Osobitné podmienky služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. pre Rámcové zmluvy

Článok 1
Úvodné ustanovenia a platnosť a účinnosť OPS

1.1 Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, v oddiele Sa, vo vložke číslo 1142/B (ďalej len „**spoločnosť Orange**" alebo „**podnik**"), je na základe platného a účinného zákona o elektronických komunikáciách č. 452/2021 Z. z. (ďalej len „**Zákon**") a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Slovenskej republiky (ďalej len „**Povolenia**") podnikom oprávneným poskytovať elektronické komunikačné siete a elektronické komunikačné služby v pridelených frekvenčných pásmach.

1.2 Spoločnosť Orange vydáva tieto osobitné podmienky Služieb poskytovaných podľa Rámcovej zmluvy a jej jednej alebo viacerých produktových príloh (ďalej len „**Príloha 1 – S – produktová**") Účastníkovi alebo viacerým Účastníkom, a to pri poskytovaní týchto Služieb na základe jednotlivých zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb uzavretých podľa §84 a nasl. Zákona (ďalej len „**Zmluva**" alebo „**Zmluvy**") zaradených pod Rámcovú zmluvu (ďalej len „**Osobitné podmienky služieb spoločnosti Orange Slovensko, a.s. pre Rámcové zmluv**y" alebo „**OPS**"). Predmetom OPS je úprava ostatných podmienok služieb poskytovaných spoločnosťou Orange podľa Rámcovej zmluvy. Ak je zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a jej príloh viacero Účastníkov, a ďalej v tomto dokumente OPS bude použitý len Účastník v jednotnom čísle, vzťahujú sa ustanovenia tohto dokumentu, a to najmä ďalšie práva a povinnosti Účastníka vyplývajúce z tohto dokumentu na všetkých Účastníkov, ktorí sú zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a jej príloh, i keď je použitý tvar tohto slova len v jednotnom čísle.

1.3 Tieto OPS a ich obsah tvoria neoddeliteľnú súčasť Rámcovej zmluvy s tým, že ustanovenia Rámcovej zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami OPS, ak nie je v Rámcovej zmluve dohodnuté inak.

Článok 2
Definície

2.2 „**Mikropodnik**" je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako desať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac jeden milión eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.

2.2 „**Malý podnik**" je podnikateľ, ktorý zamestnáva menej ako dvadsať osôb v pracovnom pomere alebo v obdobnom pomere a ktorého ročný obrat alebo ročná bilančná suma je najviac dva milióny eur; pri určení počtu zamestnancov, ročného obratu a ročnej bilančnej sumy sa postupuje podľa osobitného predpisu.

2.3 „**Nezisková organizácia**" je právnická osoba založená podľa zákona, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby za vopred určených a pre všetkých používateľov rovnakých podmienok a ktorej zisk sa nesmie použiť v prospech zakladateľov, členov orgánov ani jej zamestnancov, ale sa musí použiť v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.

2.4 „**Rámcová zmluva o poskytovani služieb/ Rámcová zmluva o poskytovaní služieb pre viac účastníkov**" alebo „**Rámcova zmluva**," alebo „**RZ**" je dohoda medzi spoločnosťou Orange a jedným alebo viacerými Účastníkmi o podmienkach poskytovania Služieb hlasovej a/alebo dátovej virtuálne privátnej siete a ich kombinácií, dohoda o technických podmienkach umožňujúcich ich využívanie a/alebo dohoda o podmienkach poskytovania benefitov a zliav z cien Služieb a/alebo účastníckych programov/paušálov alebo iných hlasových a/alebo dátových služieb alebo iných typov služieb vrátane služby pevného pripojenia do internetu poskytovaných spoločnosťou Orange, a to podľa jednej alebo viacerých Zmlúv.

2.5 „**Príloha 1 – S – produktová**" alebo „**Príloha 1**" upravuje najmä základné obchodné podmienky Služby vrátane obdobia Služby, dôsledky nedodržania parametrov a podmienok Služby, ceny Služby a zľavy z cenníkových cien služieb, a tiež základné práva a povinnosti zmluvných strán.

2.6 „**Príloha 2 – S – technická**" alebo „**Príloha 2**" upravuje technické podmienky Služby poskytovaných podľa Prílohy 1, vrátane spôsobu pripojenia, prenosových kapacít, popisu technológií, funkcionalít a kvalitatívnych parametrov Služby a podmienok prenájmu koncových zariadení (vrátane cenových podmienok), ak sú pre poskytovanu Službu potrebné.

2.7 „**Cenníky**" cenníky spoločnosti Orange sú zverejnené na webovom sídle www.orange.sk . Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo určiť podmienky, za akých má účastník nárok na aktiváciu služieb podľa jednotlivých cenníkov podľa obchodnej politiky spoločnosti Orange. Cenníky tvoria spolu neoddeliteľnú súčasť Rámcovej Zmluvy

2.8 „**Obdobie služby**" je obdobím, počas ktorého sa poskytuje Služba dohodnutá v zmysle príslušnej Prílohy 1 – S – produktovej. Dojednané Obdobie služby uvedené v bode 1.2 Prílohy 1 – S – produktovej je rovnako obdobím trvania poskytovania iných služieb

aktivovaných po dohode medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom podľa Prílohy 1 – S – produktovej.

2.9 „**Súlad (Compliance) Korporátna zodpovednosť (CSR)**" má význam uvedený v článku 7 týchto OPS.

2.10 „**Predmet mlčanlivosti**" má význam uvedený v článku 5 bode 5 Rámcovej zmluve resp. v článku 5 bode 6 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb pre viac účastníkov.

2.11 „**Priamy marketing**" sa na účely Rámcovej zmluvy ako aj jednotlivých Zmlúv rozumie akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej forme alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým účastníkom alebo užívateľom.

2.12 „**Reklamačný poriadok spoločnosti Orange**" znamená reklamačný poriadok spoločnosti Orange zverejnený na webovom sídle spoločnosti Orange www.orange.sk .

2.13 „**Celkový minimálny obrat**" a „**Objemová zľava**" a „**Dátum ukončenia zľav**y" a „**Celková maximálna objemová zľava**" a „**MT**" a „**Akciový dodatok na MT**" a „**MT so zľavou**" a „**Finančné úrovne pre poskytnutie zľavy**" a „**Dátum ukončenia zľavy**" majú význam ako je uvedené v Prílohe 1.

2.14 „**Bežný účastnícky program**" má význam ako je uvedené v týchto OPS.

2.15 „**Služby**" sú hlasové, datové a iné služby a ich kombinácia poskytované Účastníkovi na základe uzatvorenej Prílohy 1 – S – produktovej, ktorá upravuje jednotlivé obchodné, technické podmienky a riešenia, umožňujúce využívanie služieb, podmienky poskytovania benefitov a zliav z cien služieb a/alebo účastníckych programov alebo z iných hlasových a/alebo dátových služieb alebo iných typov služieb poskytované spoločnosťou Orange počas Obdobia služby podľa podmienok dohodnutých medzi spoločnosťou Orange a jedným alebo viacerými Účastníkmi v Rámcovej zmluve a jej Prílohách ako aj podľa cenníkov, na ktoré tieto Prílohy odkazujú v týchto OPS a v rozsahu jednotlivých Zmlúv aj podľa Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange alebo Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupnej elektornickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu, resp. iných všeobecných podmienok vydaných spoločnosťou Orange pre poskytovanie služby na základe uzatvorenej Prílohy 1 – S – produktovej. Služby podľa Rámcovej zmluvy sa vzťahujú na jednotlivú SIM kartu Účastníka zaradenú pod Službu. V prípade, ak ide o zariadenie Účastníka, ktoré nevyužíva SIM kartu, ale má pridelené telefónne číslo využívajúce technológiu Voice over IP, sa poskytovanie Služby podľa podmienok Rámcovej zmluvy vzťahuje aj na takéto telefónne číslo Účastníka (ako na číslo pridelené k odbernej jednotke/bodu pripojenia Účastníka) s tým, že všetky ustanovenia týchto OPS, Rámcovej zmluvy a jej príloh, ktoré sa vzťahujú na SIM kartu Účastníka platia primerane aj pre technické riešenie Voice over IP.

2.16 „**Hlasová Virtuálna Privátna Sieť**" (ďalej len „**Služba HVPS**" alebo „**HVPS**") je osobitná Služba umožňujúca poskytovanie homogénneho technického, technologického prostredia a zvýhodnenej cenovej úrovne volaní. Služba HVPS vytvára uzavretú skupinu koncových telekomunikačných zariadení využívajúcich elektronické komunikačné služby spoločnosti Orange poskytované prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka alebo na viacerých jednotlivých Účastníkov jednej Rámcovej zmluvy a pobočiek Účastníka, t. j. staníc pripojených na privátnu pobočkovú ústredňu integrovanú do HVPS. Služba HVPS sa neposkytuje prostredníctvom SIM kariet, ktorých prostredníctvom jednotliví Účastníci užívajú predplatenú elektronickú komunikačnú službu PRIMA. V súvislosti s poskytovaním Služby HVPS môžu byť Účastníkovi poskytované doplnkové verejné elektronické komunikačné služby, ktoré sú poskytované na základe Rámcovej zmluvy a príslušných Zmlúv uzatvorených v súlade so Zákonom, pričom na poskytovanie služieb poskytovaných na základe Zmlúv sa primerane vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange. Služba HVPS môže byť poskytovaná s technickým riešením alebo bez technického riešenia, pričom konkrétne riešenie poskytovania Služby HVPS je dohodnuté medzi Účastníkom a spoločnosťou Orange v Prílohe 1 – HVPS – produktovej a Prílohe 2 – HVPS –technickej k Rámcovej zmluve, pričom Účastník ma na výber (i) Službu HVPS s PBX, (ii) Služba HVPS s IP PBX, (iii) Služba HVPS s VPBX. Kombinácia medzi Službou HVPS a službou Navzájom zadarmo vo firme a službou Navzájom zadarmo vo firme Plus nie je možná a Účastník je oprávnený využívať v rámci jedného Obdobia služby len jednu z uvedených služieb.

2.17 „**Pripojenie PBX alebo IP PBX**" pre účely pobočkovej ústredne PBX a IP PBX je súhrn technických a sieťových prostriedkov zabezpečujúcich prenos hlasu a dát z neverejnej telefónnej siete Účastníka do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange. Pripojenie umožňuje realizovať Účastníkovi priame volania z jeho neverejnej telefónnej siete do elektronických komunikačných sietí spoločnosti Orange a umožňuje realizovať Službu HVPS so začlenením Pripojenia PBX alebo IP PBX a medzinárodné spojenie z pevnej siete. Technickou podmienkou Pripojenia PBX alebo IP PBX je uzatvorenie zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý prevádzkuje PBX alebo IP PBX, predmetom ktorej je pridelenie telefónneho čísla k pripojeniu danej PBX alebo IP PBX.

2.18 „**Pripojenie VPBX**“ pre účely Virtuálnej ústredne (VPBX) je súhrn technických a sieťových prostriedkov zabezpečujúcich prenos hlasu a dát z neverejnej telefónnej siete Účastníka do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange. Pripojenie (i) umožňuje realizovať Účastníkovi priame volania z jeho neverejnej telefónnej siete do elektronických komunikačných sietí spoločnosti Orange, (ii) umožňuje realizovať a využívať službu Hlasová Virtuálna Privátna Sieť so začlenením Virtuálnej ústredne, (iii) umožňuje realizovať prenos hlasu a dát z Virtuálnej ústredne do neverejnej telefónnej siete Účastníka a tiež do elektronickej komunikačnej siete spoločnosti Orange a (iv) umožňuje realizovať medzinárodné spojenie z pevnej siete.

2.19 „**HVPS s digitálnou pobočkovou ústredňou PBX**“ (ďalej len „**Služba HVPS s PBX**“) je Služba poskytovaná prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka a pobočiek Účastníka, t. j. staníc pripojených na digitálnu privátnu pobočkovú ústredňu Účastníka ďalej len „PBX“ integrovanú do HVPS.

2.20 „**HVPS s IP pobočkovou ústredňou**“ (ďalej len „**Služba HVPS s IP PBX**“) je Služba poskytovaná prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka a pobočiek Účastníka, t. j. staníc pripojených na IP privátnu pobočkovú ústredňu Účastníka ďalej len „IP PBX“ integrovanú do HVPS.

2.21 „**HVPS s Virtuálnou ústredňou**“ (ďalej len „**Služba HVPS s VPBX**“) je Služba poskytovaná prostredníctvom verejných telefónnych sietí spoločnosti Orange a prostredníctvom SIM kariet spoločnosti Orange registrovaných na Účastníka a osobitných koncových telekomunikačných zariadení Účastníka, využívajúcich technológiu Voice over IP, bez nutnosti využívania SIM karty (ďalej aj ako „VoIP zariadenia“), pripojených do Virtuálnej ústredne spoločnosti Orange. Prenos dát a volaní z a do Virtuálnej ústredne môže byť vykonávaný buď vo forme služby prenosu dát alebo vo forme verejnej telefónnej služby, pričom na uvedené sa vzťahuje jeden z dvoch právnych režimov uvedených nižšie podľa toho, či je na prenos dát a volaní používaná hlavne infraštruktúra verejnej telefónnej siete spoločnosti Orange, alebo infraštruktúra verejnej dátovej siete spoločnosti Orange alebo infraštruktúra dátovej siete od iného poskytovateľa (treťostranné pripojenie). Pokiaľ je na prenos dát a volaní využívaná hlavne infraštruktúra verejnej telefónnej siete spoločnosti Orange (poskytovanie služby má charakter verejnej mobilnej telefónnej služby), vzťahujú sa na jej poskytovanie ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange (ďalej len „**Hlasové VOP**“ alebo „**VOP**“) a tiež Cenníka služieb, na ktorý tieto ustanovenia odkazujú. Pokiaľ je na prenos dát a volaní využívaná najmä infraštruktúra dátovej siete spoločnosti Orange alebo dátová infraštruktúra od iného poskytovateľa (treťostranné pripojenie), pričom poskytovanie služby má skôr charakter služby prenosu dát, vzťahujú sa na jej poskytovanie ustanovenia Všeobecných podmienok poskytovania verejne dostupnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát s použitím prenajatého telekomunikačného okruhu (ďalej len „**Dátové VOP**“) a Cenníka služieb, na ktorý Dátové VOP odkazujú. Hranicou infraštruktúry verejnej dátovej siete spoločnosti Orange je na jednej strane rozhranie v bode pripojenia kábla vedúceho z Virtuálnej ústredne spoločnosti Orange, do smerovača (routera), ktorý vykonáva transformáciu hlasového signálu na dátové (paketové) balíky prenášané technológiou VoIP (hraničný bod A) a na strane druhej štandardné hlasové rozhranie smerovača transformujúceho dátové balíky prenášané technológiou VoIP na modulovaný hlasový signál v bode pripojenia Účastníka na verejnú telefónnu sieť spoločnosti Orange (hraničný bod B). Medzi týmito dvomi hraničnými bodmi je poskytovaná služba prenosu dát a volaní.

2.22 „**CN**“ je číslo pridelené Účastníkovi spoločnosťou Orange ako základný identifikátor, pod ktorým je Účastník alebo jeho špecifická časť vedená v systémoch spoločnosti Orange. Účastník má zvyčajne jedno CN, avšak z dôvodov akceptovaných spoločnosťou Orange, môže táto Účastníkovi prideliť aj viac CN. CN predstavuje súčasne variabilné číslo Účastníka.

