



evidenčné číslo Zmluvy: 1 6 2 0 0 5 B A J K

## DODATOK č. 1 k Zmluve

o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby  
 dohoda o úrovni kvality poskytovanej služby -  
 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

### 1. Zmluvné strany

#### 1.1 Podnik:

obchodné meno: **GTS Slovakia, s. r. o.**  
 sídlo: Líščie údolie 5, 841 04 Bratislava  
 IČO: 31366929  
 IČ DPH: SK2020353049  
 bankové spojenie: Tatra banka, a. s., pobočka Bratislava, č. ú.: 2621455955/1100  
 zapísaný v Obchodnom registri: Okresný súd Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka č.: 6505/B  
 telefón: +421 2 577 81 111  
 fax: +421 2 577 81 117  
 e-mail: [sales@gtsgroup.sk](mailto:sales@gtsgroup.sk)

#### zastúpený

meno: Ing. Branislav BREZOVIČ  
 funkcia: konateľ

(ďalej len ako „Podnik“)

#### 1.2 Účastník:

obchodné meno / meno: **Slovenská agentúra životného prostredia**  
 sídlo / bydlisko: Tajovského 28, Banská Bystrica, 975 90  
 IČO / RČ: 00626031  
 IČ DPH: SK 2021125821  
 bankové spojenie: Štátna pokladnica, pobočka Bratislava, č. ú.: 7000076349 /8180  
 zapísaný v Obchodnom registri: Štátna príspevková organizácia zriadená Ministerstvom životného prostredia SR  
 telefón: +421-(0)48-4132160  
 fax: +421-(02)48-4132160  
 e-mail: [ops@sazp.sk](mailto:ops@sazp.sk)

#### zastúpený

meno: Ing. Miroslav Tončík  
 funkcia: Generálny riaditeľ

#### splnomocnený techn. zástupca

meno: Ing. Vladimír Benko, Ing. Vladimír Valent

(ďalej len ako „Účastník“)

### 2. Predmet Dodatku a podmienky SLA

- 2.1 Predmetom Dodatku je záväzok Podniku poskytovať Účastníkovi verejnú elektronickej komunikačnú službu (ďalej len ako "Služba") so zárukou dodržiavania prevádzkových hodnôt parametrov na úrovni stanovenej v tomto Dodatku (ďalej len ako "SLA"). Podnik sa v rámci SLA zaväzuje garantovať úroveň týchto parametrov:
  - 2.1.1 mesačná dostupnosť Služby;
  - 2.1.2 doba opravy Poruchy.
- 2.2 Porucha Služby je stav, kedy jeden alebo viac technických parametrov Služby je na nižšej úrovni než sú technické parametre uvedené v technickej špecifikácii Služby alebo stav, kedy je poskytovanie Služby znemožnené z dôvodov na strane Podniku.
- 2.3 V prípade nedodržania záväzku Podniku vyplývajúceho zo SLA počas jedného kalendárneho mesiaca sa Podnik zaväzuje poskytnúť Účastníkovi zľavu z dohodnutej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby.
- 2.4 SLA sa vzťahuje len na tie Služby Podniku, v špecifikáciách ktorých je záväzok Podniku vyplývajúci zo SLA výslovne uvedený.
- 2.5 Podnik je povinný plniť povinnosti a záväzky vyplývajúce zo SLA len v prípade dodržiavania podmienok dohodnutých v Zmluve o pripojení a poskytovaní verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len ako "Zmluva") a vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejnej elektronickej komunikačnej služby (ďalej len ako "Podmienky") Účastníkom.

- 2.6 Účastník nie je oprávnený požadovať od Podniku plnenie záväzkov vyplývajúcich zo SLA v prípade, keď Porucha vznikla ako dôsledok:
- 2.6.1 porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkovi;
  - 2.6.2 neoprávneného zásahu do Koncového zariadenia GTS, Technického zariadenia GTS alebo do Siete GTS, za ktorý nie je Podnik zodpovedný;
  - 2.6.3 udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle Podniku a bráni Podniku v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal.
- 2.7 Účastník nie je oprávnený požadovať od Podniku plnenie záväzkov vyplývajúcich zo SLA v prípade, keď odstraňovanie Poruchy presiahne dobu uvedenú v čl. 4 tohto Dodatku z dôvodu:
- 2.7.1 porušenia povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo z Podmienok Účastníkovi;
  - 2.7.2 neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Účastníkom Podniku pri odstraňovaní Poruchy podľa čl. 10 tohto Dodatku;
  - 2.7.3 udalosti, ktorá nastala nezávisle od vôle Podniku a bráni Podniku v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by Podnik túto udalosť alebo jej následky predvídal, odvrátil alebo prekonal.
- 2.8 Ak sa preukáže, že Porucha nahlásená Účastníkom nevznikla, alebo že vznikla ako dôsledok skutočností uvedených v bodoch 2.6.1 až 2.6.3 tohto Dodatku, má Podnik právo žiadať od Účastníka zaplatenie servisného zásahu podľa Tarify platnej v čase jeho uskutočnenia. V prípade, ak bola Porucha spôsobená len čiastočným zavinením Účastníka, bude výška odplaty za servisný zásah pomerne znížená.

