

Špecifikácia Služby voice:LINK č.: VCL16042043301

28.4.2016

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN14120943301 (ďalej len „Špecifikácia“)

Táto Špecifikácia v plnom rozsahu nahrádza Špecifikáciu č. VCL14120943301 podpísanú medzi Zmluvnými stranami dňa 17. decembra 2014.

I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby voice:LINK Slovanetom Účastníkov.
- 1.2 Službou voice:LINK sa rozumie poskytnutie a prevádzkovanie zariadení umožňujúcich využívanie hlasových služieb na technológii VoIP s príslušným počtom voľných portov pre pripojenie VoIP, alebo bežných analógových telefónnych prístrojov a poskytovanie dátových služieb v závislosti na poskytovanom produkte. (ďalej ako „Služba“).
- 1.3 Účastník berie na vedomie, že za uskutočnenie všetkých volaní alebo ich prijatie zodpovedá výlučne Účastník, ktorý je zároveň povinný na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť a prijať primerané opatrenia na predchádzanie škodám vzniknutým zneužitím poskytovanej Služby.

II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby 16 mesiacov odo dňa 1.4.2016 (ďalej ako „Doba viazanosti“). Ak sa strany nedohodnú inak, po uplynutí Doby viazanosti je Služba poskytovaná bez Doby viazanosti.

III. Miesto poskytovania Služby

| MENO / OBCHODNÉ MENO                                         | ULICA          | OBEC          | PSČ | BLOK | PODLAŽIE | MIESTNOSŤ |
|--------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-----|------|----------|-----------|
| Vysokošpecializovaný odb. ústav geriatrický v Košiciach n.o. | Strojársená 13 | 040 01 Košice | -   | -    | 3.NP     | -         |

IV. Technická špecifikácia Služby

- 4.1 Služba voice:LINK zahŕňa pripojenie Účastníka do IP siete Slovanetu a poskytovanie hlasových služieb na základe technológie Voice over Internet Protocol (VoIP).
- 4.2 Parametre poskytovaných hlasových služieb

| ROZHRANIE | PRIDELENIE TEL. ČÍSEL SLOVANETOM | TYP POŽADOVANÉHO ČÍSLA | POČET TEL. ČÍSEL | TYP TEL. ČÍSEL | NDC | ROZSAH TEL. ČÍSEL |
|-----------|----------------------------------|------------------------|------------------|----------------|-----|-------------------|
| BRI       | nie                              | DDI 1000               | 1000             | geografické    | 055 | 6824xxx           |

- 4.3 Štandardným číslom sa rozumie jedno číslo, DDI predstavuje predvoľbu s príslušným rozsahom (počtom klapiek).

V. Zverejňovanie telefónnych čísel v telefónnom zozname a informačných službách

- 5.1 Účastník súhlasí so zverejnením telefónnych čísel pridelených Slovanetom podľa Zmluvy v telefónnom zozname a informačných službách: áno.
- 5.2 Udelením súhlasu so zverejnením Účastník vyslovuje svoj súhlas, aby Slovanet v prípade, že prideliť telefónne čísla účastníkom, na požiadanie iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, im poskytol relevantné údaje o Účastníkovi, ktorými sú obchodné meno a sídlo(miesto podnikania) Účastníka.

VI. Cena Služby a platobné podmienky

- 6.1 Osobitné poplatky

| NÁZOV                                | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|--------------------------------------|------------------------|----------------------|
| Obnovenie poskytovania Služby        | 8,40 €                 | 10,08 €              |
| Osobitná správa za 1 hodinu          | 30,00 €                | 36,00 €              |
| Servisné práce - každá začatá hodina | 30,00 €                | 36,00 €              |

