidémie, havárie, nepredvídateľné a neobvyklé výpadky energií, administratívne obmedzenia a iné úkony miestnej štátnej správy, vlády alebo iných príslušných orgánov, branná pohotovosť štátu, občianske nepokoje, sabotáže, štrajky ako aj iné zásahy osobitnej intenzity, ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 8

Spôľahlivosť poskytovania dohodnutej úrovne služby

- (1) Doba pokrytia (CT) je vyjadrená v minútach za mesiac podľa nasledovného:

Počet kalendárnych dní v mesiaci	Minúty
28	40 320
29	41 760
30	43 200
31	44 640

- (2) Dostupnosť služby (SA) sa vypočíta podľa nasledovného vzorca:

$$SA [\%] = \left(1 - \frac{\sum^n t_{out}}{CT}\right) \cdot 100\%$$

$\sum t_{out}$... súčet času nedostupností príslušného koncového bodu služby resp. doplnkovej služby ohlásených účastníkom a zaznamenaných v informačnom systéme ST za sledované obdobie. Súčet je vyjadrený v minútach..

- (3) V prípade poruchy presahujúcej cez viaceré sledované obdobia, doba opravy danej poruchy sa započíta až v rámci sledovaného obdobia, v ktorom je porucha ukončená.
- (4) V prípade, že počas sledovaného obdobia bola na základe požiadavky účastníka vykonaná zmena parametrov služby (preloženie/premiestnenie/zmena rýchlosti) a/alebo zmena parametrov SLA, bude dostupnosť služby (SA) vyhodnotená osobitne pred zmenou a osobitne po zmene parametrov.

Článok 9

Podpora pri riešení poruchových stavov

- (1) Servisné stredisko ST je kontaktným pracoviskom ST pre kontaktnú osobu účastníka pre nahlasovanie porúch a účastníkom zistených problémov s poskytovaním služby. Zabezpečuje aj informovanie kontaktnej osoby účastníka o stave riešenia a vyriešení nahláseného problému v súvislosti s poskytovaním služby :

Pracovisko prvého kontaktu: tím administrácie biznis zákazníkov

Zodpovedný pracovník: operátor podľa smeny
 Telefónne číslo: **0800 123 369** (bezplatné číslo)
 e-mail: customer-service-centre@st.sk

1. eskalačná úroveň:

Vedúci tímu: Roman Herda
 Tel.kontakt: +421 903 508513
 e-mail: roman.herda@telekom.sk

2. eskalačná úroveň:

Nadriadený pracovník: Michal Trnovský
 Tel.kontakt: +421 2 58823505
 e-mail: michal.trnovsky@telekom.sk

- (2) Kontaktná osoba účastníka je osoba, ktorá je oprávnená nahlasovať poruchy alebo zistené problémy služby, prijímať informácie o stave ich riešenia a potvrdiť ich odstránenie.

Zodpovedný pracovník: Chudý Dušan, Ing.
 Telefónne číslo: 0905 853 074
 e-mail: chudy@tavos-as.sk

- (3) Hodnoty parametrov SLA týkajúce sa podpory pri riešení poruchových stavov:

SLA Parameter	Hodnota
Miera úspešnosti odpovede	na prvé volanie=100%
Typická doba odozvy	do 20 sekúnd
Maximálna doba odozvy	60 minút

Článok 10

Riešenie poruchových stavov

- (1) Kontaktná osoba účastníka nahlasuje poruchu telefonicky operátorovi servisného strediska.

Oznámenie o poruche musí obsahovať nasledovné údaje:

- obchodné meno účastníka,
- meno a priezvisko kontaktnej osoby účastníka, ktorá nahlasuje poruchu,
- kontaktné telefónne číslo, kde operátor servisného strediska potvrdí prijatie poruchového hlásenia v definovanom čase Maximálnej doby odozvy,
- kontaktné telefónne číslo, kde operátor servisného strediska môže oznámiť odozvu na poruchu,
- kontaktné telefónne číslo, faxové číslo alebo e-mail, kde operátor servisného strediska môže oznámiť odstránenie nožnej poruchy,
- názov prístupu (služby) podľa Protokolu o odovzdaní,
- čas nahlásenia poruchy, t.j. čas, kedy bola porucha oznámená kontaktnou osobou účastníka,
- popis poruchy, jej prejavy a všetky ďalšie informácie, ktoré môžu pomôcť k rýchlejšiemu odstráneniu poruchy,
- odpovede na otázky operátora servisného strediska v rámci možností účastníka.

- (2) V prípade, že kontaktná osoba účastníka, ktorá nahlásuje poruchu neidentifikuje presné označenie prístupu (služby) podľa Protokolu o odovzdaní a operátor servisného strediska musí identifikovať tento prístup zo zdrojov ST, považuje sa za dátum a čas nahlásenia poruchy čas, kedy bol prístup úspešne identifikovaný.
- (3) Operátor servisného strediska je povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu účastníka o:
- svojom mene a priezvisku,
 - dobe prijatia oznámenia poruchy, od ktorého sa počíta Maximálna doba odozvy a TTR.
- (4) Operátor servisného strediska na základe vyhodnotenia poruchového hlásenia je povinný do času Maximálnej doby odozvy telefonicky podať Hlásenie o odozve na poruchu k prijatému poruchovému hláseniu kontaktnej osobe účastníka.