2.23 „**Služba Navzájom zadarmo vo firme**“ (ďalej len „**Služba NZF**“) je elektronická hlasová komunikačná služba, ktorá umožňuje navzájom, medzi jednotlivými telefónnymi číslami v rámci jedného zákazníckeho čísla (CN) Účastníka, uskutočňovať (i) volania na účastnícke čísla do mobilnej a pevnej siete spoločnosti Orange v Slovenskej republike, a (ii) zasielať SMS a MMS na účastnícke čísla do mobilnej a pevnej siete spoločnosti Orange v Slovenskej republike, a to bez toho, aby za tieto volania a/alebo SMS/MMS platil Účastník osobitné poplatky, okrem aktivačného a mesačného poplatku. Takto zvýhodnené telefonovanie a zasielanie SMS/MMS sa netýka volaní a zaslaných SMS/MMS zo SIM kariet, ktoré nemajú aktivovanú Službu NZF, a ani volaní a zaslaných SMS/MMS na také SIM karty registrované na CN Účastníka, na ktorých nie je aktivovaná Služba NZF. Ostatné druhy volaní, SMS/MMS a prenosu dát (ak sú takéto služby na príslušnej SIM karte poskytované), sa spoplatňujú podľa príslušných ustanovení cenníka služieb, platných pre ten účastnícky program/ paušál, ktorý je na predmetnej SIM karte aktivovaný.

2.24 „**Služba Navzájom zadarmo vo firme Plus**“ (ďalej len „**Služba NZF Plus**“) je hlasová služba, ktorej obsahom je poskytovanie Služby NZF, avšak medzi viacerými CN konkrétnych Účastníkov za podmienky, že na týchto CN, ktoré majú byť zaradené pod Službu NZF Plus, bude aktivovaná Služba NZF.

2.25 „**Termín zriadenia pripojenia**“ má význam uvedený v Prílohe 2 – S - technickej.

2.26 „**IP SEC tunel**“ (ďalej len „**tunel**“ alebo len „**IP SEC tunel**“) je virtuálna komunikačná linka, vytvorená, prevádzkovaná a poskytovaná spoločnosťou Orange, umožňujúca Účastníkovi využívanie niektorého typu dátovej elektronickej komunikačnej služby spôsobom, ktorý chráni prenášané dáta v tuneli ich kryptovaním v tuneli a autentifikáciou koncového zariadenia, ktoré prenos dát v tuneli iniciuje. Tunel je ohraničený dvoma koncovými telekomunikačnými zariadeniami (ďalej len „**koncový router**“ alebo „**CPE**“), ktoré patria spoločnosti Orange.

2.27 „**Konfigurácia**“ je vytvorenie takých technických predpokladov podľa pokynov spoločnosti Orange, ktorých výsledkom bude vytvorenie tunelu a možnosť jeho využívania spolu s príslušnými elektronickými komunikačnými službami. Konfigurácia zahŕňa tiež úpravu a konfiguráciu softvéru na zariadeniach, cez ktoré je IP SEC tunel vedený alebo na ktorých je IP SEC tunel ukončený.

2.28 „**Bod pripojenia**“ znamená koncový bod vo verejnej telefónnej sieti prevádzkovanej spoločnosťou Orange, v ktorom je neverejná telefónna sieť Účastníka pripojená na verejnú telefónnu sieť spoločnosti Orange, a cez ktorý môžu byť hovory prenášané z jednej siete do druhej. Bod pripojenia je bodom rozhrania medzi týmito dvoma sieťami.

2.29 „**Súhrnná faktúra za služby**“ je doplnkovou službou k HVPS, ktorá sa aktivuje na žiadosť Účastníka, ak nie je v jednotlivej Prílohe 1 uvedené inak. V rámci HVPS má Účastník možnosť dostávať iba jednu faktúru za všetky služby poskytované pre Účastníka spoločnosťou Orange na základe Rámcovej zmluvy a príslušných Zmlúv.Takáto doplnková služba sa výlučne pre účely Rámcovej zmluvy nazýva Súhrnná faktúra za služby s tým, že nejde o súhrnnú faktúru v zmysle príslušného zákona o dani z pridanej hodnoty. Ak sa v OPS, Rámcovej zmluve a jej prílohách používa pojem „súhrnná faktúra“, nejedná sa pre účely OPS, Rámcovej zmluvy a jej príloh o pojem „súhrnná faktúra“ v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení.

2.30 „**Služba Pevné pripojenie na Internet**“ (ďalej len „**Služba PPI**“) je elektronická komunikačná služba spočívajúca v prenose dát na báze súboru protokolov TCP/IP medzi koncovým bodom služby a celosvetovou sieťou internet prostredníctvom Siete podniku. Predmetom Služby PPI je zriadenie a poskytovanie pripojenia Koncového bodu alebo viacerých bodov Účastníka a následné poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát spoločnosťou Orange Účastníkovi, a to v rozsahu, technických a kvalitatívnych parametroch stanovených v technickej prílohe, ktorá sa uzatvára v spojitosti s poskytovaním Služby PPI. Predmetom Služby PPI môžu byť aj ďalšie plnenia, a tiež aj nájom koncového telekomunikačného zariadenia, ak je to osobitne dohodnuté v Prílohe 1, ktorou sa Služba PPI poskytuje.

2.31 „**Sieť podniku**“ je pre účely poskytovania Služby PPI elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná spoločnosťou Orange, ktorá zahŕňa národnú sieť s koncovými bodmi umiestnenými v prevádzkových priestoroch spoločnosti Orange a prípadné prístupové okruhy, spájajúce koncové body služby umiestnené v prevádzkových priestoroch Účastníka s koncovými bodmi národnej siete. Podnik je oprávnený vo vlastnom mene zabezpečiť zriadenie a/alebo prenájom prístupového okruhu od iného podniku. Sieť podniku spoluvytvára Internet prostredníctvom prepojení (peeringov) so sieťami ďalších podnikov a umožňuje tým prenos dát medzi sieťami pripojenými do Internetu.

2.32 „**Koncový bod Služby PPI**“ je pre účely poskytovania Služby PPI koncový bod siete podniku, v ktorom sa účastníkovi poskytuje Služba. Tento bod je tvorený fyzickým rozhraním s funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje pripojenie telekomunikačného zariadenia účastníka (telekomunikačným zariadením účastníka sa pre účely tejto definície rozumie aj zariadenie poskytnuté účastníkovi na základe tejto Zmluvy podnikom ako aj zariadenie účastníka pod správou podniku) k sieti podniku. Umiestnenie a vlastnosti koncového bodu alebo viacerých koncových bodov Služby PPI sú definované v Prílohe 2 – S - technickej, ktorá sa uzatvára v spojitosti s poskytovaním Služby PPI.

2.33 „**Zúčtovacie obdobie**“ je fakturačným obdobím, ktoré spoločnosť Orange priradí každému Účastníkovi a ktoré začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných Služieb a skončí sa uplynutím Účastníkovi prideleného zúčtovacieho obdobia. Dĺžka zúčtovacieho obdobia nepresiahne tridsaťjeden za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie priradené Účastníkovi spoločnosťou Orange platí po celé Obdobie služby, pokiaľ spoločnosť Orange jednostranne nestanoví inak. Spoločnosť Orange po uplynutí zúčtovacieho obdobia priradeného Účastníkovi (v prípade, ak vykoná vyúčtovanie počas zúčtovacieho obdobia platia ustanovenia tohto bodu primerane aj pre toto vyúčtovanie, ktoré sa vykoná inokedy ako po skončení zúčtovacieho obdobia) vyhotoví vyúčtovací doklad alebo faktúru, ak povinnosť vyhotoviť faktúru vyplýva z príslušných právnych predpisov (ďalej vyúčtovací doklad a faktúra spolu len ako „faktúra“), ktorou vyúčtuje ceny poskytnutých Služieb počas zúčtovacieho obdobia vrátane súm zaplatených Účastníkom ako zábezpeka alebo preddavok na cenu za poskytnuté Služby. Spoločnosť Orange je oprávnená namiesto pravidelného vyúčtovania cien za poskytnuté Služby po skončení zúčtovacieho obdobia kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vykonať vyúčtovanie časti ceny alebo aj celej ceny Služby alebo iných služieb poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných alebo vykonať kedykoľvek počas zúčtovacieho obdobia vyúčtovanie preddavku na cenu Služby alebo iných plnení poskytnutých Účastníkovi alebo ním požadovaných.

2.34 „**Služba Manažovaná Wifi**“ je služba, ktorá spočíva v poskytnutí rádiového rozhrania pre pripojenie koncových zariadení podporujúcich službu v rozsahu uvedenom v Prílohe 2 – Manažovaná WiFi – technická. Služba Manažovaná WiFi je poskytovaná v sieti Účastníka a je ju možné využívať len za predpokladu, že Účastník od spoločnosti Orange odoberá aj inú Službu (Služba PPI, Služba DVPS).

2.35 „**Služba Dátová virtuálna privátna sieť**“ (ďalej len „**Služba DVPS**“) je elektronická komunikačná služba spočívajúca v prenose dát s použitím prenajatého okruhu v rámci Dátovej virtuálnej privátnej siete podnikom Účastníkovi. Predmetom Služby DVPS je zriadenie a poskytovanie pripojenia koncového telekomunikačného zariadenia prevádzkovaného Účastníkom do Podnikom prevázdkovanej verejnej elektronickej komunikačnej siete a následné poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby spočívajúcej v prenose informácií a dát medzi Účastníkom prevádzkovanými koncovými telekomunikačnými zariadeniami, a to v rozsahu, technických a kvalitatívnych parametroch stanovených v technickej prílohe, ktorá sa uzatvára v spojitosti s poskytovaním Služby DVPS. Spôsob, miesta, body a kapacita pripojenia komunikačných zariadení Účastníka do komunikačnej siete podniku, ako aj ďalšie technické apskety podnikom poskytovanej Služby DVPS sú dohodnuté v Prílohe 1 – DVPS - produktovej. Predmetom Služby DVPS môžu byť aj ďalšie plnenia, a tiež aj nájom koncového telekomunikačného zariadenia, ak je to osobitne dohodnuté v Prílohe 1 – DVPS - produktovej, ktorou sa Služba DVPS poskytuje.

2.36 „**Služba Hromadné SMS/MMS**“ je elektronická komunikačná služba pre hromadné posielanie a prijímanie krátkych textových správ (ďalej len „**SMS**“) cez verejnú elektronickú komunikačnú sieť, resp. verejné elektronické komunikačné siete spoločnosti Orange prostredníctvom rôznych technických riešení.

2.37 „**GAP server**“ je technické zariadenie (HW a SW) na strane spoločnosti Orange, ktoré slúži na poskytovanie Služby Hromadné SMS/MMS.

2.38 „**GAP klient**“ je technické zariadenie (HW a SW) na strane Účastníka, ktoré slúži na komunikáciu s GAP serverom.

2.39 „**SMS**“ je služba umožňujúca vysielanie a príjem krátkych textových správ v sieti spoločnosti Orange, resp. krátka textová správa.

2.40 „**MMS**“ je služba umožňujúca vysielanie a príjem správ s obrazovým, zvukovým, textovým, resp. audiovizuálnym obsahom, resp. multimediálna správa.

Článok 3
Podmienky poskytovania vybraných Služieb

3.1 Služba HVPS, Služba HVPS s VPBX, Služba HVPS s IP PBX a Služba HVPS s PBX

3.1.1 Podmienky poskytovania Služby HVPS, Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX dojednaných Prílohou 1 – HVPS – produktovou sa vzťahujú na Zmluvu alebo viacero Zmlúv Účastníka (alebo Účastníkov, ak je zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a Prílohy 1 – HVPS – produktová viacero Účastníkov) o poskytovaní verejne dostupných služieb a/alebo dátových služieb, pri ktorých došlo alebo neskôr počas účinnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej dôjde k aktivácii iných služieb pre jednotlivé SIM-karty a/alebo pre telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS, Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej zo strany spoločnosti Orange na základe dohody strán, a to priradením jedného alebo viacerých variabilných symbolov Účastníkovi; zmluvné strany sa dohodli, že na platnosť tejto dohody nie je potrebná písomná forma. Príloha 1 – HVPS – produktová sa uzatvára na dobu určitú na časové Obdobie služby uvedené v bode 1.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to bez možnosti jej predčasného jednostranného ukončenia, ak nie je výslovne v Rámcovej zmluve uvedené inak.

3.1.2 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať Službu HVPS s VPBX, Službu HVPS s IP PBX alebo Službu HVPS s PBX za splnenia a dodržania nasledovných podmienok a povinností na strane Účastníka alebo Účastníkov, ak je zmluvnou stranou Rámcovej zmluvy a Prílohy 1 – HVPS – produktovej viacero Účastníkov:

3.1.2.1 Účastník je povinný umožniť spoločnosti Orange zriadiť pripojenie. Za týmto účelom je povinný mať počas celého Obdobia služby uzavretú osobitnú Prílohu 2 – HVPS – technickú k RZ, ktorá umožňuje poskytovanie Služby HVPS v rozsahu podľa Prílohy 1 – HVPS – produktová spolu s pripojením na VPBX, IP PBX alebo PBX v závislosti od uzatvorenej Prílohy 2 – HVPS – technickej. Je tiež povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť, a to najmä umožniť spoločnosti Orange alebo spoločnosťou Orange určeným dodávateľom prístup do tých objektov a zariadení, ku ktorým bude mať vlastnícke alebo iné užívacie právo, a v ktorých budú umiestnené technické zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX. Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú

súčinnosť aj v ostatných prípadoch, keď je táto súčinnosť potrebná na zriadenie alebo poskytovanie Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX.

3.1.2.2 V prípade, že Účastník bude v omeškaní s plnením povinností a s poskytnutím potrebnej súčinnosti spoločnosti Orange tak, ako sú uvedené vyššie v bode 3.1.2.1, spoločnosť Orange je oprávnená posunúť termín zriadenia pripojenia a začatia poskytovania Služby HVPS s VPBX, Služby HVPS s IP PBX alebo Služby HVPS s PBX podľa bodu 1.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej o dobu, počas ktorej je Účastník v omeškaní bez toho, aby sa to považovalo za porušenie akejkoľvek povinnosti spoločnosti Orange podľa RZ. Právo spoločnosti Orange uvedené v predchádzajúcej vete vzniká obdobne aj v iných prípadoch neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka.

3.1.2.3 Zmluvné strany sa dohodli, že technickou podmienkou pripojenia je registrovanie a aktivácia všetkých SIM kariet registrovaných na Účastníka a/alebo telefónnych čísel pridelených k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej. Účastník sa za účelom umožnenia využívania Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej zaväzuje mať počas celého Obdobia služby aktivované a využívať na každej pevnej linke Účastníka služby niektorého z programov podľa cenníka programov uvedených v bode 4.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej. Účastník je tiež povinný počas celého Obdobia služby mať aktivovaný jeden z balíkov Služby HVPS Basic alebo Premium uvedených v bode 2.1.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to na každom telefónnom čísle zaradenom do Služby HVPS s VPBX, IP PBX alebo PBX, ak nie je v cenníku vyslovene uvedené, že táto povinnosť sa na určité telefónne číslo nevzťahuje.

3.1.2.4 Zmluvné strany sa dohodli, že technickou podmienkou, ktorá sa týka výlučne Pripojenia PBX alebo IP PBX je uzatvorenie Zmlúv (t.j. zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb) zo strany Účastníka, ktorý prevádzkuje PBX alebo IP PBX, predmetom ktorej je pridelenie telefónneho čísla k pripojeniu danej PBX alebo IP PBX. Zmluvné strany sa dohodli, že bez ohľadu na to, čo bude v tejto zmluve uvedené, spoločnosť Orange nevydá k tomuto pripojeniu SIM kartu, nakoľko rozhraním, prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba s PBX alebo IP PBX, nie je SIM karta, ale samotné rozhranie Pripojenia PBX alebo IP PBX. Zároveň platí, že okamih začatia poskytovania služieb prostredníctvom daného pripojenia nenastane skôr, ako bude zriadené Pripojenie PBX alebo IP PBX.