## 6.2 Tarifikácia hovorného pre zvolené smer

| TYP VOLANIA (voice:LINK 1000)                   | PÁSMO           | TARIFIKÁCIA | CELKOVO V €<br>BEZ DPH | CELKOVO V €<br>S DPH |
|-------------------------------------------------|-----------------|-------------|------------------------|----------------------|
| Slovensko Slovanet                              | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0000 €               | 0,0000 €             |
| Slovensko pevná sieť - silná prevádzka          | silná prevádzka | 1+1         | 0,0320 €               | 0,0384 €             |
| Slovensko pevná sieť - slabá prevádzka          | slabá prevádzka | 1+1         | 0,0175 €               | 0,0210 €             |
| Slovensko mobilné siete - silná prevádzka       | silná prevádzka | 1+1         | 0,1102 €               | 0,1322 €             |
| Slovensko mobilné siete - slabá prevádzka       | slabá prevádzka | 1+1         | 0,1102 €               | 0,1322 €             |
| Zahraničie - pásmo O                            | pásmo O         | 1+1         | 0,0500 €               | 0,0600 €             |
| Zahraničie - pásmo I                            | pásmo I         | 1+1         | 0,1150 €               | 0,1380 €             |
| Zahraničie - pásmo II                           | pásmo II        | 1+1         | 0,2250 €               | 0,2700 €             |
| Zahraničie - pásmo III                          | pásmo III       | 1+1         | 0,3500 €               | 0,4200 €             |
| Zahraničie - pásmo IV                           | pásmo IV        | 1+1         | 1,2500 €               | 1,5000 €             |
| Zahraničie - pásmo M                            | pásmo M         | 1+1         | 0,3500 €               | 0,4200 €             |
| Volanie na bezplatné čísla                      | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0000 €               | 0,0000 €             |
| Volanie na zvýhodnené čísla                     | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0531 €               | 0,0637 €             |
| Volanie na informačné číslo 11xxx, 12xxx, 14xxx | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,2821 €               | 0,3385 €             |
| Volanie na čísla asistenčných služieb 118X      | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,4979 €               | 0,5975 €             |
| Volanie na skrátené čísla 16xxx, 17xxx, 18xxx   | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,1826 €               | 0,2191 €             |
| Volanie na korporátne čísla 096X                | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0498 €               | 0,0598 €             |
| Volanie na negeografické čísla 06x              | bez rozlíšenia  | 1+1         | 0,0332 €               | 0,0398 €             |
| Volania na 0900 1xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,3580 €               | 0,4296 €             |
| Volania na 0900 2xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,5010 €               | 0,6012 €             |
| Volania na 0900 3xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,6710 €               | 0,8052 €             |
| Volania na 0900 4xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 0,8360 €               | 1,0032 €             |
| Volania na 0900 5xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 1,0060 €               | 1,2072 €             |
| Volania na 0900 6xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 1,2550 €               | 1,5060 €             |
| Volania na 0900 7xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 1,5070 €               | 1,8084 €             |
| Volania na 0900 8xx xxx                         | bez rozlíšenia  | 60+60       | 2,4830 €               | 2,9796 €             |

Rozdelenie zahraničných krajín do pásiem (O,I,II,III,IV,M) je pre potreby Účastníka zverejnené na stránke [www.slovanet.sk](http://www.slovanet.sk) a je tiež k dispozícii v sídle Slovanetu, jeho pobočkách alebo u zmluvných predajcov Slovanetu. Účastník vyhlasuje, že sa pred podpisom Špecifikácie oboznámil s Rozdelením zahraničných krajín do pásiem a akceptuje ho.

Silnou prevádzkou sa rozumie prevádzka v pracovných dňoch v čase od 07.00 – 19.00 hod pre čas platný na území Slovenska. Slabou prevádzkou sa rozumie prevádzka v čase mimo silnej prevádzky.

6.3 Účastník je povinný uhrádzať Cenu Služby na základe faktúry vystavenej Slovanetom. Dňom uhradenia Ceny Služby je deň jej pripísania na účet Slovanetu.

6.4 Zúčtovacím obdobím je mesiac (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).

6.5 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní elektronickej faktúry za Službu na e-mailovú adresu: [geriatria@gckosice.sk](mailto:geriatria@gckosice.sk).

## VII. Zriadenie Služby

7.1 Zriadenie Služby predstavuje sprevádzkovanie Služby a otestovanie Slovanetom poskytnutých koncových zariadení v mieste poskytovania Služby podľa čl. III. tejto Špecifikácie k uzlu verejnej elektronickej komunikačnej siete Slovanetu v rozsahu prác nevyhnutných na riadne zriadenie a fungovanie Služby. Podrobná špecifikácia inštalovaných zariadení bude v odovzdávacom a preberacom protokole podľa bodu 7.6 tejto Špecifikácie.