Hlásenie o odozve na poruchu obsahuje nasledovné informácie:

- obchodné meno účastníka,
- meno kontaktnej osoby účastníka, ktorá poruchu nahlásovala
- čas nahlásenia poruchy, t.j. čas kedy bola porucha oznámená kontaktnou osobou účastníka,
- presná identifikácia prístupu podľa Protokolu o odovzdaní,
- meno kontaktnej osoby poskytovateľa,
- čas prijatia poruchového hlásenia,
- číslo poruchového hlásenia,
- potvrdenie/zamietnutie poruchového hlásenia,
- očakávaná doba opravy (TTR),
- príčina poruchy,
- oznámenie o nutnosti návštevy technika ST u účastníka.

V prípade zamietnutia poruchy hlásenie bude obsahovať ešte nasledovné informácie:

- dôvod zamietnutia poruchy,
 - dátum a čas zamietnutia poruchy.
- (5) Operátor servisného strediska môže zamietnuť poruchové hlásenie iba v týchto prípadoch ak ide o prerušenie poskytovania služby:
- z dôvodu servisných prác,
 - z dôvodu dočasného prerušenia poskytovania služby na žiadosť účastníka,
 - z dôvodu zmeny rýchlosti prístupu alebo preloženia koncového bodu na žiadosť účastníka,
 - spôsobené účastníkom (viď čl.6),
 - z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vice maior).
- (6) V prípade pozastavenia poruchy operátor servisného strediska telefonicky informuje kontaktnú osobu účastníka o pozastavení poruchy.

Avízo o pozastavení poruchy obsahuje nasledovné informácie:

- obchodne meno účastníka,
 - dôvod pozastavenia poruchy,
 - čas pozastavenia poruchy,
 - meno pracovníka kontaktného pracoviska pozastavujúceho trvanie poruchy.
- (7) Operátor servisného strediska môže pozastaviť poruchu iba v týchto prípadoch, ak ide o prerušenie poskytovania služby:
- z dôvodu servisných prác,
 - z dôvodu zmeny prenosovej rýchlosti služby alebo preloženia jej koncového bodu na žiadosť účastníka,
 - z dôvodu dočasného prerušenia poskytovania služby na žiadosť účastníka ,
 - spôsobené účastníkom (viď čl.6),
 - z dôvodu nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí (vis maior).

- (8) Operátor servisného strediska okamžite informuje kontaktnú osobu účastníka o odstránení poruchy.
- (9) Operátor servisného strediska informuje telefonicky alebo mailom o ukončení poruchy kontaktnú osobu účastníka.

Hlásenie o ukončení poruchy obsahuje nasledovné informácie:

- obchodné meno účastníka,
 - meno kontaktnej osoby účastníka, ktorá poruchu nahlasovala,
 - čas ohlásenia poruchy, t.j. čas kedy bola porucha oznámená kontaktnou osobou účastníka,
 - presná identifikácia prístupu podľa Protokolu o odovzdaní,
 - kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mail) kontaktnej osoby účastníka,
 - meno operátora servisného strediska, ktorý prijal poruchové hlásenie,
 - čas prijatia poruchového hlásenia,
 - potvrdenie/storno poruchy,
 - údaje o pozastavení poruchy,
 - dátum a čas odstránenia poruchy,
 - meno operátora servisného strediska, ktorý nahlasoval odstránenie poruchy,
 - meno kontaktnej osoby účastníka, ktorá potvrdila odstránenie poruchy,
 - potvrdenie o odstránení poruchy od účastníka.
- (10) Kontaktná osoba účastníka
- potvrdí telefonicky alebo e-mailom odstránenie poruchy,
 - zaznamená si meno zamestnanca, ktorý prijal informáciu o odstránení poruchy,
 - potvrdí obnovenie poskytovania služby,
 - odošle doplnené Poruchové hlásenie Operátorovi servisného strediska.
- (11) Operátor servisného strediska archivuje poruchové hlásenia pre účely reklamácie po dobu 3 mesiacov.

Článok 11

Poskytovanie informácií o nameraných hodnotách sledovaných parametrov SLA pre účastníka

- (1) ST poskytuje informácie o SLA nasledovne:
- vyhodnotenie SLA parametrov za sledované obdobie vždy od 5. dňa v mesiaci nasledujúcom po sledovanom období.
- (2) Dodržiavanie parametrov SLA sa sleduje a vyhodnocuje na základe podmienok uvedených v tejto prílohe.
- (3) ST poskytuje prístup k zaznamenaným hodnotám cez web rozhranie na stránke <https://serviceportal.telekom.sk>
- (4) Pre účely sprístupnenia informácií účastník uvádza kontaktnú osobu, ktorej budú poskytnuté/doručené informácie o garantovaných parametroch SLA a ich spôsob prevzatia.