3.1.3 Po splnení podmienok uvedených v bodoch 3.1.2.1 – 3.1.2.4 vykoná spoločnosť Orange všetky úkony potrebné na poskytovanie Etapy I. a začne poskytovať Etapu I. pre všetky SIM karty registrované na Účastníka a/alebo pre telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré a sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS s PBX alebo IP PBX podľa uzatvorenej Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po zúčtovacom období, v ktorom Príloha 1 – HVPS – produktová nadobudla účinnosť. Ak nadobudla Príloha 1 – HVPS – produktová účinnosť menej ako päť (5) pracovných dní pred koncom daného zúčtovacieho obdobia, začne spoločnosť Orange poskytovať Etapu I. až k prvému dňu v poradí druhého nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.

3.1.4 Spoločnosť Orange začne najneskôr do Termínu zriadenia pripojenia podľa Prílohy 2 – HVPS – technickej testovaciu prevádzku/testovanie Etapy II. Po ukončení testovacej prevádzky/testovania v zmysle predchádzajúcich bodov a uvedení Služby HVPS s PBX alebo Službu HVPS s IP PBX (Etapa I. a Etapa II.) do plnej funkčnej prevádzky vyhotovia zmluvné strany o tejto skutočnosti písomný záznam - Akceptačný list preukazujúci funkčnosť a prevádzkyschopnosť Služby HVPS s PBX alebo Služby HVPS s IP PBX. Účastník je povinný podpísať Akceptačný list, ak testovanie Služby HVPS s PBX alebo Služby HVPS s IP PBX preukázalo jej prevádzkyschopnosť. Zmluvné strany sa dohodli, že bezdôvodným odmietnutím podpísania Akceptačného listu zo strany Účastníka sa Služba HVPS s PBX alebo Služba HVPS s IP PBX považuje za plne funkčnú a prevádzkyschopnú s tým, že zároveň nastávajú účinky, ako keby k podpísaniu Akceptačného listu došlo.

3.1.5 Postupy podľa bodov 3.1.1 až 3.1.4 OPS týkajúce sa PBX sa vzťahujú na Účastníka iba v rozsahu, v ktorom ku dňu účinnosti Prílohy

1 – HVPS – produktovej nemá zriadené pripojenie, resp. začlenenú/zahrnutú ústredňu PBX alebo IP PBX.

3.1.6 Po splnení podmienok uvedených v bodoch 3.1.2.1 – 3.1.2.4 vykoná spoločnosť Orange všetky úkony potrebné na poskytovanie Služby HVPS s VPBX pre všetky SIM karty registrované na Účastníka a/alebo pre telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS s VPBX podľa uzatvorenej Prílohy 1 – HVPS – produktovej, a to k prvému dňu zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po zúčtovacom období, v ktorom Príloha 1 – HVPS – produktová nadobudla účinnosť. Ak nadobudla Príloha 1 – HVPS – produktová účinnosť menej ako päť (5) pracovných dní pred koncom daného zúčtovacieho obdobia, začne spoločnosť Orange poskytovať Službu HVPS s VPBX až k prvému dňu v poradí druhého nasledujúceho zúčtovacieho obdobia.

3.1.7 Postupy podľa bodov 3.1.1 a 3.1.6 OPS týkajúce sa Služby HVPS s VPBX sa vzťahujú na Účastníka iba v rozsahu, v ktorom ku dňu účinnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej nemá zriadené Pripojenie VPBX resp. začlenenú/zahrnutú Virtuálnu ústredňu. Vykonanie Pripojenia VPBX, resp. začlenenie/zahrnutie Virtuálnej ústredne do Služby HVPS s VPBX strany potvrdia podpísaním Akceptačného listu. Ak sa Služba HVPS s VPBX poskytuje výlučne formou prenosu cez technológiu GSM/SIP, vykonanie Pripojenia VPBX nastáva samotnou aktiváciou Služby HVPS s VPBX vo vzťahu k jednotlivému telefónnemu číslu na základe Zmluvy.

3.1.8 Účastník je povinný zabezpečiť, aby celkový obrat všetkých ním využívaných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe jednotlivých Zmlúv, ktoré sú zaradené pod Prílohu 1 – HVPS – produktovú dosiahol v každom kalendárnom mesiaci/ zúčtovacom období minimálne sumu uvedenú v bode 1.3 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS – produktovej (ďalej len „**Celkový minimálny obrat**“). Do Celkového minimálneho obratu sa nezapočítavajú pomerné časti cien služieb a ceny služieb alebo plnení, ktoré boli poskytnuté Účastníkovi bez výhradnej a priamej súvislosti s danou SIM kartou. Za výhradnú a priamu súvislosť sa nepovažuje najmä, ak sa jedná o platby za vybudovanie rôznych technických riešení alebo ktoré nesúvisia priamo s užívaním verejnej telefónnej služby alebo o platby za služby tretích strán (napríklad platby za parkovné, dary a príspevky, audiotexové služby a iné služby s osobitnou tarifikáciou a podobne).

3.1.9 Účastník sa zaväzuje, že zabezpečí, aby priemerný obrat ním využívaných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe jednotlivých Zmlúv, ktoré sú zaradené pod Prílohu 1 – HVPS – produktovú pripadajúci na každú jednu SIM kartu a/alebo na telefónne čísla pridelené k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS (ďalej len „**ARPU na jednu SIM kartu/ telefónne číslo**“), dosiahol v každom kalendárnom mesiaci/zúčtovacom období minimálne sumu uvedenú v bode 1.5 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS – produktovej. ARPU na jednu SIM kartu/telefónne číslo sa vypočíta ako podiel celkového dosiahnutého obratu na všetkých SIM kartách/ telefónnych číslach Účastníka využívaných pri Službe HVPS a počtu SIM kariet/telefónnych čísel, prostredníctvom ktorých je mu poskytovaná Služba HVPS podľa Prílohy 1 – HVPS – produktovej. Do celkového obratu podľa predchádzajúcej vety sa nezapočítavajú pomerné časti cien služieb a ceny služieb alebo plnení, ktoré boli poskytnuté dotknutému Účastníkovi bez výhradnej a priamej súvislosti s danou SIM kartou a/alebo telefónnym číslom. Za výhradnú a priamu súvislosť sa nepovažuje najmä, ak sa plnenie poskytuje prostredníctvom viacerých SIM kariet a/alebo telefónnych čísel dotknutého Účastníka alebo cena nie je naviazaná výhradne na užívanie SIM karty a/alebo telefónnych čísel alebo sa jedná o platby za vybudovanie rôznych technických riešení, ktoré je možné využívať prostredníctvom viacerých SIM kariet (napr. spoločný dátový balík) alebo ktoré nemožno využívať prostredníctvom SIM kariet a/alebo telefónnych čísel alebo ktoré nesúvisia priamo s užívaním verejnej telefónnej služby alebo platby za služby tretích strán (napríklad platby za parkovné, dary a príspevky, audiotexové služby a iné služby s osobitnou tarifikáciou a podobne).

3.1.10 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník poruší svoj záväzok zabezpečiť v každom zúčtovacom období ARPU na jednu SIM kartu/telefónne číslo v sume uvedenej v bode 1.5 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS – produktovej počas dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích obdobiach alebo v úhrne vo viac ako troch zúčtovacích obdobiach počas platnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej je spoločnosť Orange jednostranne oprávnená aktivovať na všetkých SIM kartách registrovaných na Účastníka a telefónnych číslach pridelených k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS účastnícky program s mesačným poplatkom v hodnote ARPU na jednu SIM kartu/ telefónne číslo dohodnutej v bode 1.5 Tabuľky Prílohy 1 – HVPS - produktovej (ďalej len „**Bežný účastnícky program**“). Ak v období vzniku práva spoločnosti Orange na aktiváciu Bežného účastníc-

keho programu nebude spoločnosť Orange poskytovať resp. ponúkať účastnícky program v uvedenej hodnote, je spoločnosť Orange oprávnená aktivovať Účastníkovi ako Bežný účastnícky program najbližší vyšší účastnícky program podľa výšky mesačného poplatku. V prípade, že má Účastník so spoločnosťou Orange uzavretý dodatok k zmluve o poskytovaní verejne dostupných služieb (ďalej len „**akciový dodatok**"), na základe ktorého je povinný po dobu uvedenú v tomto dodatku (ďalej len „**doba viazanosti**") užívať verejné telefónne služby poskytované mu spoločnosťou Orange prostredníctvom SIM karty registrovanej na Účastníka výhradne v rámci tých účastníckych programov, ktoré sú stanovené v tomto akciovom dodatku a u každého z týchto účastníckych programov je vyšší mesačný poplatok ako mesačný poplatok pri Bežnom účastníckom programe, je tiež spoločnosť Orange oprávnená aktivovať Účastníkovi na SIM karte a/alebo na telefónnom čísle pridelenom k odbernej jednotke, prostredníctvom ktorej/ktorého je Účastník povinný plniť uvedenú povinnosť stanovenú v akciovom dodatku, najnižší hlasový účastnícky program (podľa výšky mesačného poplatku) z tých účastníckych programov, v rámci ktorých je Účastník v zmysle ustanovení akciového dodatku povinný užívať verejné telefónne služby poskytované mu spoločnosťou Orange po dobu viazanosti.

3.1.11 Zmluvné strany sú si vedomé, že uplatnením práva spoločnosti Orange aktivovať Účastníkovi namiesto dovtedy aktivovaných účastníckych programov na SIM kartách a/alebo telefónnych čísel pridelených k odbernej jednotke, ktoré sú súčasťou riešenia pre poskytovanie Služby HVPS Bežný účastnícky program podľa bodu 3.1.10 OPS, nie je dotknutá žiadna z povinností Účastníka uvedených v bode 3.1.9 ani z povinností uvedených v bode 3.1.8 OPS.

3.1.12 Porušenie záväzku Účastníka zabezpečiť v každom zúčtovacom období Celkový minimálny obrat podľa bodu 3.1.8 sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej zmluvy zo strany Účastníka so vznikom práva spoločnosti Orange odstúpiť od Rámcovej zmluvy, ak k porušeniu tohto záväzku dôjde vo viac ako dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích obdobiach alebo v úhrne vo viac ako troch zúčtovacích obdobiach počas platnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej k Rámcovej zmluve.

3.1.13 Porušenie záväzku Účastníka zabezpečiť v každom zúčtovacom období ARPU na jednu SIM kartu/telefónne číslo podľa bodu 3.1.9 sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej Zmluvy zo strany Účastníka v prípade, ak k porušeniu tohto záväzku dôjde vo viac ako dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích obdobiach alebo v úhrne vo viac ako troch zúčtovacích obdobiach počas platnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej k RZ. V takomto prípade podstatného porušenia Rámcovej Zmluvy je spoločnosť Orange oprávnená odstúpiť od Rámcovej Zmluvy.

3.1.14 Popis jednotlivých služieb a paušálov/ účastníckych programov, spolu s rozsahom služieb, ktoré sú v nich zahrnuté, ako aj pravidlá ich využívania, podmienky a ďalšie obmedzenia sú podrobne uvedené v jednotlivých cenníkoch uvedených v bode 4.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej s tým, že Účastník je oprávnený zvoliť si paušál/účastnícky program a k vybranému paušálu/ účastníckemu programu iba také doplnkové služby, ktoré poskytuje spoločnosť Orange k dotknutému paušálu/ účastníckemu programu podľa určenia spoločnosti Orange vzhľadom na technické možnosti a obchodnú politiku.

3.1.15 Zľavy z cien podľa bodu 2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej sa uplatňujú počas celého Obdobia služby, a to počnúc od nasledujúceho zúčtovacieho obdobia po nadobudnutí účinnosti Prílohy 1 – HVPS – produktovej, ak nie je v niektorom jej ustanovení uvedené inak. Nárok Účastníka na poskytovanie zliav z cien služieb podľa bodu 2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej je podmienený aj dodržiavaním Zásad správneho využívania služieb podľa článku 4 OPS s tým, že porušením týchto zásad stráca tento nárok na zľavy z cien a spoločnosť Orange je oprávnená za poskytované služby účtovať Účastníkovi plné ceny uvedené v jednotlivých cenníkoch v bode 4.2 Prílohy 1 – HVPS – produktovej.

3.1.16 Účastník je povinný uhradiť ceny na základe faktúr vystavených spoločnosťou Orange, a to v lehote splatnosti podľa bodu 1.4 Prílohy 1 – HVPS – produktovej. V prípade omeškania je Účastník povinný uhradiť spoločnosti Orange úroky z omeškania vo výške podľa platných VOP za každý deň omeškania až do zaplatenia.

Garancia kvality poskytovanej Služby HVPS a dôsledky jej nedodržania

3.1.17 Ak sa zmluvné strany v jednotlivej Prílohe 2 – HVPS – technickej k Rámcovej zmluve na tom osobitne dohodli, spoločnosť Orange (v ďalších ustanoveniach tohto článku aj ako „**poskytovatel'**") sa zaväzuje garantovať Účastníkovi kvalitatívne parametre Služby HVPS poskytovanej podľa dotknutej prílohy (ďalej len „**SLA**"), s tým, že pre účely tohto záväzku majú nižšie uvedené pojmy nasledovné významy.

a) „**bod pripojenia**“ je koncový bod siete spoločnosti Orange uvedený v príslušnej Prílohe – 2 – technickej k Rámcovej zmluve, v ktorom sa Účastníkovi poskytuje pripojenie k sieti spoločnosti Orange. Tento bod je tvorený fyzickým rozhraním s funkčnými, mechanickými, elektrickými a protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňuje takéto pripojenie jeho koncového zariadenia k sieti poskytovateľa;

b) „**degradácia prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa**“ je stav siete Účastníka alebo Internetu od iného poskytovateľa, v dôsledku ktorého nie je možný prenos signálu v kvalite dostatočnej pre riadne poskytovanie Služby HVPS v bežnej kvalite. Degradáciou prenosových parametrov siete sa rozumie najmä degradácia parametrov (prenosové pásmo, delay, jitter, packet loss) pod úroveň, ktorú poskytovateľ deklaruje ako nevyhnutnú pre správne a kvalitné poskytovanie Služby HVPS;

c) „**doba pokrytia**“ (ďalej tiež „**CT**“ – Coverage Time) je definovaná doba, počas ktorej poskytovateľ zodpovedá za dodržanie definovaných parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia;

d) „**doba odstránenia poruchy**“ (ďalej tiež „**TTR**“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania poruchy v tomto bode písm. e);

e) „**doba trvania poruchy**“ (ďalej tiež „**TOUT**“) je parameter definovaný ako doba medzi časmi TA a TF, kde TA je čas nahlásenia poruchy účastníkom a TF je čas, kedy poskytovateľ informuje Účastníka o odstránení poruchy alebo tiež TOUT = TF - TA. V prípade nedostupnosti kontaktného bodu Účastníka sa za čas TF považuje čas prvého pokusu poskytovateľa o oznámenie odstránenia poruchy kontaktnému bodu účastníka. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach;

f) „**dostupnosť služby**“ (ďalej tiež „**SA**“ – Service Availability) je garantovaný parameter definovaný v tomto dokumente, ktorý kvantitatívne vyjadruje minimálnu percentuálnu mieru dostupnosti virtuálnej komunikačnej linky medzi daným bodom pripojenia a sieťou poskytovateľa počas doby pokrytia. Dostupnosť Služby je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA\,[\%] = \frac{CT - \sum T_{OUT}}{CT} \cdot 100\ \%,$$