7.2 V prípade, že Účastník nie je vlastníkom/správcom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov v mieste zriadenia Služby, vyhlasuje, že zriadenie Služby podľa tejto Špecifikácie bolo vopred bezpodmienečne odsúhlasené vlastníkom/správcom nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov. Účastník predloží Slovanetu pri podpise tejto Špecifikácie, podpísaný súhlas vlastníka/správcu nehnuteľnosti alebo vnútorných rozvodov so zriadením Služby. Nepredloženie písomného súhlasu nezabavuje Účastníka zodpovednosti za škodu spôsobenú nepravdivosťou vyhlásenia podľa prvej vety tohto bodu, pričom Účastník sa zaväzuje Slovanetu takto vzniknutú škodu v celom rozsahu uhradiť.

7.3 Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní od podpisu tejto Špecifikácie Služby oboma Zmluvnými stranami, ak nie je v tejto Špecifikácii uvedené inak. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.

7.4 Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby, najmä zabezpečiť prístup Slovanetu k miestu zriadenia Služby, zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby a zúčastniť sa prevzatia zriadenej Služby (ďalej aj „Preberacie konanie“).



[slovanet.sk/biznis](http://slovanet.sk/biznis)

 **slovanet**

- Preberacie konanie zvoláva vždy Slovanet, ktorý o ňom informuje Účastníka alebo oprávnenú osobu podľa tejto Špecifikácie minimálne 3 pracovné dni pred termínom Preberacieho konania faxom, príp. telefonicky alebo emailom uvedeným v čl. X., v ktorom bude uvedená najmä adresa miesta Preberacieho konania a dátum a čas Preberacieho konania.
- 7.6 O výsledku Preberacieho konania bude spísaný Odovzdávací a preberací protokol v dvoch vyhotoveniach pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení (ďalej ako „Protokol“).
- 7.7 Účastník je povinný sa zúčastniť Preberacieho konania a prevzatie Služby potvrdiť podpisom Protokolu. Deň podpisu Protokolu oboma Zmluvnými stranami sa považuje za deň zriadenia Služby, ak nie je v Špecifikácii uvedené inak. V prípade, ak sa Účastník bez predchádzajúceho ospravedlnenia nezúčastní Preberacieho konania, alebo ak neposkytne Slovanetu pri Preberacom konaní potrebnú súčinnosť, Služba sa považuje za zriadenú v deň na ktorý bolo zvolané Preberacie konanie podľa bodu 7.5 tejto Špecifikácie.

## VIII. Garancia kvality poskytovaných služieb (Service Level Agreement alebo SLA)

- 8.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:
- 8.1.1 Dostupnosť Služby (SA) je vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže Účastník používať Službu v dohodnutom rozsahu a kvalite k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta.
- 8.1.2 Maximálna doba odstránenia poruchy je garantovaná doba odstránenia poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 17:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby. Maximálna doba odstránenia poruchy neplynie v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 17:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).
- 8.1.3 Garantované maximálne oneskorenie (RTD) je maximálna hodnota oneskorenia paketov pri prenose elektronickou komunikačnou sieťou, meraná ako oneskorenie paketu s referenčnou dĺžkou 64 bajtov medzi definovanými kostrovými uzlami elektronickej komunikačnej siete Slovanetu.
- 8.1.4 Strata paketov (PLR) je to percentuálne vyjadrený pomer medzi počtom paketov stratených medzi definovanými kostrovými uzlami elektronickej komunikačnej siete Slovanetu vzhľadom k celkovému počtu odoslaných paketov.
- 8.1.5 Jitter je maximálna hodnota rozdielov hodnôt oneskorenia paketov pri prenose elektronickou komunikačnou sieťou Slovanetu medzi definovanými kostrovými uzlami v bezprostredne po sebe nasledujúcich meraniach zistených za definovaný časový úsek.
- 8.1.6 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.
- 8.1.7 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy prenosových trás, telekomunikačných zariadení a príslušenstiev umiestnených na miestach uvedených v Protokole zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie prenosových trás.
- 8.1.8 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonickej podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.