Kontaktná osoba účastníka pre obdržanie informácií o garantovaných parametroch SLA:

- Meno a priezvisko: Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s., Ing. Dušan Chudý
- Sídlo, resp. miesto podnikania (adresa): Priemyselná 10, Piešťany 921 79
- El. Adresa (e-mail): chudy@tavos-as.sk

Spôsob prevzatia Identifikačných údajov :

- prostredníctvom account manažera ST v prípade nových identifikačných údajov

- (5) ST zabezpečí doručenie informácií o zaznamenaných hodnotách parametrov SLA za sledované obdobie kontaktnej osobe účastníka vyššie uvedeným spôsobom najneskôr do 10. dňa nasledujúceho mesiaca.
- (6) ST poskytuje účastníkovi prístup k informáciám o kvalite poskytovanej služby za posledné sledované 3 mesiace.

Článok 12

Cena za poskytovanie SLA

Cena za poskytovanie dohodnutej úrovni služby je upravená v Zmluve o pripojení na poskytovanie služby.

Článok 13

Vrátenie časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služby za nedodržanie dohodnutej úrovne služby

- (1) ST zodpovedá v rozsahu podľa tejto zmluvy za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak ST nesplní hodnoty garantovaných parametrov SLA, je povinný zaplatiť účastníkovi vo faktúre za telekomunikačné služby časť už zaplatenej ceny za poskytovanie služby vo výške upravenej v tomto článku.
- (2) Každé vrátenie časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služby podľa Zmluvy sa bude uplatňovať vždy s ohľadom na príslušný prístup, na ktorý sa vzťahuje SLA a za sledované obdobie.
- (3) Poskytovateľ na základe zaznamenaných hodnôt vypočíta výšku časti už zaplatenej ceny za poskytovanie služby a túto predloží účastníkovi na schválenie. Odsúhlasenie výšky časti už zaplatenej ceny za používanie služby, ktorá má byť účastníkovi vrátená zo strany účastníka sa považuje za jej uplatnenie.
- (4) Ak ST nedodrží garantovanú hodnotu opravy Poruchy (TTR) podľa článku 4, bude výška časti už zaplatenej ceny služby, ktorá má byť účastníkovi vrátená (ďalej len „výška časti ceny“) vypočítaná nasledovne:

Pre SLA Bronze:

Hodnota SLA	Výška časti ceny
TTR > 3 hodiny	Za každú ďalšiu začatú hodinu omeškania 5% z ceny za používanie príslušného prístupu s SLA, max. do výšky 30%

- (5) Ak ST nedodrží garantovanú hodnotu dostupnosti služby (SA) podľa článku 4, bude výška časti už zaplatenej ceny služby, ktorá má byť účastníkovi vrátená vypočítaná nasledovne:

Pre SLA Bronze:

Hodnota SLA	Výška časti ceny
SA ≥ 99,58 %	Bez vrátenia
99,58 % > SA ≥ 99,31 %	10% z ceny za používanie príslušného prístupu s SLA
99,31 % > SA ≥ 98,75 %	20% z ceny za používanie príslušného prístupu s SLA
98,75% > SA	30% z ceny za používanie príslušného prístupu s SLA

* Výška ceny za používanie služby je stanovená v zmysle *Tarifý ST* ak nie je dohodnuté inak.

- (6) Maximálna výška už zaplatenej ceny za poskytovanie služby, ktorá má byť účastníkovi vrátená v € bez DPH za nedodržanie garantovaných hodnôt SLA parametrov za sledované obdobie je určená na 50% z ceny za používanie príslušného prístupu.
- (7) Dobropisovanie za nedodržanie garantovanej hodnoty SA sa vykoná vždy vo fakturačnom období, nasledujúcom po fakturačnom období, v ktorom bolo nedodržanie garantovaných hodnôt vyhodnotené zo strany ST. ST zabezpečí vyhodnotenie nedodržanie garantovaných hodnôt ku koncu fakturačného obdobia, ktoré nasleduje po sledovanom období.
- (8) Dobropisovanie za nedodržanie garantovanej hodnoty doby opravy Poruchy (TTR) sa vykoná vždy vo fakturačnom období, nasledujúcom po fakturačnom období, ktorému predchádza sledované obdobie, v ktorom bola daná porucha ukončená.

Článok 14

Zodpovednosť

- (1) V prípade, že pri poskytovaní služby vznikla *porucha*, účastník má nárok na vrátenie pomernej časti z ceny prenájmu za dobu neposkytovania *VEKS*, pričom platí, že táto je zahrnutá v zmluvnej pokute podľa článku 13 tejto *prílohy*.
- (2) Účastník sa zaväzuje uhradiť všetky náklady, ktoré vznikli ST v súvislosti s neopodstatnenými (neštandardnými) zásahmi. Takými sú najmä zásahy pri odstraňovaní *Poruchy* podľa článku 6. tejto *Prílohy* a tiež zásahy pri odstraňovaní *Poruchy*, ak sa preukáže ako neopodstatnená.
- (3) Ak nie je v tejto *Prílohe* uvedené inak, zodpovednosť poskytovateľa *VEKS* sa riadi Podmienkami služby.