- $\sum T_{OUT}$ - je súčet všetkých zaznamenaných dôb trvania poruchy spadajúcich do doby pokrytia v danom sledovanom období vyjadrená v celých minútach;
- CT je trvanie doby pokrytia v rámci sledovaného obdobia vyjadrené v celých minútach;

Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta nahor;

g) „**Internet od iného poskytovateľa**“ je služba pripojenia do siete Internet poskytovaná účastníkovi zo strany iného telekomunikačného podniku, ktorá je využívaná na zriadenie a prevádzku prístupového okruhu (treťostranné pripojenie);

h) „**parametre SLA**“ sú všetky parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej Služby HVPS uvedené v Prílohe 2 – HVPS - technickej.

i) „**porucha**“ je stav Služby HVPS, ktorý v dôsledku poruchovej udalosti znemožňuje Účastníkovi v konkrétnom bode pripojenia riadne využívanie Služby HVPS v rozsahu zadefinovanom podľa tohto článku a podľa technických podmienok dohodnutých v príslušnej Prílohe 2 k Rámcovej zmluve. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu Služby HVPS je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Pre účely tohto článku sa porucha vždy vzťahuje na konkrétny bod pripojenia. Pre účely tohto článku sa za poruchu Služby HVPS nepovažuje nefunkčnosť doplnkových služieb definovaných v týchto OPS a nemožnosť uskutočniť volanie na koncové zariadenia v rámci verejnej telefónnej Služby HVPS alebo na koncové zariadenia pripojené v sieti Účastníka, ktoré sú ovplyvnené akýmkoľvek poruchovým stavom znemožňujúcim ich riadne využívanie. Služba HVPS je dostupná, ak nie je v stave poruchy;

j) „**priestor Účastníka**“ je priestor, v ktorom sa nachádzajú zariadenia v správe poskytovateľa a ktorý je vo vlastníctve Účastníka alebo v jeho oprávnenej držbe na základe nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu;

k) „**prístupový okruh**“ je funkčné fyzické alebo virtuálne telekomunikačné spojenie zriadené poskytovateľom medzi sieťovým zariadením poskytovateľa umiestneným spravidla v technologických priestoroch

poskytovateľa a sieťovým zariadením poskytovateľa umiestneným v priestore Účastníka, na ktorom je umiestnený Bod pripojenia. Prístupovým okruhom sa rozumie najmä:

a. telekomunikačný okruh zriadený poskytovateľom,
b. telekomunikačný okruh prenajatý poskytovateľom od iného podniku,
c. ADSL pripojenie prenajaté poskytovateľom od iného podniku,
d. IP SEC tunel zriadený na základe zmluvy o vytvorení a poskytovaní IP SEC tunela uzavretej medzi poskytovateľom a účastníkom.

l) „**sieť poskytovateľa**“ je verejná elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná poskytovateľom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba HVPS;

m) „**sieť Účastníka**“ je neverejná elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná Účastníkom alebo na základe poverenia Účastníka prevádzkovaná iným podnikom, ktorá je v bode pripojenia prepojená so sieťou poskytovateľa a ktorá umožňuje riadne využívanie Služby HVPS. Sieťou účastníka sa rozumie najmä:

a. LAN sieť účastníka umožňujúca pripojenie koncových telefónnych staníc hardwarového alebo softwarového charakteru potrebných pre riadnu prevádzku Služby,
b. koncové telefónne stanice priamo pripojené do bodu pripojenia,
c. neverejná telefónna sieť účastníka pripojená do bodu pripojenia;

n) „**sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane;

o) „**Služba**“ je pre účely tohto článku elektronická komunikačná služba, ktorú poskytuje poskytovateľ Účastníkovi na základe príslušnej prílohy Rámcovej zmluvy, okrem doplnkových služieb k Službe HVPS, ktoré sú definované v týchto OPS;

p) „**úplná správa zariadenia poskytovateľom**“ (ďalej tiež „**správa zariadenia poskytovateľom**“) je režim správy technického zariadenia (napr. smerovača, modemu a pod.) poskytovateľom, pri ktorom Účastník nie je oprávnený vykonať akýkoľvek fyzický alebo konfiguračný zásah do tohto zariadenia, premiestňovať ho, meniť jeho zapojenie, reštartovať ho atd. bez predchádzajúceho preukázateľného súhlasu alebo poverenia poskytovateľa;

3.1.18 Poskytovateľ zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení v správe poskytovateľa, prostredníctvom ktorých je Služba HVPS poskytovaná, inštalovaných od bodu pripojenia v smere do siete poskytovateľa.

3.1.19 Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí nazývaných ako Vyššia moc. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za poruchy Služby HVPS, zníženú kvalitu Služby HVPS, neželané správanie sa Služby HVPS alebo nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:

a) poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov siete, ktoré nastali mimo siete poskytovateľa alebo mimo zariadení v úplnej správe poskytovateľa;

b) poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov, ktoré nastali v sieti Účastníka;

c) poruchou, degradáciou prenosových parametrov mimo siete poskytovateľa, nesprávnym zapojením, neodborným zásahom alebo nesprávnym nastavením parametrov, ktoré nastali v rámci Internetu od iného poskytovateľa;

d) neželaným alebo nesprávnym nastavením parametrov Služby HVPS Účastníkom cez webové rozhranie pre správu služby alebo iným spôsobom, za ktorý je zodpovedný Účastník;

e) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia poskytovateľa umiestnené v priestoroch Účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje poskytovateľ vo vlastnej réžii,

f) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením poskytovateľa zo strany Účastníka,

g) neumožnením prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch Účastníka,

h) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti Účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu poskytovateľa,

i) poruchou na vnútornom vedení v priestoroch Účastníka, poruchou na vedení tretej strany alebo na zariadení, ktoré nie je v správe poskytovateľa,

j) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení a infraštruktúry v správe poskytovateľa.

3.1.20 Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu, kompatibilitu a interoperabilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od Bodu pripojenia v smere do siete v správe Účastníka. Účastník zabezpečí poskytovateľovi alebo poskytovateľom splnomocneným osobám prístup ku všetkým zariadeniam v správe poskytovateľa, ktoré sa nachádzajú v priestoroch Účastníka, pre potreby inštalácie, opravy alebo údržby technologických zariadení poskytovateľa.

3.1.21 Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa využívať zariadenia vo vlastníctve a správe poskytovateľa nad rámec Rámcovej zmluvy alebo v prospech tretích osôb. Účastník sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi všetky náklady a škody, ktoré poskytovateľovi vznikli:

a) zo servisných alebo prevádzkových zásahov vykonaných poskytovateľom v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník;

b) zo servisného alebo prevádzkového zásahu, ktorý bol vykonaný v dôsledku nahlásenia poruchy Služby HVPS Účastníkom, pričom po zásahu bolo zistené, že porucha vznikla v dôsledku skutočností, za ktoré poskytovateľ nezodpovedá podľa bodu 3.1.19 tohto článku;

c) v dôsledku neoprávnených zásahov Účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe poskytovateľa a taktiež v prípadoch ak Účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám.

3.1.22 Poskytovateľ zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby Služby HVPS a za účelom včasnej a korektnej identifikácie poruchy nepretržité monitorovanie (dohľad) všetkých prvkov siete poskytovateľa, ktoré sú v jeho správe, a to 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365/366 dní v roku. Poskytovateľ ďalej zabezpečuje monitorovanie technických a kvalitatívnych parametrov Služby HVPS so zabezpečením identifikácie nesúladu týchto parametrov s ich garantovanými alebo odporúčanými hodnotami s následnou možnosťou určiť príčinnú podstatu ich degradácie. Poskytovateľ sa zaväzuje za dohodnutých podmienok zjednať nápravu tak, aby Služba HVPS spĺňala garantované parametre.

3.1.23 Kontaktné miesto poskytovateľa pre nahlasovanie porúch a riešenie poruchových stavov je neprerušene dostupná Zákaznícka linka spoločnosti Orange, Telefónne číslo: z inej siete +421 908 00 61 61. Číslo mobilného telefónu: +421 908 908 908 alebo +421 905 905 905, (908, alebo 905 zo siete Orange). Zákaznícka linka spoločnosti Orange je dostupná nepretržite.

3.1.24 Účastník pred podpisom Zmluvy poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených komunikovať s poskytovateľom. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
a) Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka,
b) Adresa účastníka,
c) IČO / DRČ / RČ,
d) Telefón, , e-mail,
e) Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
f) Heslo (Účastník pridelí jednotlivým splnomocneným osobám heslo).

3.1.25 Každá zmena kontaktných informácií uvedených v bodoch 3.1.23, 3.1.24 a 3.1.25 tohto článku musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.

3.1.26 Postup pri riešení poruchových stavov:

a) Ak poskytovateľ jednoznačne identifikuje poruchu v sieti poskytovateľa napr. pomocou monitorovacieho systému, potom i bez jej predchádzajúceho nahlásenia Účastníkom, poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie na identifikáciu a odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na koncového účastníka.

b) V prípade detekcie poruchy Účastníkom, splnomocnená osoba účastníka telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto poskytovateľa definované v bode 3.1.23. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
– Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
– Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
– Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
– Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
– Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

c) Po nahlásení poruchy Účastníkom zaznamená zodpovedná osoba poskytovateľa toto hlásenie spolu s časom nahláse-

nia poruchy do interného informačného systému poskytovateľa a pridelí poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.

d) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas nahlásenia poruchy Účastníkom. Ak poskytovateľ pri identifikácii účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je zodpovedný poskytovateľ, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy.

e) Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.

f) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.

g) Poskytovateľ je po nahlásení poruchy Účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na bezodkladné diagnostikovanie poruchy, riadenie a koordináciu opravného zásahu tak, aby v maximálnej možnej miere obmedzil dopad poruchy na účastníka.

h) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník poskytovateľa telefonicky informuje kontaktné miesto Účastníka, že porucha bola odstránená a Služba HVPS je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
   - Meno a telefónne číslo pracovníka poskytovateľa, ktorý informuje o konci poruchy,
   - Evidenčné číslo poruchy (ak o to Účastník požiada),
   - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
   - Čas odstránenia poruchy (ak o to Účastník požiada).

i) Ak je funkčnosť Služby HVPS Účastníkom preverená, tak splnomocnená osoba Účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:
   - Čas odstránenia poruchy,
   - Meno a telefónne číslo splnomocnenej osoby Účastníka, ktorý potvrdzuje odstránenie poruchy,
   - Obnovenie prevádzky Služby HVPS.

j) Ak Účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba Účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto poskytovateľa.

3.1.27 Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb poskytovateľ vykonáva pravidelnú údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánované práce a môžu spôsobiť prerušenie poskytovania Služby HVPS. Všetky plánované práce bude poskytovateľ vykonávať striktne podľa interných predpisov a pravidiel poskytovateľa tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na Službu HVPS poskytovanú Účastníkovi.

3.1.28 Účastník pred podpisom Zmluvy poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených prijímať ohlásenie plánovaných prác a vyjadrovať sa k plánovaným prácam, ak sa tento zoznam líši od zoznamu podľa bodu 3.1.24. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
   - Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
   - Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
   - Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
   - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
   - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

3.1.29 V prípade plánovanej práce, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality poskytovanej Služby HVPS alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby HVPS, poskytovateľ informuje účastníka o takomto postupe najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej práce. Účastník má právo vyjadriť sa (súhlasne, alebo odmietavo) k plánovanej práci najneskôr do 2 kalendárnych dní odo dňa, kedy bol poskytovateľom o plánovanej práci informovaný.

3.1.30 Poskytovateľ sa zaväzuje, že celková súhrnná doba prerušení poskytovania Služby HVPS v jednom bode pripojenia z dôvodu plánovaných prác neprekročí 12 hodín za rok.

3.2 Služba NZF a Služba NZF Plus

3.2.1 Na účely nasledujúcich ustanovení bodu 3.2 sa pod pojmom Služba NZF rozumie aj Služba NZF Plus a všetky podmienky jej poskytovania sa budú v rovnakom rozsahu vzťahovať aj na Službu NZF Plus.

3.2.2 Pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak, v prípade aktivácie ďalších SIM kariet pre Účastníka zo strany spoločnosti Orange po nadobudnutí platnosti Prílohy 1 – NZF – produktovej, pokiaľ budú registrované pod tým istým CN, ktoré je uvedené v bode 1.1. Prílohy 1 – NZF – produktovej, bude pre tieto SIM karty Účastníka bez ďalšieho poskytovaná Služba NZF, pokiaľ to bude technicky možné a za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti zo strany Účastníka.

3.2.3 Účastník je oprávnený aktivovať si a využívať aj službu Navzájom zadarmo vo firme EÚ (ďalej len „**Služba NZF EÚ**“), ktorej parametre sú definované taktiež v Cenníku služieb, v Prílohe č. 1 - Orange biznis služby.

3.2.4 Účastník je povinný zabezpečiť, aby celkový obrat všetkých ním využívaných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe tých SIM kariet, ktoré sú registrované na CN uvedené v Prílohe 1 – NZF – produktovej dosiahol v každom kalendárnom mesiaci/zúčtovacom období minimálne sumu uvedenú v bode 1.3 tabuľky Prílohy 1 – NZF – produktovej (ďalej len „**Celkový minimálny obrat**“). Do Celkového minimálneho obratu sa nezapočítavajú pomerné časti cien služieb a ceny služieb alebo plnení, ktoré boli poskytnuté dotknutému Účastníkovi bez výhradnej a priamej súvislosti s danou SIM kartou. Za výhradnú a priamu súvislosť sa nepovažuje najmä, ak sa jedná o platby za vybudovanie rôznych technických riešení alebo ktoré nesúvisia priamo s užívaním verejnej telefónnej služby alebo o platby za služby tretích strán (napríklad platby za parkovné, dary a príspevky, audiotexové služby a iné služby s osobitnou tarifikáciou a podobne).

3.2.5 V prípade, že rozsah využívania Služby NZF Účastníkom (na všetkých SIM kartách, zaradených do Služby NZF, alebo aj len na jednej konkrétnej SIM karte) je taký, že ohrozuje elektronickú komunikačnú sieť spoločnosti Orange, alebo v jeho dôsledku môžu poklesnúť kvalitatívne alebo kvantitatívne parametre poskytovania služieb ostatným účastníkom, je takýto rozsah užívania považovaný za zneužívanie služby a spoločnosť Orange je oprávnená vykonať opatrenia na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby NZF a/alebo služieb Účastníkovi, pričom je na rozhodnutí spoločnosti Orange, či takéto opatrenia uplatní voči všetkým SIM kartám, pre ktoré je Služba NZF v rámci CN Účastníka poskytovaná, alebo len voči konkrétnej SIM karte Účastníka.

3.3 Služba Pevné pripojenie na internet

3.3.1 Za účelom poskytovania Služby PPI sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť pripojenie Koncového bodu Služby PPI a odovzdať ho Účastníkovi v lehote a podľa podmienok dohodnutých v Prílohe 2 – PPI – technickej uzavretej k Prílohe 1 – PPI – produktovej. Pripojenie Koncového bodu Služby PPI pre Účastníka sa považuje za odovzdané Účastníkovi dňom zaslania e-mailu Účastníkovi. Spoločnosť Orange si môže vyhradiť, že odovzdanie pripojenia Koncového bodu Služby PPI nastáva až uzatvorením odovzdávacieho protokolu podpísaného spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý bude obsahovať výsledok preberacieho merania o plnej funkčnosti pripojenia Koncového bodu. V prípade, že Účastník odmietne podpísať odovzdávací protokol o pripojení Koncového bodu Služby PPI, tak sa pripojenie Koncového bodu Služby PPI považuje za odovzdané dňom takéhoto odmietnutia. Spoločnosť Orange začne poskytovať Účastníkovi Službu PPI prostredníctvom pripojeného Koncového bodu dňom jeho odovzdania Účastníkovi.