### 8.2 Garantované parametre SLA Štandard:

|                                        |                                                                      |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Dostupnosť Služby                      | 99,50 %                                                              |
| Maximálna doba odstránenia poruchy     | 6 hodín v rámci PB                                                   |
| Maximálny RTD v sieti poskytovateľa    | V rámci: SR 130 ms, Európa 150 ms, USA 300 ms                        |
| Maximálny PLR v sieti poskytovateľa    | Menej ako 4 %                                                        |
| Maximálny Jitter v sieti poskytovateľa | Menej ako 50 ms                                                      |
| Plánovaná údržba                       | Maximálne 24 hodín ročne, s oznámením min. päť pracovných dní vopred |
| Prevádzka dohľadového centra           | 24 hodín / 365 dní                                                   |
| Zákaznícka podpora                     | Počas PB                                                             |

RTD - Round Trip Delay (oneskorenie / doba odozvy)

PLR - Packet Lost Rate (chybovosť)

JITTER - kolísanie oneskorenia / odoziev (rozptyl)

- 8.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavinenej poruchy ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 7 dní od kedy došlo k zavinenej poruche, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania poruchy parametra, avšak maximálne do výšky 20% z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

|                                                                                 |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Za každú aj začatú hodinu výpadku prekroč. tolerovanú dobu nedostupnosti Služby | 0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu |
| Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú maximálnu dobu odstránenia poruchy    | 0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu |

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

- 8.4 Zľavu z Pravidelného poplatku je Slovanet oprávnený započítať na úhradu Pravidelného poplatku za Službu za nasledujúce Zúčtovacie obdobie.



slovanet.sk/biznis



**slovanet**  
Slovanet, a.s.  
Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava 2  
IČO: 36954612, IČDPH: SK2022059094

IX. Zoznam oprávnených osôb

9.1 Slovanet

Obchodný kontakt

| PRIEZVISKO, MENO, TITUL | FUNKCIA                    | MOBIL        | FAX         | E-MAIL                        |
|-------------------------|----------------------------|--------------|-------------|-------------------------------|
| Liptovský Marián        | Senior key account manager | 0907 879 381 | 02/20828222 | marian.liptovsky@slovanet.net |

Oznamovanie porúch

| PRIEZVISKO, MENO, TITUL | FUNKCIA               | TELEFÓN       | FAX           | E-MAIL                |
|-------------------------|-----------------------|---------------|---------------|-----------------------|
| Monitorovacie centrum   | pohotovostný operátor | 02/208 28 120 | 02/555 63 726 | operator@slovanet.net |

9.2 Účastník:

Obchodný kontakt

| PRIEZVISKO, MENO, TITUL | FUNKCIA  | TELEFÓN     | FAX         | E-MAIL                |
|-------------------------|----------|-------------|-------------|-----------------------|
| Pavlov Peter, MUDr.     | Riaditeľ | 055/6824111 | 055/6824206 | geriatria@gckosice.sk |

Technický kontakt

| PRIEZVISKO, MENO, TITUL | FUNKCIA    | MOBIL      | FAX | E-MAIL                |
|-------------------------|------------|------------|-----|-----------------------|
| Gábor Vladimír, Ing.    | IT manažér | 0915914792 | -   | geriatria@gckosice.sk |

X. Záverečné ustanovenia

- 10.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. **GEN14120943301** uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 10.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok Služby.

V Košiciach, dňa 1.4.2016

Slovanet, a.s.

Slovanet, a.s.

Martin Kručinský, vedúci tímu regionálneho korporátneho predaja  
(na základe plnomocenstva)



(16)

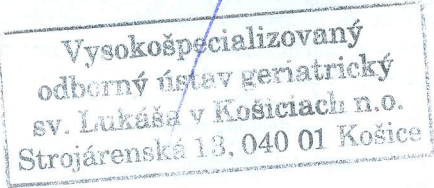
Slovanet, a.s.  
Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava 2  
IČO: 36954612, IČDPH: SK2022059094

V Košiciach, dňa 1.4.2016

Účastník

Účastník

MUDr. Peter Pavlov, riaditeľ



slovanet.sk/biznis

