

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

Uzavretá podľa zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách medzi iSupport, s.r.o., so sídlom Cintorínska 320, 92501 Matúškovo, SR, IČO: 52535649, Číslo vložky: 45031/T, okresný súd Trnava. DIČ: 2121068840, Bankové spojenie (Tatrabanka) **IBAN SK35 1100 0000 0029 4607 4368**, technická podpora: **0908 462 246** alebo **0910 966 663**, e-mail.: info@isupport.sk, konajúca osoba: Ing. Nikolas Duba (ďalej len „Poskytovateľ“) a dole podpísaným Účastníkom

Služba:		Číslo zmluvy:	
Účastník:	právnická osoba (subjekt) <input type="checkbox"/>	fyzická osoba (nepodnikateľ) <input type="checkbox"/>	
Meno, priezvisko, titul (obchodné meno):			
IČO (č. OP):		Ulica:	
DIČ:		Číslo domu:	
IČ DPH:		Obec:	
Tel.:		PSČ:	
Mail:			
Štatutárny orgán, zákonný zástupca, splnomocnená osoba (vyplňuje sa v prípade právnickej osoby):			
Meno, priezvisko, titul:			
Ulica:		Tel.:	
Obec:		Číslo OP / pasu:	
PSČ:		Mail:	
Adresa umiestnenia koncového bodu siete služby zriadenej na základe tejto Zmluvy (vyplňuje sa len ak je iná ako adresa trvalého pobytu účastníka):			
Obec:		Číslo domu:	
Ulica:		PSČ:	
Kontaktná osoba:		Tel.:	
Zúčtovacie obdobie a frekvencia fakturácie:			
Zúčtovacie obdobie je jednomesačné. Trvanie zúčtovacieho obdobia je od prvého do posledného dňa kalendárneho mesiaca. Prípadnú zmenu trvania zúčtovacieho obdobia Poskytovateľ oznámi Účastníkovi najmenej jeden mesiac vopred. Frekvencia fakturácie je nasledovná:			
Fakturácia:	<input type="checkbox"/> mesačná	<input type="checkbox"/> štvrťročná	<input type="checkbox"/> polročná <input type="checkbox"/> ročná
Spôsob fakturácie			
<input type="checkbox"/> Elektronická faktúra zaslaná e-mailom		<input type="checkbox"/> Papierová faktúra zaslaná poštou	
Koncové zariadenie Wifi anténa / Router / HAG zápožička <input type="checkbox"/>			
Podmienky zápožičky KZ Router, Wifi anténa, HAG sú uvedené vo Všeobecných Podmienkach.			
Miesto:			
Dátum:			
Podpis a pečiatka Poskytovateľa:		Podpis (a pečiatka) Účastníka:	

Špecifikácia služby:		
Proklamovaná rýchlosť Sťahovania Odosielania v Mbps*		
Typ pripojenia	<input type="checkbox"/> bezdrôtové (WiFi) <input type="checkbox"/> metalické/optické	
Dátum pripojenia		
Iné špecifikácie		
IP		
Maska (podsieť)		
Predvolená brána, DNS		
PON číslo zariadenia		
MAC adresa smerovača		
Agregácia	1 : počet účastníkov v danom segmente (pričom maximálne 1:10)	
Čas a obnovenej funkčnosti sl.	48 hodín počas pracovných dní	
Časová dostupnosť pripojenia	99.5%	
Výpovedná lehota	jeden mesiac od nasledujúceho kalendárneho mesiaca	
Počet exemplárov zmluvy	2	
Všeobecné podmienky	www.ubicom.sk/vp.pdf	
Podmienky spracovania osobných údajov :	www.ubicom.sk/psou_isupport.pdf	