3.3.2 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať Službu PPI za splnenia a dodržania nasledovných podmienok a povinností na strane Účastníka:

a) Účastník je povinný umožniť spoločnosti Orange zriadiť pripojenie Koncového bodu Služby PPI. Za týmto účelom je povinný mať počas celého Obdobia služby uzavretú osobitnú Prílohu 2 – PPI – technickú, ktorá umožňuje poskytovanie Služby PPI v rozsahu podľa Prílohy 1 – PPI – produktovej. Je tiež povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť pre zriadenie pripojenia Koncového bodu Služby PPI a poskytovanie Služby PPI, a to najmä umožniť spoločnosti Orange alebo spoločnosťou Orange určeným dodávateľom prístup do tých objektov a zariadení, ku ktorým bude mať vlastnícke alebo iné užívacie právo, a v ktorých budú umiestnené technické zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby PPI.

b) V prípade, že Účastník bude v omeškaní s plnením povinností a s poskytnutím potrebnej súčinnosti spoločnosti Orange tak, ako sú uvedené vyššie písm. a), spoločnosť Orange je oprávnená posunúť ter-

mín zriadenia pripojenia Koncového bodu Služby PPI a začatia poskytovania Služby PPI podľa bodu 1.2 Prílohy 1 – PPI – produktovej o dobu, počas ktorej je Účastník v omeškaní bez toho, aby sa to považovalo za porušenie akejkoľvek povinnosti spoločnosti Orange podľa RZ. Právo spoločnosti Orange uvedené v predchádzajúcej vete vzniká obdobne aj v iných prípadoch neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka.

c) Spoločnosť Orange nezodpovedá za oneskorenie zriadenia Koncového bodu Služby PPI alebo za znemožnenie jeho zriadenia a/alebo poskytovania Služby PPI alebo iných plnení podľa Zmluvy Účastníkovi [resp. tretím osobám], ak takéto oneskorenie alebo nemožnosť plnenia má pôvod v neposkytnutí potrebnej súčinnosti zo strany tretích strán, ktorá je nevyhnutná pre zriadenie Koncového bodu Služby PPI a poskytovanie Služby PPI alebo iných plnení podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve Účastníkovi resp. tretím osobám (najmä avšak nielen o (i) neposkytnutie súčinnosti vlastníka alebo prenajímateľa nehnuteľnosti, v alebo na ktorej má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, potrebná pre poskytovanie Služby PPI alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, (ii) nevydanie potrebných administratívnych rozhodnutí a povolení pre inštaláciu zariadení alebo technológií (najmä no nielen v rámci konaní v zmysle právnych predpisov v oblasti stavebného práva), (iii) prieťahy spôsobené neúmernými finančnými a inými požiadavkami vlastníkov nehnuteľností, cez ktoré má viesť elektronická komunikačná sieť spoločnosti Orange (vrátane pripojenia Koncového bodu Služby PPI) alebo na ktorých má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, nevyhnutná pre poskytovanie Služby PPI alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, a (iv) iné skutočnosti, ktoré majú povahu tzv. vyššej moci, a ktorých existenciu a pôsobenie spoločnosť Orange ani pri vynaložení úsilia, ktoré možno v tejto situácii od spoločnosti Orange spravodlivo požadovať, nemôže objektívne ovplyvniť).

d) Účastník berie na vedomie, že nehnuteľnosť, na ktorej má byť inštalované zariadenie/ technológia spoločnosti Orange, počas doby poskytovania Služby PPI, musí mať platnú reviznú beskozvodovú správu. Spoločnosť Orange nezodpovedá za prerušenie poskytovania Služby PPI a/alebo za akékoľvek škody vzniknuté Účastníkovi, vlastníkovi nehnuteľnosti alebo iným subjektom, v dôsledku úderu blesku, ktorý zasiahol inštalované zariadenie spoločnosti Orange na nehnuteľnosti.

3.3.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nie je dohodnuté inak, je Koncovým bodom prístupového okruhu (prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba), ktorý Účastníkovi poskytuje spoločnosť Orange, miesto napojenia koncového komunikačného zariadenia k prístupovému okruhu, ktoré miesto je súčasne koncovým bodom dátovej siete poskytovanej spoločnosťou Orange. Ak pre zriadenie a/alebo poskytovanie prístupového okruhu, prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba PPI, je potrebné umiestniť niektoré zariadenie alebo viacero zariadení a iných sieťových prvkov (napr. anténa, prenosové káble a pod.) v alebo na nehnuteľnosti vlastnenej alebo užívanej Účastníkom, sa zmluvné strany dohodli, že Účastník na celú dobu Obdobia služby podľa Prílohy 1 – S - produktovej dáva spoločnosti Orange právo užívať všetky potrebné priestory a plochy v alebo na nehnuteľnosti užívanej alebo vlastnenej Účastníkom za účelom osadenia alebo uloženia zariadení a iných sieťových prvkov používaných na poskytovanie Služby PPI podľa Zmluvy. Účastník sa zároveň zaväzuje po dobu platnosti a účinnosti Zmluvy umožniť spoločnosti Orange resp. ňou určeným osobám prístup k týmto zariadeniam a iným sieťovým prvkom. Účastník zároveň súhlasí s tým, že spoločnosť Orange je oprávnená meniť, upravovať alebo iným spôsobom nakladať s uvedenými sieťovými prvkami umiestnenými v alebo na nehnuteľnostiach vlastnených a/alebo užívaných Účastníkom.

3.3.4 V prípade, ak sa spoločnosť Orange v Prílohe 2 – PPI – technickej, ktorá umožňuje poskytovanie Služby PPI osobitne zaviaže na poskytovanie Služby PPI v kvalite SLA, platia pre kvalitu Služby PPI pre jednotlivý Koncový bod Primárneho pripojenia (prístupového okruhu) podmienky uvedené v bode 3.3.14 až 3.3.31 nižšie. Pre vylúčenie pochybností spoločnosť Orange uvádza, že kvalita Služby PPI sa nevzťahuje na záložné pripojenia (prístupové okruhy) toho istého Koncového bodu.

3.3.5 V prípade, že sa Služba PPI podľa Prílohy 2 – PPI – technickej poskytuje cez prístupový okruh (pripojenie) prostredníctvom mobilnej rádiovej 4G siete s využitím technológie LTE s garantovanou rýchlosťou (ďalej len „**LTE pripojenie**“), poskytovanie Služby PPI je podmienené aj uzavretím osobitnej Dohody o zriadení a poskytovaní prístupového okruhu.

3.3.6 Účastník berie na vedomie a súhlasí, že prenosová rýchlosť deklarovaná v Prílohe 2 – PPI – technickej pre Službu PPI predstavuje pre-

nosovú rýchlosť (v prípade, ak je to uvedené v parametroch konkrétneho pripojenia, tak garantovanú rýchlosť, inak je rýchlosť len maximálne teoreticky dosiahnuteľná – best effort) medzi koncovým bodom Služby PPI a koncovým bodom národnej siete tvoreným PE smerovačom, ku ktorému je Koncový bod služby pripojený, meraná podľa odporúčaní IETF RFC 2544 resp. ITU-T Y.1564, pričom deklarovaná priepustnosť sa vzťahuje na ethernetové rámce veľkosti 1518 B. Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovej siete podniku, potom je prípustné zníženie prenosovej rýchlosti a zhoršenie prenosových parametrov Služby PPI v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vĺn medzi Koncovým bodom služby a koncovým bodom národnej siete. Spoločnosť Orange negarantuje parametre prenosu dát medzi koncovým bodom služby a akýmkoľvek rozhraním mimo siete spoločnosti Orange.

3.3.7 Ak sa spoločnosť Orange v zmysle bodu 3.3.4 zaviazala na poskytovanie Služby PPI v kvalite SLA a súčasne sa strany v Prílohe 2 – PPI – technickej dohodli, že koncové zariadenie, napr. CPE router (ďalej len „**Koncové zariadenie**“) pripojené ku Koncovému bodu pripojenia (prístupového okruhu) bude pod správou spoločnosti Orange, vzťahujú sa primerane ustanovenia bodov 3.3.14 až 3.3.31 aj na prevádzku tohto Koncového zariadenia. Zároveň platí, že ak je toto koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady koncového zariadenia s tým, že Účastník je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinností poskytovať Službu PPI v kvalite SLA, ak budú mať vady plnení spoločnosti Orange pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.

3.3.8 V prípade, že Koncové zariadenie bude pod správou spoločnosti Orange, pričom na samotné pripojenie (primárne alebo záložné) sa nebude vzťahovať garancia kvality SLA v zmysle bodov 3.3.14 až 3.3.31, platí, že spoločnosť Orange bude odstraňovať vady Koncového zariadenia tak, ako je povinná odstraňovať vady poskytovanej Služby PPI podľa Dátových VOP a platných právnych predpisov, pričom však, ak je Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady pripojenia, ktoré majú svoj pôvod v samotnom zariadení a je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinnosti riadne poskytovať Službu PPI v prípade, ak budú mať vady služby pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.

3.3.9 Za odstránenie vady Koncového zariadenia sa považuje aj jeho výmena za Koncové zariadenie bez vád, pričom, ak je vymieňané Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, v takom prípade je Účastník povinný uzavrieť so spoločnosťou Orange nájomnú zmluvu, predmetom ktorej bude nové Koncové zariadenie, a prevziať vymieňané vadné Koncové zariadenie. V prípade, že Účastník svoju povinnosť uzavrieť nájomnú zmluvu podľa predchádzajúcich ustanovení tejto vety nesplní, spoločnosť Orange sa nedostane do omeškania s plnením svojej povinnosti poskytovať dotknuté pripojenie (prístupový okruh) riadne a bez vád. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že namiesto nájmu nového Koncového zariadenia, spoločnosť Orange predá nové Koncové zariadenie Účastníkovi, alebo že si nové Koncové zariadenie zabezpečí Účastník sám.

3.3.10 Predchádzajúce ustanovenia bodu 3.3.8 a 3.3.9 platia obdobne aj pre prípad, že Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange nie je vlastníctvom Účastníka ale tretej osoby, pričom však toto Koncové zariadenie nedodávala spoločnosť Orange ale Účastník alebo tretia osoba pre Účastníka. V prípade, že nebude Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange, táto nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v Koncovom zariadení, ani nie je povinná riešiť odstránenie nedostatkov, pričom v takomto prípade zodpovedá za riadne poskytovanie Služby PPI len po rozhranie, ktorým je miesto pripojenia Koncového zariadenia k prístupovému okruhu (pripojeniu) t.j. k sieti spoločnosti Orange.

3.3.11 Účastník je povinný zabezpečiť po celú dobu, po ktorú bude mať Koncové zariadenie spoločnosť Orange v správe, aby mala spoločnosť Orange alebo ňou určený tretí subjekt vykonávajúci správu resp. niektoré činnosti spojené so správou Koncového zariadenia voľný prístup ku Koncovému zariadeniu, pokiaľ bude Koncové zariadenie umiestnené mimo priestorov spoločnosti Orange, pričom nedodržanie tejto povinnosti zbavuje spoločnosť Orange zodpovednosti za akékoľvek porušenie jej povinnosti (na takéto porušenie povinnosti sa hľadí, akoby k nemu vôbec nedošlo), pokiaľ bude toto porušenie spôsobené, zapríčinené alebo bude akokoľvek vzdialeným dôsledkom nesplnenia povinnosti Účastníka zabezpečiť voľný prístup ku Koncovému zariadeniu.

3.3.12 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely poskytovania Služby PPI spoločnosť Orange prideľuje Účastníkovi IP adresy pre jej poskytovanie dočasne, a to na Obdobie služby. Po ukončení poskytovania Služby PPI je spoločnosť Orange oprávnená ukončiť poskytovanie pridelených IP adries Účastníkovi a prideliť ich na základe žiadosti inému subjektu.

3.3.13 Účastník sa zaväzuje IP adresy pre poskytovanie Služby PPI pridelené zo strany spoločnosti Orange využívať v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky (SR) a právnym poriadkom Európskej únie, a v súlade s pravidlami prideľovania a užívania IP adries, ktoré pre využívanie IP adries stanovila organizácia RIPE NCC a ktoré sú zverejnené na webovej stránke RIPE NCC. Účastník je oprávnený poskytovať jemu pridelené IP adresy v rámci svojej podnikateľskej alebo inej obdobnej činnosti svojim zmluvným zákazníkom. Účastník sa zaväzuje neposkytovať (odplatne ani bezodplatne) jemu pridelené IP adresy tretej strane, ktorá je taktiež poskytovateľom IP adries v rámci SR.

Garancia kvality poskytovanej Služby PPI a dôsledky jej nedodržania

3.3.14 Ak sa zmluvné strany v jednotlivej Prílohe 2 - – S - technickej k Rámcovej zmluve na tom osobitne dohodli, spoločnosť Orange (v ďalších ustanoveniach tohto článku aj ako „**poskytovateľ**“) sa zaväzuje garantovať Účastníkovi kvalitatívne parametre Služby PPI poskytovanej podľa dotknutej produktovej Prílohy 1 (ďalej len „**SLA**“), s tým, že pre účely tohto záväzku majú nižšie uvedené pojmy nasledovné významy:

a) „**doba pokrytia**“ (ďalej len „**CT**“ – Coverage Time) je doba, počas ktorej poskytovateľ zodpovedá za dodržanie definovaných parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia. Pre účely výpočtov sa CT vyjadruje v celých minútach za dané sledované obdobie;

b) „**doba odstránenia poruchy**“ (ďalej len „**TTR**“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania poruchy v Prílohe 2 – S - technickej k Službe PPI;

c) „**doba trvania poruchy**“ (ďalej len „**TOUT**“) je doba medzi časmi TA a TF, kde TA je čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy Účastníkom a TF je čas odstránenia poruchy Služby PPI poskytovateľom alebo tiež TOUT = TF - TA. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach;

d) „**dostupnosť služby**“ (ďalej len „**SA**“ – Service Availability) je garantovaný parameter vyjadrujúci percentuálnu mieru doby dostupnosti Služby PPI v pomere k dobe pokrytia. Dostupnosť Služby PPI je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA\,[\%] = \frac{CT - \sum T_{OUT}}{CT} \cdot 100\ \%,$$

kde $\sum T_{OUT}$ - je suma všetkých zaznamenaných dôb trvania poruchy v danom sledovanom období. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta nahor.

e) „**parametre SLA**“ sú všetky garantované parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej Služby PPI uvedené v v tomto dokumente

f) „**porucha Služby PPI**“ je stav Služby PPI, ktorý v dôsledku chyby v sieti poskytovateľa znemožňuje Účastníkovi riadne využívanie Služby PPI v dohodnutom rozsahu a v zmysle technických parametrov deklarovaných v Prílohe 2 – S – technickej k Rámcovej zmluve k Službe PPI. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu Služby PPI je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Za poruchu Služby PPI sa nepovažuje
   a) taká porucha, za ktorú poskytovateľ nezodpovedá v zmysle bodu 3.3.18 OPS;
   b) nefunkčnosť doplnkových služieb;
   c) zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania Služby PPI v dôsledku plánovanej údržby riadne ohlásenej Účastníkovi v zmysle bodu 3.3.29 OPS.