### 3. Mesačná dostupnosť Služby

- 3.1 Podnik poskytuje Účastníkovi záruku, že dostupnosť Služby počas jedného kalendárneho mesiaca nebude nižšia ako 99,70 %. Mesačná dostupnosť Služby sa vypočíta ako pomer doby, počas ktorej bola Služba dostupná ( $T_{up}$ ) a doby, počas ktorej mala byť Služba dostupná v danom kalendárnom mesiaci ( $T_{tot}$ ):
- $$\text{mesačná dostupnosť Služby} = T_{up} / T_{tot} * 100 [\%], \text{ kde}$$
- $$T_{up} = T_{tot} - \sum (t_2 - t_1)$$
- 3.2 Mesačná dostupnosť Služby sa vyjadruje v percentách a zaokrúhľuje sa na dve desatinné miesta. Doba  $T_{up}$  aj doba  $T_{tot}$  sa započítavajú na celé minúty.
- 3.3 Doba  $T_{tot}$  je dĺžka jedného kalendárneho mesiaca, resp. doba medzi začiatkom poskytovania Služby a koncom kalendárneho mesiaca okrem plánovanej údržby, pokiaľ sa počas doby  $T_{tot}$  uskutočnila. Do doby  $T_{tot}$  sa nezapočítava doba, počas ktorej nebolo možné poskytovať Službu z dôvodu nedodržania zmluvných povinností Účastníka uvedených v článku 10 tohto Dodatku, alebo z dôvodov uvedených v Podmienkach.
- 3.4 Za začiatok Poruchy sa pre určenie doby trvania Poruchy Služby považuje okamih  $t_1$ , kedy bola Porucha oznámená kontaktnou osobou Účastníka kontaktnej osobe Podniku.
- 3.5 Porucha je odstránená v okamihu  $t_2$ , kedy bolo odstránenie Poruchy a opätovné sprevádzkovanie Služby oznámené kontaktnou osobou Podniku kontaktnej osobe Účastníka. V prípade, že spojenie s kontaktnou osobou Účastníka nie je možné, okamih  $t_2$  nastáva preukázateľným odoslaním oznámenia o odstránení Poruchy Účastníkovi, resp. kontaktnej osobe Účastníka prostredníctvom hlasovej schránky, faxu, e-mailu alebo SMS.
- 3.6 V prípade, že Účastník v priebehu 15 (slovom pätnástich) minút po okamihu  $t_2$  oznámí, že Porucha naďalej trvá, považuje sa Porucha za neodstránenú a okamih  $t_2$  nenastal.
- 3.7 Kontaktné informácie zmluvných strán:
- 3.7.1 za Podnik:

tel:	+421 2 577 81 666
fax:	+421 2 577 81 117
e-mail:	csc@gtsgroup.sk

3.7.2 za Účastníka:

meno:	Vladimír Valent, Marek Andel
tel:	+421 48 4135044 alebo 0905 29343, 0907 722337
fax:	+421 48 4132160
e-mail:	ops@sazp.sk, monitor@zpnnet.sk

### 4. Doba opravy Poruchy

- 4.1 Podnik zaručuje, že doba opravy Poruchy, ktorú ani čiastočne nezavinil Účastník, nepresiahne od okamihu  $t_1$  dobu podľa nasledujúcej tabuľky:

úroveň záruky	doba opravy
SAFE	<= 4 hodiny

- 4.2 V súlade s bodom 2.7.2 tohto Dodatku, ak Účastník neposkytne nevyhnutnú súčinnosť Podniku pri odstraňovaní Poruchy, a najmä neumožní prístup servisných pracovníkov Podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám inštalovaným u Účastníka, okamih  $t_1$  nastane až v momente poskytnutia primeranej súčinnosti a prístupu.

M.

- 4.3 V prípade, ak Porucha spôsobila len čiastočnú nedostupnosť Služby a Účastník odmietne úplné prerušenie poskytovania Služby, ktoré je nevyhnutné pre realizáciu servisného zásahu alebo merania, okamih  $t_1$  nastane až v momente úplného prerušenia poskytovania Služby.

### 5. Zľava za nedodržanie mesačnej dostupnosti Služby

- 5.1 Pokiaľ mesačná dostupnosť Služby na jednotlivom prenajatom okruhu alebo na jednotlivom prístupe do siete internet alebo k dátovej službe bude nižšia ako je uvedené v článku 3 tohto Dodatku, má Účastník nárok na zľavu z dohodnutej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby, a to podľa skutočne dosiahnutej mesačnej dostupnosti Služby.
- 5.2 V prípade, ak vznikne v súlade s ustanoveniami tohto Dodatku Účastníkovi nárok na zľavu z dohodnutej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby, bude zľava zohľadnená pri platení Odplaty za poskytovanie Služby za kalendárny mesiac nasledujúci po kalendárnom mesiaci, v ktorom nárok na zľavu vznikol. Výška zľavy sa vypočíta podľa nasledujúcej tabuľky:

úroveň záruky: SAFE

mesačná dostupnosť Služby	zľava
$\leq 99,70 \%$	Za každú aj začatú hodinu výpadku pod stanovenú mesačnú dostupnosť Služby 2% z mesačnej Odplaty

### 6. Zľava za prekročenie doby opravy Poruchy

- 6.1 Pokiaľ doba opravy jednotlivé Poruchy podľa článku 4 tohto Dodatku na jednotlivom prenajatom okruhu alebo na jednotlivom prístupe do siete internet alebo k dátovej službe bude dlhšia ako je uvedené v bode 4.1 tohto Dodatku, má Účastník nárok na zľavu z dohodnutej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby, a to vo výške 0,5 % (slovom: päť desiatin percenta) za každú začatú hodinu, o ktorú sa odstraňovanie Poruchy predĺžilo, maximálne však za 20 (slovom: dvadsať) hodín.
- 6.2 V prípade, ak vznikne v súlade s ustanoveniami tohto Dodatku Účastníkovi nárok na zľavu z dohodnutej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby, bude zľava zohľadnená pri platení Odplaty za poskytovanie Služby za kalendárny mesiac nasledujúci po kalendárnom mesiaci, v ktorom nárok na zľavu vznikol.

### 7. Obmedzenie záväzku Podniku vyplývajúceho zo SLA

- 7.1 Zmluvné strany sa dohodli, že zľava z dohodnutej mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby v kalendárnom mesiaci môže byť najviac rovná výške mesačnej Odplaty za poskytovanie Služby.

### 8. Plánovaná údržba

- 8.1 Zo záväzku Podniku vyplývajúceho zo SLA podľa tohto Dodatku je vylúčená doba plánovanej údržby, avšak za podmienky, že táto doba nepresiahne 4 (slovom: štyri) hodiny v jednom kalendárnom mesiaci. Podnik je povinný plánovanú údržbu oznámiť Účastníkovi aspoň 48 (slovom: štyridsaťosem) hodín vopred.
- 8.2 V prípade, ak doba plánovanej údržby presiahne 4 (slovom: štyri) hodiny, alebo ak Podnik neoznámil uskutočnenie plánovanej údržby Účastníkovi podľa bodu 8.1 tohto Dodatku, bude takáto skutočnosť posudzovaná ako nedodržanie mesačnej dostupnosti Služby s následkami podľa čl. 5 tohto Dodatku, pokiaľ nie je s Účastníkom vopred dohodnuté inak.

### 9. Začiatok plnenia SLA

- 9.1 Podnik je povinný plniť si záväzky vyplývajúce zo SLA počnúc dňom uvedeným v Preberacom protokole príslušnej Služby až do doby ukončenia poskytovania Služby podľa Zmluvy.

### 10. Povinnosti Účastníka

- 10.1 Účastník je povinný poskytnúť Podniku pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo SLA primeranú súčinnosť a spoluprácu; najmä je povinný:
- 10.1.1 oboznámiť svojho splnomocneného technického zástupcu s právami, povinnosťami a s jednotlivými postupmi dohodnutými v Zmluve;
  - 10.1.2 písomne oznámiť Podniku zmenu osoby splnomocneného technického zástupcu;
  - 10.1.3 umožniť prístup servisných pracovníkov Podniku k telekomunikačnému zariadeniu/zariadeniam a káblovým trasám a rozvodom inštalovaným u Účastníka;
  - 10.1.4 zabezpečiť osvetlenie a prívod elektriny;
  - 10.1.5 oznámiť Podniku údržbu alebo výluky z dôvodu výpadku elektrického napájania na svojom koncovom telekomunikačnom zariadení, ďalej odpojenie od koncového bodu Služby a opätovné zapojenie na koncový bod.

### 11. Záverečné ustanovenia

M.

- 11.1 Dodatok nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania oboja zmluvnými stranami.
- 11.2 Dodatok sa vyhotovuje v 2 (slovom: dvoch) rovnopisoch, pričom 1 (slovom: jeden) rovnopis obdrží Účastník a 1 (slovom: jeden) rovnopis obdrží Podnik, resp. obchodný zástupca Podniku.
- 11.3 Zmluvné strany si Dodatok prečítali, všetky ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, v celom rozsahu im porozumeli a súhlasia s nimi, na dôkaz čoho oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa 30.8.2005 -2-

**GTS SLOVAKIA**

GTS Slovakia s.r.o. IČO: 31366929  
 Liščie údolie 5 DIČ: 2020353049  
 841 04 Bratislava 4 ORČ: SK2020353049  
 Tel: +421-2-5778 1111 Fax: +421-2-5778 1117

*Ing. Branislav Brezovič*

meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu  
 Podniku

V Banskej Bystrici dňa 30.8.2005

SLOVENSKÁ AGENTÚRA  
 ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA  
 Tajovského 28  
 975 98 BANSKÁ BYSTRICA

*Ing. Miroslav Tončík*

meno, priezvisko, pečiatka a podpis oprávneného zástupcu  
 Účastníka