* Minimálna rýchlosť je najnižšia rýchlosť, ktorú sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi podľa zmluvy, ktorej súčasťou je IAS. V zásade by skutočná rýchlosť nemala byť nižšia ako minimálna rýchlosť s výnimkou prípadov prerušenia IAS. Ak je skutočná rýchlosť IAS významne a nepretržite alebo pravidelne nižšia ako minimálna rýchlosť, znamenalo by to nedodržanie výkonnosti ohľadom dohodnutej minimálnej rýchlosti. Percentuálne predstavuje 40% maximálnej rýchlosti.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú môže Účastník očakávať vo väčšine času pri prístupe k službe. Jej hodnota predstavuje 90% maximálnej rýchlosti. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať prinajmenšom v určitý čas. Táto rýchlosť je zároveň Proklamovanou rýchlosťou. Proklamovanou rýchlosťou rozumieme rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných aktivitách (inzerovanie, marketing, a pod.). Maximálna a proklamovaná rýchlosť k službe je k dispozícii minimálne raz denne, za predpokladu, že k zariadeniam Poskytovateľa nie sú pripojené zariadenia, ktoré negatívne ovplyvňujú rýchlosť pripojenia a za predpokladu nežiadúcich faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti (u Poskytovateľa) alebo v Službe. Táto rýchlosť je uvádzaná v Cenníku ako rýchlosť sťahovania a rýchlosť odosielania dát.

Doba viazanosti:		
<input type="checkbox"/> bez viazanosti	<input type="checkbox"/> 24 mesiacov	<input type="checkbox"/> iná: ____ mesiacov

** Doba viazanosti začína plynúť odo dňa začatia poskytovania Služby, ak nie je v Cenníku alebo príslušnom Cenovom výmere stanovené inak. V prípade porušenia záväzku Účastníka nepretržite využívať služby na základe tejto zmluvy počas dohodnutej doby viazanosti sa Účastník zaväzuje uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu pre príslušnú službu a dobu viazanosti vypočítanú ako počet mesiacov zostávajúcich do konca doby viazanosti násobených mesačnou sadzbou za danú službu.

1) *Záväzok viazanosti*: Účastník sa zaväzuje, že po dobu viazanosti v zmysle tejto Zmluvy (ďalej len „*Viazanosť*“), ktorá sa počíta od Rozhodného dňa: (i) zotrvá v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom vo vzťahu k Službe poskytovanej podľa tejto zmluvy, teda nevykoná žiadny úkon, ktorý by viedol k ukončeniu Zmluvy a (ii) bude riadne a včas uhrádzať cenu za poskytovanú službu (ďalej len „*Záväzok viazanosti*“), pričom porušením *Záväzku viazanosti* je (i) výpoveď Zmluvy Účastníkom, ak výpovedná lehota alebo iná osobitne dohodnutá lehota uplynie počas dojednanej doby viazanosti (ii) nezaplatenie ceny za poskytnuté služby Účastníkom ani do 60 dní po jej splatnosti, na základe ktorého vznikne poskytovateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy (ďalej len „*Porušenie záväzku viazanosti*“). Doba viazanosti plynie iba počas doby využívania služby v zmysle tejto Zmluvy. V prípade prerušenia poskytovania služby poskytovateľom na základe práva poskytovateľa preruší Účastníkovi poskytovanie služby vyplývajúceho z príslušných právnych predpisov alebo Všeobecných podmienok, automaticky predĺži obdobie zodpovedajúce skutočnému trvaniu prerušenia poskytovania Služby poskytovateľa, kedy doba viazanosti uplynie.

Cena za poskytnuté služby:	
Suma v EUR	
Cena za zriadenie služby:	
Suma v EUR	

Sumy sú konečné, nie sme platci DPH.

Typ inštalácie:	
<input type="checkbox"/> samoinštalácia	<input type="checkbox"/> inštalácia technikom

2) *Zmluvná pokuta*: Poskytovateľ a Účastník sa dohodli, že porušením *Záväzku viazanosti* vznikne poskytovateľovi voči Účastníkovi právo na zaplatenie vyúčtovanej zmluvnej pokuty. Zmluvná pokuta okrem sankčnej a prevenčnej funkcie predstavuje aj paušalizovanú náhradu škody spôsobenej poskytovateľovi v dôsledku porušenia záväzku viazanosti vzhľadom na benefit, ktorý Poskytovateľ poskytol Účastníkovi na základe tejto zmluvy.