   Služba je dostupná, pokiaľ nie je v stave poruchy služby. Porucha Služby PPI sa vzťahuje vždy na jeden Koncový bod Služby PPI. V prípade sporu medzi Účastníkom a poskytovateľom o tom, či je služba v stave poruchy Služby PPI sa za poruchu Služby PPI bude považovať nepriechodnosť ICMP ping-u medzi Koncovým bodom Služby PPI a aktuálnou IP adresou servera na URL: www.six.sk.

g) „**prevádzkový priestor Poskytovateľa**“ je priestor v oprávnenej držbe poskytovateľa na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza koncový bod siete Poskytovateľa.

h) „**prevádzkový priestor Účastníka**“ je priestor v oprávnenej držbe Účastníka na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza Koncový bod Služby PPI a zariadenia poskytovateľa prostredníctvom ktorých je Služba PPI poskytovaná.

i) „**prístupový okruh**“ je fyzické alebo logické telekomunikačné spojenie medzi Koncovým bodom Služby PPI umiestneným v prevádzkových priestoroch Účastníka

a koncovým bodom národnej siete. Poskytovateľ je oprávnený vo vlastnom mene zabezpečiť zriadenie a/alebo prenájom prístupového okruhu od iného podniku.

j) „**sieť Poskytovateľa**“ je elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná poskytovateľom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba PPI. Sieť poskytovateľa zahŕňa národnú sieť s koncovými bodmi umiestnenými v prevádzkových priestoroch poskytovateľa a prípadné prístupové okruhy.

k) „**sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.

3.3.15 Podnik zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení siete poskytovateľa, prostredníctvom ktorých je Služba PPI poskytovaná, inštalovaných od Koncového bodu Služby PPI v smere do siete poskytovateľa okrem vedení alebo zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorých použitie pre účely poskytovania Služby PPI bolo s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom.

3.3.16 Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kompatibilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od Koncového bodu Služby PPI v smere do siete v správe Účastníka.

3.3.17 Účastník zabezpečí pracovníkom poverených poskytovateľom prístup ku všetkým zariadeniam v správe poskytovateľa, ktoré sa nachádzajú v prevádzkových priestoroch Účastníka alebo v priľahlých priestoroch, pre potreby ich inštalácie, opravy alebo údržby.

3.3.18 Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku udalostí nazývaných ako Vyššia moc. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:

a) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia v správe poskytovateľa umiestnené v prevádzkových priestoroch Účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje poskytovateľ vo vlastnej réžii;

b) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením v správe poskytovateľa zo strany Účastníka;

c) neumožnením alebo oneskoreným umožnením prístupu poskytovateľom poverených pracovníkov k zariadeniam podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch Účastníka;

d) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti Účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu poskytovateľa;

e) poruchou na vedení alebo na zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorého použitie bolo pre účely poskytovania Služby PPI s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom;

f) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení a infraštruktúry poskytovateľa v prevádzkových priestoroch Účastníka.

3.3.19 Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovej siete poskytovateľa, potom poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie prenosových parametrov Služby PPI v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vĺn medzi Koncovým bodom Služby PPI a koncovým bodom národnej siete.

3.3.20 Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa využívať zariadenia v správe poskytovateľa inak, ako pre účely Rámcovej zmluvy alebo v prospech tretích osôb. Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa premiestňovať alebo inak manipulovať so zariadeniami v správe poskytovateľa inštalovanými v prevádzkových priestoroch Účastníka. Účastník sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi všetky náklady a škody, ktoré poskytovateľovi vznikli:

a) pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník;

b) v dôsledku nahlásenia takej poruchy Účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti poskytovateľa podľa bodu 3.3.15;

c) všetky škody a náklady, ktoré vznikli poskytovateľov v dôsledku neoprávnených zásahov Účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe poskytovateľa a tiež ak Účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám nedostatočným zabezpečením prevádzkových priestorov Účastníka.

3.3.21 Poskytovateľ zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby Služby PPI a za účelom včasnej a korektnej identifikácie porúch nepretržité monitorovanie siete poskytovateľa. Poskytovateľ na základe informácií dostupných z monitoringu siete zabezpečuje zásahy a prevádzkové opatrenia v sieti poskytovateľa

za účelom udržania parametrov Služby PPI v dohodnutej kvalite. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok v tomto článku OPS zjednať nápravu tak, aby Služba PPI spĺňala technické parametre v Prílohe 2 – S - technickej Rámcovej zmluvy.

3.3.22 Poskytovateľ garantuje dodržanie hraničných hodnôt parametrov TTR a SA uvedených v Prílohe 2 – S - technickej pre Službu PPI za nasledovných podmienok:

a) Garancia a vyhodnocovanie parametrov TTR a SA sa vždy viaže k jednému konkrétnemu Koncovému bodu Služby PPI.

b) Do doby trvania poruchy sa nepočíta doba, počas ktorej bolo pri poruche primárneho riešenia Služby PPI využité jej plnohodnotné záložné riešenie s prenosovou rýchlosťou aspoň na úrovni primárneho riešenia Služby PPI.

c) Do výpočtu parametrov SLA sa nezapočítavajú časové periódy, počas ktorých došlo k prerušeniu poskytovania Služby PPI alebo bola znížená kvalita Služby PPI v dôsledku plánovanej údržby a porúch, za ktoré podnik nezodpovedá v zmysle bodu 3.3.18 OPS.

3.3.23 Kontaktné miesto poskytovateľa pre nahlasovanie porúch a riešenie poruchových stavov je neprerušene dostupná Zákaznícka linka spoločnosti Orange, Telefónne číslo: z inej siete +421 908 00 61 61. Číslo mobilného telefónu: +421 908 908 908 alebo +421 905 905 905, (908, alebo 905 zo siete Orange). Zákaznícka linka spoločnosti Orange je dostupná nepretržite.

3.3.24 Účastník pred začatím poskytovania Služby PPI poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených komunikovať s poskytovateľom. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
g) Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka,
h) Adresa účastníka,
i) IČO / DRČ / RČ,
j) Telefón, , e-mail,
k) Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
l) Heslo (Účastník pridelí jednotlivým splnomocneným osobám heslo).

3.3.25 Kontaktné údaje Účastníka pre proaktívne nahlasovanie porúch identifikovaných monitorovacím systémom siete poskytovateľovi Účastníkovi je uvedený v Zozname a musí obsahovať nasledovné údaje (platí len v prípade, že sa strany dohodli na poskytovaní služby Proaktívny monitoring):

a) Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch cez SMS;
b) E-mail pre nahlasovanie porúch;
c) Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch prostredníctvom telefonického kontaktu.

3.3.26 Každá zmena kontaktných informácií uvedených v bodoch 3.3.23 až 3.3.25 musí byť druhej zmluvnej strane reukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.

3.3.27 Zľavy za nedodržanie garantovaných parametrov SLA

a) V prípade nedodržania garantovaných parametrov SLA, za ktoré nesie zodpovednosť poskytovateľ v zmysle ustanovení bodu 3.3.14, sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti zľavu z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie Služby v sledovanom období podľa nasledovnej tabuľky

Parameter SLA	Hodnota prekročenia	Zľava
Za každé prekročenie garantovaného parametra TTR o každú celú hodnotu prekročenia	1 hodina	2% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby
Za každé prekročenie garantovaného parametra SA o každú celú hodnotu prekročenia	1 %	3% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby

b) Zľavy uvedené v písm. a) tohto bodu si môže Účastník uplatniť u podniku len na základe písomnej žiadosti najneskôr do 3 mesiacov po odstránení poruchy, pričom po tomto termíne nárok Účastníka zaniká. Zľavy sa vypočítavajú z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby PPI, ktoré boli priamo postihnuté prekročením garantovaného parametra SLA. Koľkokrát je prekročený garantovaný parameter SLA o hodnotu prekročenia, toľkokrát sa násobí dohodnutá výška zľavy vyjadrená v percentách uvedená v písm. a) tohto bodu. Vypočítané zľavy za jednotlivé nedodržanie jednotlivých parametrov SLA vyjadrené v eurách sa v rámci sledovaného obdobia spočítavajú. Celková percentuálna hodnota zľavy za nedodržanie parametrov SLA je obmedzená na 100% z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby PPI, ktoré boli priamo postihnuté prekročením parametrov SLA. Celkovú zľavu za nedodržanie garantovaných parametrov SLA v jednom sledovanom ob-

dobí môže Účastník uplatniť len jeden krát. Ak doba trvania jednotlivej poruchy presahuje dve sledované obdobia, parameter TTR sa vyhodnocuje v sledovanom období, v ktorom je porucha ukončená.

c) Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie garantovaných parametrov Služby podľa písm. a) a b) tohto bodu vyššie sa Účastník zaväzuje zaplatiť spoločnosti Orange mesačný poplatok vo výške uvedenej v tabuľke článku 2 Prílohy 1 - S - technickej, ktorou sa poskytuje Služba PPI.

3.3.28 Postup pri riešení poruchových stavov:

a) Ak poskytovateľ jednoznačne identifikuje poruchu v sieti poskytovateľa napr. pomocou monitorovacieho systému, potom i bez jej predchádzajúceho nahlásenia Účastníkom, poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie na identifikáciu a odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na koncového účastníka.

b) V prípade detekcie poruchy Účastníkom, splnomocnená osoba účastníka telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto poskytovateľa definované v bode 3.3.23. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
   - Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
   - Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
   - Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
   - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
   - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

c) Po nahlásení poruchy Účastníkom zaznamená zodpovedná osoba poskytovateľa toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému poskytovateľa a pridelí poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.

d) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas nahlásenia poruchy Účastníkom. Ak poskytovateľ pri identifikácii účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je zodpovedný poskytovateľ, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy. V prípade proaktívneho oznámenia poruchy účastníkovi sa za začiatok doby trvania poruchy považuje až čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy účastníkom počas telefonického kontaktu v zmysle písm. b) tohto bodu.

e) Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.

f) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.

g) Poskytovateľ je po nahlásení poruchy Účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na bezodkladné diagnostikovanie poruchy, riadenie a koordináciu opravného zásahu tak, aby v maximálnej možnej miere obmedzil dopad poruchy na účastníka.

h) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník poskytovateľa telefonicky informuje kontaktné miesto Účastníka, že porucha bola odstránená a Služba je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
   - Meno a telefónne číslo pracovníka poskytovateľa, ktorý informuje o konci poruchy,
   - Evidenčné číslo poruchy (ak o to Účastník požiada),
   - Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
   - Čas odstránenia poruchy (ak o to Účastník požiada).

i) Ak je funkčnosť Služby Účastníkom preverená, tak splnomocnená osoba Účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:
   - Čas odstránenia poruchy,
   - Meno a telefónne číslo splnomocnenej osoby Účastníka, ktorý potvrdzuje odstránenie poruchy,
   - Obnovenie prevádzky Služby.

j) Ak Účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba Účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto poskytovateľa

3.3.29 Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb poskytovateľ vykonáva pravidelnú údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánované práce a údržba a môžu spôsobiť prerušenie poskytovania Služby. Všetky plánované práce bude poskytovateľ vykonávať striktne podľa interných predpisov a pravidiel poskytovateľa tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na Službu poskytovanú Účastníkovi. Poskytovateľ sa zaväzuje, že celková súhrnná doba prerušení poskytovania Služby v jednom bode pripojenia z dôvodu plánovaných prác neprekročí 12 hodín za rok.

3.3.30 Účastník pred začatím poskytovania Služby PPI poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených prijímať ohlásenie plánovaných prác a vyjadrovať sa k plánovaným prácam, ak sa tento zoznam líši od zoznamu podľa bodu 3.3.24. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
- Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
- Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
- Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
- Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
- Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

3.3.31 V prípade plánovanej práce, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality poskytovanej Služby alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby, poskytovateľ informuje účastníka o takomto postupe najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej práce. Účastník má právo vyjadriť sa (súhlasne, alebo odmietavo) k plánovanej práci najneskôr do 2 kalendárnych dní odo dňa, kedy bol poskytovateľom o plánovanej práci informovaný.

3.4 Služba Manažovaná WiFi

3.4.1 Za účelom poskytovania Služby Manažovaná WiFi sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť pripojenie Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom a odovzdať ho Účastníkovi v lehote a podľa podmienok dohodnutých v Prílohe 2 – Manažovaná WiFi – technickej uzavretej k Prílohe 1 – PPI – produktovej alebo k Prílohe 2 – DVPS – produktovej (ďalej len „**Príloha 2 – Manažovaná WiFi – technická**“). Pripojenie Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom pre Účastníka sa považuje za odovzdané Účastníkovi dňom zaslania e-mailu Účastníkovi. Spoločnosť Orange si môže vyhradiť, že odovzdanie pripojenia Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom nastáva až uzatvorením odovzdávacieho protokolu podpísaného spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý bude obsahovať výsledok preberacieho merania o plnej funkčnosti pripojenia Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom. V prípade, že Účastník odmietne podpísať odovzdávací protokol o pripojení Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom, tak sa pripojenie Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom považuje za odovzdané dňom takéhoto odmietnutia. Spoločnosť Orange začne poskytovať Účastníkovi Službu Manažovaná WiFi prostredníctvom pripojených Účastníckych staníc do WiFi siete v priestore definovanom Účastníkom dňom jeho odovzdania Účastníkovi.

3.4.2 Zriadenie Služby Manažovaná WiFi predstavuje konfiguráciu a inštaláciu zariadenia v rozsahu prác nevyhnutných na riadne zriadenie a fungovanie Služby Manažovaná WiFi. Zriadenie Služby Manažovaná WiFi nezahŕňa konfiguráciu iných zariadení, ako sú zariadenia uvedených v Prílohe 2 – Manažovaná WiFi – technická. Súčasťou prvotnej konfigurácie je nastavenie WiFi prístupových bodov pre správnu spoluprácu so Službou PPI alebo Službou DVPS.

3.4.3 Účastník je povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby Manažovaná WiFi, najmä zabezpečiť prístup spoločnosti Orange k miestu zriadenia Služby Manažovaná WiFi, inštalovaniu zariadení a zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby Manažovaná WiFi.

3.4.4 V súvislosti s poskytovanou Službou Manažovaná WiFi spoločnosť Orange prenecháva Účastníkovi do dočasného užívania počas doby poskytovania Služby Manažovaná WiFi zariadenia uvedené v Prílohe 2 – Manažovaná WiFi – technická . Spoločnosť Orange je povinná odovzdať Účastníkovi zariadenia v stave spôsobilom na dohodnutý účel užívania zariadení.

Účastník:

a) je oprávnený užívať zariadenia výlučne na účely poskytovania Služby Manažovaná WiFi.

b) nie je oprávnený prenechať zariadenia na užívanie tretej osobe ani nijakým spôsobom zasahovať do zariadení alebo umožniť zásah do zariadení tretej osobe.

c) je povinný chrániť zariadenia pred poškodením, zničením alebo stratou a v prípade porušenia tejto povinnosti je povinný nahradiť spoločnosti Orange vzniknutú

škodu. Poškodenie, zničenie alebo stratu zariadení je Účastník povinný bezodkladne, najneskôr v lehote 3 pracovných dní, oznámiť spoločnosti Orange.