Pravidlá poskytovania dohodnutej úrovne služby SLA (nadštandardná garantovaná paušálna starostlivosť):	
<input type="checkbox"/> áno	<input type="checkbox"/> nie
Garantované parametre SLA sú podľa individuálnej zmluvy o službu SLA.	

Doplňkové Služby:					
Pevná verejná IP adresa	<input type="checkbox"/> zriadenie				
Balíček NAT & PAT (porty)	<input type="checkbox"/> zriadenie	port:		port:	
		port:		port:	
		port:		port:	
		port:		port:	
Iné doplnkové služby	<input type="checkbox"/> zriadenie				
<input type="checkbox"/> zriadenie					

Ostatné ustanovenia:			
<p>Účastník čestne vyhlasuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, na ktorej má byť podľa tejto zmluvy vybudované prípojné telekomunikačné vedenie a umiestnený koncový bod siete služby, alebo že má k predmetnej nehnuteľnosti užívacie právo z nájomného alebo iného právneho vzťahu. Účastník, ktorý má k nehnuteľnosti užívacie právo z nájomného alebo iného vzťahu zároveň čestne vyhlasuje, že informoval vlastníka nehnuteľnosti o vybudovaní prípojného telekomunikačného vedenia, umiestnení koncového bodu siete služby a jeho dôsledkoch v plnom rozsahu a má k tomu od vlastníka výslovný súhlas. Ak účastník uviedol v tomto vyhlásení nepravdivé, alebo neúplné informácie alebo na základe výzvy Poskytovateľa nepredloží vyhlásenie vlastníka nehnuteľnosti a v súvislosti s tým vznikne Poskytovateľovi škoda alebo dodatočné náklady, Účastník sa zaväzuje Poskytovateľovi túto škodu alebo dodatočné náklady uhradiť. Vo vzťahu k predmetnej nehnuteľnosti vystupuje účastník ako:</p>			
<input type="checkbox"/> vlastník	<input type="checkbox"/> nájomca	<input type="checkbox"/> iné	nehnuteľnosti

Za účelom dodržiavania povinností vyplývajúcich z právnych predpisov alebo uložených na to oprávneným orgánom verejnej moci je Poskytovateľ oprávnený primerane riadiť dátovú prevádzku v rozsahu nevyhnutnom pre uchovanie prevádzkových a lokalizačných údajov a zablokovania prístupu ku konkrétnemu obsahu. Ďalšie práva Užívateľa vyplývajúce z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, článku 4 od 1, sú špecifikované vo Všeobecných podmienkach poskytovania služieb spoločnosti Poskytovateľa v Článku 2 odsek 1) písm. c). Koncový užívateľ si je vedomý a súhlasí s tým, že opatrenia na riadenie prevádzky Siete prijaté Poskytovateľom v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov si môžu vyžadovať spracúvanie osobných údajov užívateľa, ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie účelu stanoveného vyššie. Opatrenia Poskytovateľa na riadenie prevádzky môžu mať vplyv na kvalitu služieb prístupu k Sieti internet a/alebo na súkromie a/alebo na spracúvanie osobných údajov len v rozsahu špecifikovanom v tejto časti Zmluvy.

V prípade neplnenia zmluvných podmienok zo strany Poskytovateľa, Účastník podáva sťažnosť na základe postupu reklamácie uvedeného vo všeobecných podmienkach časť VI. Poskytovateľ má zakotvené vo Všeobecných podmienkach, ktoré sú súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb nápravné prostriedky, ktoré sú k dispozícii Účastníkovi v prípade, ak zistí pravidelné alebo opakujúce sa nezrovnalosti medzi skutočnou a zmluvnou rýchlosťou a výkonnosťou služby prístupu k internetu alebo nezrovnalosti v iných parametroch kvality služby. V prípade pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu má Účastník po absolvovaní postupu reklamačného poriadku uvedeného vo Všeobecných podmienkach právo využiť nápravny prostriedok a to požiadať o zníženie ceny služby nasledujúceho kalendárneho mesiaca po dokázaní odchýlky od uvedených parametrov danej služby zistené certifikovaným príslušným orgánom.

Charakteristiky a hodnoty pripojenia (jednotlivých programov) jednotlivých Účastníkov sú na strane Účastníka podmienené spôsobom a kvalitou pripojenia koncových zariadení.