3.4.5 Práva a povinnosti spoločnosti Orange pri poskytovaní Služby Manažovaná WiFi:

a) Spoločnosť Orange je oprávnená uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní Služby Manažovaná WiFi na nevyhnutne dlhú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení. Spoločnosť Orange je oprávnená pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služby Manažovaná WiFi, pokiaľ je poskytovanie Služby Manažovaná WiFi znemožnené alebo obmedzené neodvrátiteľnou udalosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (najmä vyššia moc a iné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka).

b) Spoločnosť Orange je oprávnená dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služby Manažovaná WiFi v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Účastníka, ak je Služba Manažovaná WiFi využívaná v rozpore s RZ, OPS alebo Prílohou 2 – Manažovaná WiFi – technická, a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia spoločnosti Orange, k ohrozeniu práv a/alebo oprávnených záujmov spoločnosti Orange alebo k ohrozeniu práv a/alebo oprávnených záujmov tretích subjektov.

c) Spoločnosť Orange je oprávnená jednostranne obmedziť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby Manažovaná WiFi, alebo vylepšiť prístup k Službe Manažovaná WiFi, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo prispeje k používateľskému komfortu pri využívaní Služby Manažovaná WiFi.

d) Po prerušení alebo obmedzení poskytovania Služby Manažovaná WiFi spoločnosť Orange začne znovu poskytovať Službu Manažovaná WiFi v plnom rozsahu na základe žiadosti Účastníka, ak do 90 kalendárnych dní od obmedzenia, resp. prerušenia poskytovania Služby Manažovaná WiFi odpadne dôvod pre jej obmedzenie alebo prerušenie. Márnym uplynutím 90-dňovej lehoty je spoločnosť Orange oprávnená bez ďalšieho vymazať všetky dáta Účastníka.

e) Účastník súhlasí s tým, ak výslovne nie je stanovené inak, že spoločnosť Orange nie je povinná po deaktivácii Služby Manažovaná WiFi alebo po jej zániku udržiavať, uchovávať alebo vrátiť Účastníkovi dáta a že spoločnosť Orange nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu vzniknutú vymazaním týchto dát.

f) Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu alebo ušlý zisk, ktorý vznikol Účastníkovi používaním Služby Manažovaná WiFi.

g) Spoločnosť Orange nie je zodpovedná za obsahovú stránku uložených alebo prenesených dát prostredníctvom Služby Manažovaná WiFi. Spoločnosť Orange nie je zodpovedná ani za využívanie Služby Manažovaná WiFi Účastníkom v rozpore s platnými právnymi predpismi SR.

h) Spoločnosť Orange nie je v súvislosti s ukladanými a prenesenými dátami zodpovedná za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva prostredníctvom Služby Manažovaná WiFi, webových stránkach a e-mailových schránkach Účastníka, ktorého sa dopustí Účastník používaním a šírením materiálov, na použitie ktorých nemá potrebný súhlas ich autorov. Spoločnosť Orange tiež nezodpovedá za prípadné porušenie práv, na ktoré sa vzťahuje ochrana obchodného mena, ochrannej známky alebo iná ochrana právom duševného vlastníctva.

i) Spoločnosť Orange zodpovedá výhradne za výpadky či poruchy, ktoré boli preukázateľne spôsobené zo strany spoločnosti Orange, pričom na určenie dôvodu výpadku alebo poruchy je rozhodujúci monitoring spoločnosti Orange. Spoločnosť Orange nezodpovedá za poruchy spôsobené mimo jej technológie (teda poruchy tretích strán, na ceste doručenia súvisiacich služieb k Účastníkovi).

j) Spoločnosť Orange je oprávnená na diaľku kontrolovať verziu softvéru využívaného ako súčasť Služby Manažovaná WiFi na zariadení a následne odporučiť alebo priamo vykonať jeho aktualizáciu. Účastník súhlasí s tým, že o aktualizácii softvéru nemusí dostať notifikáciu.

k) Spoločnosť Orange nezodpovedá za obsah stránok alebo služieb tretích strán, ku ktorým Účastník získal prístup v súvislosti s využívaním Služby Manažovaná WiFi.

3.4.6 Práva a povinnosti Účastníka pri postykovani Služby Manažovaná WiFi:

a) Pokiaľ Účastník chce svoju LAN sieť šíriť prostredníctvom WiFi signálu, musí zabezpečiť jej pripojenie do Koncového zariade-

nia podľa bodu 3.3.7 OPS dodaného so Službou PPI alebo Službou DVPS poskytovanou spoločnosťou Orange pre Účastníka na základe Prílohy 1 – S – produktová.

b) Účastník berie na vedomie, že pre správne používanie Služby Manažovaná WiFi sa vyžaduje vyčlenenie kapacity z internetovej konektivity v rozsahu do 0,512 Mbps pri overovaní Účastníka cez landingpage v závislosti od funkčnosti/náročnosti landingpage.

c) Účastník je povinný Službu Manažovaná WiFi používať len spôsobom, ktorý je v súlade s RZ a jej prílohami, s prípadnými pokynmi spoločnosti Orange a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými a účinnými v SR.

d) Účastník je povinný uhradiť cenu, poplatky a náhrady za poskytnutú Službu Manažovaná WiFi riadne a včas.

e) Účastník nie je oprávnený prevádzkovať v rámci Služby Manažovaná WiFi obsah, ktorý je v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky, s normami príslušných orgánov Európskej únie, Európskych spoločenstiev, Európskeho hospodárskeho spoločenstva, pokiaľ sa na základe prístupu Slovenskej republiky k Európskej únii priamo aplikujú tiež na teritórium Slovenskej republiky, s medzinárodnou zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá bola publikovaná v Zbierke zákonov alebo v Zbierke medzinárodných zmlúv, s dobrými mravmi alebo so zásadami poctivého obchodného styku, so zvyklosťami alebo s rozhodnutím súdu alebo právnymi obyčajami daného jazykového teritória.

f) Účastník nesie v plnom rozsahu zodpovednosť za obsah uložených alebo prenesených dát prostredníctvom Služby Manažovaná WiFi. Spoločnosť Orange nemá prístup k obsahu a nemá možnosť kontroly obsahu uložených a prenesených dát Účastníka.

g) Účastník zodpovedá za škody, ktoré spôsobí v sieti internet alebo tretím osobám, a to najmä neoprávneným prístupom k informáciám, neoprávneným prístupom do cudzích systémov, rozosielaním nevyžiadaných správ alebo iným zneužívaním prístupu do siete internet alebo iným neoprávneným konaním. Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom a dielam používaním Služby Manažovaná WiFi.

h) Účastník nezískava žiadne práva k zariadeniam alebo softvéru patriacemu spoločnosti Orange alebo akejkoľvek tretej strane, ktorej zariadenie môže spoločnosť Orange používať pri poskytovaní Služby Manažovaná WiFi.

i) Účastník týmto udeľuje súhlas spoločnosti Orange na doručovanie informácií v elektronickej forme týkajúcich sa Služby Manažovaná WiFi, a to na e-mailové adresy zadané Účastníkom pri objednávaní Služby Manažovaná WiFi. Vzhľadom na to, že obsahom uvedených e-mailov môžu byť informácie týkajúce sa funkcionalít a využívania Služby Manažovaná WiFi, Účastník berie na vedomie, že bez udelenia súhlasu v zmysle tohto bodu nie je možné Službu Manažovaná WiFi využívať.

j) Účastník je povinný dodržiavať akékoľvek technické obmedzenia Služby Manažovaná WiFi, ktoré ju umožňujú používať iba určitými spôsobmi a nesmú ich obchádzať. Účastník nie je oprávnený zasahovať do Služby Manažovaná WiFi ani do softvéru poskytnutého ako jej súčasť žiadnym takým spôsobom, ktorý by predstavoval trvalé alebo dočasné odstránenie technického obmedzenia („**workaround**“).

k) Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že je povinný sám si zabezpečiť svoje prihlasovacie údaje a ďalšie citlivé informácie poskytnuté mu zo strany spoločnosti Orange, a to tak, aby v maximálnej miere vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami.

l) Účastník sa zaväzuje, že nebude pri používaní Služby Manažovaná WiFi prevádzkovať stránky alebo služby a ukladať resp. prehliadať obsah nasledovného charakteru: warezové stránky, stránky na sťahovanie nelegálneho softvéru, hudby a filmov, erotické a porno stránky, chatové stránky, stránky, ktorých obsah akýmkoľvek spôsobom porušuje platné právne predpisy Slovenskej republiky alebo Európskej únie, ako i dobré mravy. V prípade využívania poskytovaných služieb Účastníka vyššie uvedeným spôsobom, prípadne na rozosielanie nevyžiadanej pošty (spamu), ktorými sa porušujú autorské, patentové, priemyselné práva, práva z ochranných známok alebo iné obdobné práva, ktorými sa ohrozuje súkromie a bezpečnosť a súkromie počítačových systémov iných užívateľov siete internet (napr. prostredníctvom vírusov, generátorov hesiel a pod), ktoré obsahujú akékoľvek informácie ohrozujúce alebo poškodzujúce dobré meno spo-

ločnosti Orange alebo jeho pracovníkov, ktorým sú priamo alebo nepriamo poškodzované práva tretích osôb.

3.5 Garancia kvality poskytovanej Služby Manažovaná WiFi a dôsledky jej nedodržania

3.5.1 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytnúť Účastníkovi zariadenia, nakonfigurovať ich podľa požiadaviek Účastníka a vykonávať správu zariadení.

3.5.2 Požadovaná zmena nastavenia Služby Manažovaná WiFi bude v štandardných prípadoch vykonaná do dvoch (2) pracovných dní od doručenia požiadavky Účastníka na zmenu, ktorá obsahuje všetky informácie nevyhnutné pre vykonanie zmeny. Ak rozsah požadovaných zmien neumožní túto lehotu dodržať, spoločnosť Orange oznámi Účastníkovi dodatočnú lehotu primeranú požadovaným zmenám na vykonanie zmien. Možnosti zmeny nastavenia zariadenia sú obmedzené jeho parametrami a rozsahom poskytovanej Služby Manažovaná WiFi.

3.5.3 Účastník je povinný telefonicky oznámiť spoločnosti Orange akékoľvek poruchy, chyby či iné nedostatky Služby Manažovaná WiFi bez zbytočného odkladu Účastník je povinný poskytnúť spoločnosti Orange vyžadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia chyby alebo iného nedostatku poskytovanej Služby Manažovaná WiFi.

3.5.4 Kontaktné miesto spoločnosti Orange pre nahlasovanie porúch je:
- Zodpovedná osoba:
  Zákaznícka linka spoločnosti Orange Slovensko;
- Telefónne číslo:
  0908 908 908 (908 zo siete Orange)
  0908 00 61 61 v čase od 8:00 do 21:00.

3.5.5 Zoznam Účastníkom splnomocnených osôb oprávnených nahlasovať poruchy služby (ďalej len „**Splnomocnená osoba**“) Účastník poskytne v osobitnom dokumente „zoznam splnomocnených osôb Účastníka“, ktorý musí obsahovať nasledovné údaje Splnomocnenej osoby:
- Meno a priezvisko:
- Telefónne čísla:
- E-mail:
- Heslo:

3.5.6 Lehoty na odstránenie porúch: Nasledujúci pracovný deň po nahlásení poruchy.

a) ak Účastník nahlási poruchu zariadenia v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, teda telefonicky, alebo emailom na kontakty uvedené v bode 3.5.4 týchto OPS, do 19.00 hod. pracovného dňa, lehota na jej odstránenie je do 24.00 (polnoc) nasledujúceho pracovného dňa.

b) ak Účastník nahlási poruchu zariadenia v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy po 19.00 hod. pracovného dňa alebo mimo pracovný deň, lehota na jej odstránenia sa predlžuje o ďalší pracovný deň.

3.5.7 Lehoty uvedené vyššie neplatia, ak porucha nastala zavinením Účastníka. V takomto prípade je lehota na odstránenie poruchy určená povahou poruchy.

3.6 Služba Dátová virtálna privátna sieť

3.6.1 Za účelom poskytovania Služby DVPS sa spoločnosť Orange zaväzuje zriadiť Dátovú virtuálnu privátnu sieť Účastníka, v jej rámci zriadiť pripojenie jeho telekomunikačných zariadení do siete spoločnosti Orange, a túto odovzdať Účastníkovi v lehote uvedenej a podľa podmienok dohodnutých v Prílohe 2 – DVPS – technickej uzavretej k Prílohe 1 – DVPS – produktovej. Dátová virtuálna privátna sieť Účastníka sa bude považovať za zriadenú a sprístupnenú dňom zaslania e-mailu Účastníkovi. Spoločnosť Orange si môže vyhradiť, že zriadenie Dátovej virtuálnej privátnej siete nastáva až uzatvorením odovzdávacieho protokolu podpísaného spoločnosťou Orange a Účastníkom, ktorý bude obsahovať výsledok preberacieho merania o plnej funkčnosti zriadenia Dátovej virtuálnej privátnej siete. V prípade, že Účastník odmietne podpísať odovzdávací protokol o zriadení Dátovej virtuálnej privátnej siete Služby DVPS, tak sa Dátová virtuálna privátna sieť považuje za odovzdanú dňom takéhoto odmietnutia. Spoločnosť Orange začne poskytovať Účastníkovi Službu DVPS prostredníctvom zriadenej Dátovej privátnej virtuálnej siete dňom jej odovzdania Účastníkovi.

3.6.2 Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytovať Službu DVPS za splnenia a dodržania nasledovných podmienok a povinností na strane Účastníka:

a) Účastník je povinný umožniť spoločnosti Orange zriadiť Službu DVPS. Za týmto účelom je povinný mať počas celého Obdobia služby uzavretú osobitnú Prílohu 2 – DVPS – technickú, ktorá umožňuje poskytovanie Služby DVPS v rozsahu podľa Prílohy 1 – DVPS – produktovej. Je tiež povinný poskytnúť spoločnosti Orange všetku potrebnú súčinnosť pre zriadenie Dátovej virtuálnej privátnej siete a poskytovanie Služby DVPS, a to najmä umožniť spoločnosti Orange alebo spoločnosťou Orange urče-

ným dodávateľom prístup do tých objektov a zariadení, ku ktorým bude mať vlastnícke alebo iné užívacie právo, a v ktorých budú umiestnené technické zariadenia nevyhnutné na poskytovanie Služby DVPS.

b) V prípade, že Účastník bude v omeškaní s plnením povinností a s poskytnutím potrebnej súčinnosti spoločnosti Orange tak, ako sú uvedené vyššie písm. a), spoločnosť Orange je oprávnená posunúť termín zriadenia Služby DVPS a začatia poskytovania Služby DVPS podľa bodu 1.2 Prílohy 1 – DVPS – produktovej o dobu, počas ktorej je Účastník v omeškaní bez toho, aby sa to považovalo za porušenie akejkoľvek povinnosti spoločnosti Orange podľa RZ. Právo spoločnosti Orange uvedené v predchádzajúcej vete vzniká obdobne aj v iných prípadoch neposkytnutia súčinnosti zo strany Účastníka.

c) Spoločnosť Orange nezodpovedá za oneskorenie zriadenia Dátovej virtuálnej privátnaj siete Služby DVPS alebo za znemožnenie jej zriadenia a/alebo poskytovania Služby DVPS alebo iných plnení podľa Zmluvy Účastníkovi [resp. tretím osobám], ak takéto oneskorenie alebo nemožnosť plnenia má pôvod v neposkytnutí potrebnej súčinnosti zo strany tretích strán, ktorá je nevyhnutná pre zriadenie Dátovej virtuálnej privátnej siete Služby DVPS a poskytovanie Služby DVPS alebo iných plnení podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve Účastníkovi resp. tretím osobám (najmä avšak nielen o (i) neposkytnutie súčinnosti vlastníka alebo prenajímateľa nehnuteľnosti, v alebo na ktorej má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, potrebná pre poskytovanie Služby DVPS alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, (ii) nevydanie potrebných administratívnych rozhodnutí a povolení pre inštaláciu zariadení alebo technológií (najmä no nielen v rámci konaní v zmysle právnych predpisov v oblasti stavebného práva), (iii) prieťahy spôsobené neúmernými finančnými a inými požiadavkami vlastníkov nehnuteľností, cez ktoré má viesť elektronická komunikačná sieť spoločnosti Orange alebo na ktorých má byť inštalované zariadenie alebo technológia spoločnosti Orange, nevyhnutná pre poskytovanie Služby DVPS alebo iného plnenia podľa Prílohy 1 a Prílohy 2 k Rámcovej zmluve, a (iv) iné skutočnosti, ktoré majú povahu tzv. vyššej moci, a ktorých existenciu a pôsobenie spoločnosť Orange ani pri vynaložení úsilia, ktoré možno v tejto situácii od spoločnosti Orange spravodlivo požadovať, nemôže objektívne ovplyvniť).

d) Účastník berie na vedomie, že nehnuteľnosť, na ktorej má byť inštalované zariadenie/ technológia spoločnosti Orange, počas doby poskytovania Služby DVPS, musí mať platnú reviznú bleskozvodovú správu. Spoločnosť Orange nezodpovedá za prerušenie poskytovania Služby DVPS a/alebo za akékoľvek škody vzniknuté Účastníkovi, vlastníkovi nehnuteľnosti alebo iným subjektom, v dôsledku úderu blesku, ktorý zasiahol inštalované zariadenie spoločnosti Orange na nehnuteľnosti.