Na kvalitatívne parametre Služby vplýva aj vyťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája. V praxi to znamená, že hoci Poskytovateľ (sieť) umožňuje využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, v dôsledku obmedzených kapacít serverov, na ktoré sa Účastník pripája, nemusia byť tieto hodnoty dosahované.

Na kvalitu a rýchlosť pripojenia vplývajú aj rôzne technické parametre ako oneskorenie (latency), kolísanie oneskorenia (jitter) či stratovosť paketov (packet loss). Týmito faktormi môže byť maximálna okamžitá rýchlosť či kvalita využívania niektorých aplikácií či služieb ovplyvnená, teda nižšia. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti (u Poskytovateľa) alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je garantovaná, čím nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy. Pokiaľ ide o obmedzenia týkajúce sa objemu, tak v prípade účastníka nemôže dôjsť k prekročeniu povolených dát, nakoľko Poskytovateľ neobmedzuje časovo ani objemovo množstvo prenesených dát (FUP). V praxi to znamená, že Poskytovateľ nebude voči účastníkovi vyvodzovať dôsledky prekročenia (napr. dodatočné poplatky, obmedzenie rýchlosti, blokovanie prevádzky, atď.)

Kapacita siete Poskytovateľa je dostatočná na poskytovanie špecializovaných služieb nad rámec akýchkoľvek poskytovaných služieb prístupu k internetu. Tieto služby nie sú použiteľné alebo ponúkané ako náhrada za IAS, takisto nie sú poskytované na úkor dostupnosti alebo všeobecnej kvality IAS pre koncových užívateľov. Špecializované služby sú prevádzkované na samostatných, oddelených okruhoch od siete IAS.

Vyhlasenie Účastníka alebo jeho zástupcu: Vyhlasujem, že som sa oboznámil s obsahom tejto zmluvy, ako aj so Všeobecnými podmienkami a Cenníkom, ktoré sú neoddeliteľnými súčasťami tejto zmluvy a zaväzujem sa ich dodržiavať. Svojím podpisom potvrdzujem, že: (i) som sa riadne oboznámil so Všeobecnými podmienkami, Cenníkom a Cenovým výmerom podľa príslušnej akcie, (ii) si záväzne objednávam v tejto Zmluve špecifikované služby, (iii) sa zaväzujem riadne a včas plniť všetky povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, dodatkov k Zmluve, Všeobecných podmienok, Cenníka, najmä včas a riadne platiť dohodnutú cenu za poskytované služby. Vyhlasujem, že som bol oboznámený Poskytovateľom, že aktuálne informácie o platných cenách za Služby je možné získať v aktuálnom Cenníku dostupnom na www.ubicom.sk.

Túto zmluvu je možné meniť, niektorým zo spôsobov dojednaným v tejto zmluve, Cenníku, Všeobecných podmienkach. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.

Poskytovateľ a Účastník sa dohodli na určení dôvodov podstatnej zmeny zmluvných podmienok tak, že tieto dôvody sú obsahom časti Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb Poskytovateľa, upravujúcej zmenu Zmluvy.

Spracúvanie osobných údajov: Poskytovateľ bude používať údaje o Účastníkovi za podmienok uvedených v podmienkach spracúvania osobných údajov a v príslušných právnych predpisoch. Rozsah, účel a podmienky spracovania údajov o Účastníkovi sú bližšie špecifikované v **Podmienkach o spracovaní osobných údajov** na adrese uvedenej nižšie v zmluve. Účastník môže určiť, aby sa jeho osobné údaje používali iba na určité účely. Účastník môže kedykoľvek Poskytovateľovi oznámiť, že si neželá isté používanie jeho údajov. Ak je podmienkou spracúvania údajov Účastníkov uvedenie súhlasu, môže účastník súhlas kedykoľvek odvolať, ak ho udelil. Účastník môže Poskytovateľa kedykoľvek požiadať o informáciu, ako sa jeho údaje používajú. Viac informácií o používaní údajov možno nájsť na www.ubicom.sk/psou_isupport.pdf