3.6.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nie je dohodnuté inak, je koncovým bodom každého prístupového okruhu privátnej dátovej siete Účastníka (prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba DVPS), ktorý Účastníkovi poskytuje spoločnosť Orange, miesto napojenia koncového komunikačného zariadenia k prístupovému okruhu, ktoré miesto je súčasne koncovým bodom dátovej siete poskytovanej spoločnosťou Orange. Ak pre zriadenie a/alebo poskytovanie prístupového okruhu, prostredníctvom ktorého sa poskytuje Služba DVPS, je potrebné umiestniť niektoré zariadenie alebo viacero zariadení a iných sieťových prvkov (napr. anténa, prenosové káble a pod.) v alebo na nehnuteľnosti vlastnenej alebo užívanej Účastníkom, sa zmluvné strany dohodli, že Účastník na celú dobu Obdobia služby podľa Prílohy 1 – DVPS - produktovej dáva spoločnosti Orange právo užívať všetky potrebné priestory a plochy v alebo na nehnuteľnosti užívanej alebo vlastnenej Účastníkom za účelom osadenia alebo uloženia zariadení a iných sieťových prvkov používaných na poskytovanie Služby DVPS podľa Zmluvy. Účastník sa zároveň zaväzuje po dobu platnosti a účinnosti Zmluvy umožniť spoločnosti Orange resp. ňou určeným osobám prístup k týmto zariadeniam a iným sieťovým prvkom. Účastník zároveň súhlasí s tým, že spoločnosť Orange je oprávnená meniť, upravovať alebo iným spôsobom nakladať s uvedenými sieťovými prvkami umiestnenými v alebo na nehnuteľnostiach vlastnených a/alebo užívaných Účastníkom.

3.6.4 V prípade, ak sa spoločnosť Orange v Prílohe 2 – DVPS – technickej, ktorá umožňuje poskytovanie Služby DVPS osobitne zaviaže na poskytovanie Služby DVPS v kvalite SLA, platia pre kvalitu Služby DVPS pre jednotlivý Koncový bod Primárneho pripojenia (prístupového okruhu) podmienky uvedené v bode 3.6.12 až 3.6.29 nižšie. Pre vylúčenie pochybností spoločnosť Orange uvádza, že kvalita Služby DVPS sa nevzťahuje na záložné pripojenia (prístupové okruhy).

3.6.5 V prípade, že sa Služba DVPS podľa Prílohy 2 – DVPS – technickej poskytuje cez prístu-

pový okruh (pripojenie) prostredníctvom mobilnej rádiovej 4G siete s využitím technológie LTE s garantovanou rýchlosťou (ďalej len „**LTE pripojenie**"), poskytovanie Služby DVPS je podmienené aj uzavretím osobitnej Dohody o zriadení a poskytovaní prístupového okruhu.

3.6.6 Účastník berie na vedomie a súhlasí, že prenosová rýchlosť deklarovaná v Prílohe 2 – DVPS – technickej pre Službu DVPS predstavuje prenosovú rýchlosť (v prípade, ak je to uvedené v parametroch konkrétneho pripojenia, tak garantovanú rýchlosť, inak je rýchlosť len maximálne teoreticky dosiahnuteľná – best effort) medzi koncovým bodom Služby DVPS a koncovým bodom národnej siete tvoreným PE smerovačom, ku ktorému je Koncový bod služby pripojený, meraná podľa odporúčaní IETF RFC 2544 resp. ITU-T Y.1564, pričom deklarovaná priepustnosť sa vzťahuje na ethernetové rámce veľkosti 1518 B. Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovej siete podniku, potom je prípustné zníženie prenosovej rýchlosti a zhoršenie prenosových parametrov Služby DVPS v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vĺn medzi Koncovým bodom služby a koncovým bodom národnej siete. Spoločnosť Orange negarantuje parametre prenosu dát medzi koncovým bodom služby a akýmkoľvek rozhraním mimo siete spoločnosti Orange.

3.6.7 Ak sa spoločnosť Orange v zmysle bodu 3.6.4 zaviazala na poskytovanie Služby DVPS v kvalite SLA a súčasne sa strany v Prílohe 2 – DVPS – technickej dohodli, že koncové zariadenie, napr. CPE router (ďalej len „**Koncové zariadenie**") pripojené ku Koncovému bodu pripojenia (prístupového okruhu) bude pod správou spoločnosti Orange, vzťahujú sa primerane ustanovenia bodov 3.6.12 až 3.6.29 aj na prevádzku tohto Koncového zariadenia. Zároveň platí, že ak je toto koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady koncového zariadenia s tým, že Účastník je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinností poskytovať Službu DVPS v kvalite SLA, ak budú mať vady plnení spoločnosti Orange pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.

3.6.8 V prípade, že Koncové zariadenie bude pod správou spoločnosti Orange, pričom na samotné pripojenie (primárne alebo záložné) sa nebude vzťahovať garancia kvality SLA v zmysle bodov 3.6.12 až 3.6.29, platí, že spoločnosť Orange bude odstraňovať vady Koncového zariadenia tak, ako je povinná odstraňovať vady poskytovanej Služby DVPS podľa Dátových VOP a platných právnych predpisov, pričom však, ak je Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, zodpovedá Účastník za vady pripojenia, ktoré majú svoj pôvod v samotnom zariadení a je povinný nahradiť náklady spoločnosti Orange na dodržanie povinnosti riadne poskytovať Službu DVPS v prípade, ak budú mať vady služby pôvod vo vadách tohto Koncového zariadenia.

3.6.9 Za odstránenie vady Koncového zariadenia sa považuje aj jeho výmena za Koncové zariadenie bez vád, pričom, ak je vymieňané Koncové zariadenie vo vlastníctve Účastníka, v takom prípade je Účastník povinný uzavrieť so spoločnosťou Orange nájomnú zmluvu, predmetom ktorej bude nové Koncové zariadenie, a prevziať vymieňané vadné Koncové zariadenie. V prípade, že Účastník svoju povinnosť uzavrieť nájomnú zmluvu podľa predchádzajúcich ustanovení tejto vety nesplní, spoločnosť Orange sa nedostane do omeškania s plnením svojej povinnosti poskytovať dotknuté pripojenie (prístupový okruh) riadne a bez vád. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že namiesto nájmu nového Koncového zariadenia, spoločnosť Orange predá nové Koncové zariadenie Účastníkovi, alebo že si nové Koncové zariadenie zabezpečí Účastník sám.

3.6.10 Predchádzajúce ustanovenia bodu 3.6.8 a 3.6.9 platia obdobne aj pre prípad, že Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange nie je vlastníctvom Účastníka ale tretej osoby, pričom však toto Koncové zariadenie nedodávala spoločnosť Orange ale Účastník alebo tretia osoba pre Účastníka. V prípade, že nebude Koncové zariadenie v správe spoločnosti Orange, táto nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v Koncovom zariadení, ani nie je povinná riešiť odstránenie nedostatkov, pričom v takomto prípade zodpovedá za riadne poskytovanie Služby DVPS len po rozhranie, ktorým je miesto pripojenia Koncového zariadenia k prístupovému okruhu (pripojeniu) t.j. k sieti spoločnosti Orange.

3.6.11 Účastník je povinný zabezpečiť po celú dobu, po ktorú bude mať Koncové zariadenie spoločnosť Orange v správe, aby mala spoločnosť Orange alebo ňou určený tretí subjekt vykonávajúci správu resp. niektoré činnosti spojené so správou Koncového zariadenia voľný prístup ku Koncovému zariadeniu, pokiaľ bude Koncové zariadenie umiestnené mimo priestorov spoločnosti Orange, pričom nedodržanie tejto povinnosti zbavuje spoločnosť Orange zodpovednosti za akékoľvek porušenie jej povinnosti (na takéto porušenie povinnosti sa hľadí, akoby k nemu vôbec nedošlo), pokiaľ bude toto porušenie spôsobené, zapríčinené alebo bude akokoľvek

vzdialeným dôsledkom nesplnenia povinnosti Účastníka zabezpečiť voľný prístup ku Koncovému zariadeniu.

Garancia kvality poskytovanej Služby DVPS a dôsledky jej nedodržania

3.6.12 Ak sa zmluvné strany v jednotlivej Prílohe 2 – DVPS - technickej k Rámcovej zmluve na tom osobitne dohodli, spoločnosť Orange (v ďalších ustanoveniach tohto článku aj ako „**poskytovateľ**“) sa zaväzuje garantovať Účastníkovi kvalitatívne parametre Služby DVPS poskytovanej podľa dotknutej produktovej Prílohy 1 (ďalej len „**SLA**“), s tým, že pre účely tohto záväzku majú nižšie uvedené pojmy nasledovné významy:

a) „**doba pokrytia**“ (ďalej len „**CT**“ – Coverage Time) je doba, počas ktorej poskytovateľ zodpovedá za dodržanie definovaných parametrov SLA v rámci sledovaného obdobia. Doba pokrytia sa môže zhodovať so sledovaným obdobím alebo môže tvoriť len časť sledovaného obdobia. Pre účely výpočtov sa CT vyjadruje v celých minútach za dané sledované obdobie;

b) „**doba odstránenia poruchy**“ (ďalej len „**TTR**“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania poruchy v Prílohe 2 – DVPS - technickej;

c) „**doba trvania poruchy**“ (ďalej len „**TOUT**“) je doba medzi časmi TA a TF, kde TA je čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy Účastníkom a TF je čas odstránenia poruchy Služby DVPS poskytovateľom alebo tiež TOUT = TF - TA. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach;

d) „**dostupnosť služby**“ (ďalej len „**SA**“ – Service Availability) je garantovaný parameter vyjadrujúci percentuálnu mieru doby dostupnosti Služby DVPS v pomere k dobe pokrytia. Dostupnosť Služby DVPS je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA\,[\%] = \frac{CT - \sum T_{OUT}}{CT} \cdot 100\ \%,$$

kde $\sum T_{OUT}$ - je suma všetkých zaznamenaných dôb trvania poruchy v danom sledovanom období. Výsledná hodnota SA je vyjadrená v percentách zaokrúhlených na dve desatinné miesta nahor.

e) „**parametre SLA**“ sú všetky garantované parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej Služby DVPS uvedené v v tomto dokumente;

f) „**porucha Služby DVPS**“ je stav Služby DVPS, ktorý v dôsledku chyby v sieti poskytovateľa znemožňuje Účastníkovi riadne využívanie Služby DVPS v dohodnutom rozsahu a v zmysle technických parametrov deklarovaných v Prílohe 2 – DVPS – technickej k Rámcovej zmluve. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu Služby DVPS je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Za poruchu Služby DVPS sa nepovažuje:
   a) taká porucha, za ktorú poskytovateľ nezodpovedá v zmysle bodu 3.6.16 OPS;
   b) nefunkčnosť doplnkových služieb;
   c) zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania Služby DVPS v dôsledku plánovanej údržby riadne ohlásenej Účastníkovi v zmysle bodu 3.6.27 OPS.

   Služba je dostupná, pokiaľ nie je v stave poruchy služby. Porucha Služby DVPS sa vzťahuje vždy na jeden Koncový bod Služby DVPS. V prípade sporu medzi Účastníkom a poskytovateľom o tom, či je služba v stave poruchy Služby DVPS sa za poruchu Služby DVPS bude považovať nepriechodnosť ICMP ping-u medzi Koncovým bodom Služby DVPS a aktuálnou IP adresou servera na URL: www.six.sk.

g) „**prevádzkový priestor Poskytovateľa**“ je priestor v oprávnenej držbe poskytovateľa na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza koncový bod siete Poskytovateľa.

h) „**prevádzkový priestor Účastníka**“ je priestor v oprávnenej držbe Účastníka na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza Koncový bod Služby DVPS a zariadenia poskytovateľa prostredníctvom ktorých je Služba DVPS poskytovaná.

i) „**prístupový okruh**“ je fyzické alebo logické telekomunikačné spojenie medzi Koncovým bodom Služby DVPS umiestneným v prevádzkových priestoroch Účastníka a koncovým bodom národnej siete. Poskytovateľ je oprávnený vo vlastnom mene zabezpečiť zriadenie a/alebo prenájom prístupového okruhu od iného podniku.

j) „**sieť Poskytovateľa**“ je elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná poskytovateľom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba DVPS. Sieť poskytovateľa zahŕňa národnú sieť s koncovými bodmi umiestnenými v prevádzkových priestoroch poskytovateľa a prípadné prístupové okruhy.

k) „**sledované obdobie**“ je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.

3.6.13 Podnik zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení siete poskytovateľa, prostredníctvom ktorých je Služba DVPS poskytovaná, inštalovaných od Koncového bodu Služby DVPS v smere do siete poskytovateľa okrem vedení alebo zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorých použitie pre účely poskytovania Služby DVPS bolo s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom.

3.6.14 Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kompatibilitu všetkých technologických zariadení inštalovaných od Koncového bodu Služby DVPS v smere do siete v správe Účastníka.

3.6.15 Účastník zabezpečí pracovníkom poverených poskytovateľom prístup ku všetkým zariadeniam v správe poskytovateľa, ktoré sa nachádzajú v prevádzkových priestoroch Účastníka alebo v priľahlých priestoroch, pre potreby ich inštalácie, opravy alebo údržby.

3.6.16 Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku udalostí nazývaných ako Vyššia moc. Poskytovateľ tiež nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:

a) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia v správe poskytovateľa umiestnené v prevádzkových priestoroch Účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje poskytovateľ vo vlastnej réžii;

b) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením v správe poskytovateľa zo strany Účastníka;

c) neumožnením alebo oneskoreným umožnením prístupu poskytovateľom poverených pracovníkov k zariadeniam podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch Účastníka;

d) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti Účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu poskytovateľa;

e) poruchou na vedení alebo na zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorého použitie bolo pre účely poskytovania Služby DVPS s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené Účastníkom;

f) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení a infraštruktúry poskytovateľa v prevádzkových priestoroch Účastníka.

3.6.17 Ak je prístupový okruh pre primárne pripojenie riešený prostredníctvom mobilnej rádiovej siete poskytovateľa, potom poskytovateľ nezodpovedá za zhoršenie prenosových parametrov Služby DVPS v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vĺn medzi Koncovým bodom Služby DVPS a koncovým bodom národnej siete.

3.6.18 Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa využívať zariadenia v správe poskytovateľa inak, ako pre účely Rámcovej zmluvy alebo v prospech tretích osôb. Účastník nie je oprávnený bez súhlasu poskytovateľa premiestňovať alebo inak manipulovať so zariadeniami v správe poskytovateľa inštalovanými v prevádzkových priestoroch Účastníka. Účastník sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi všetky náklady a škody, ktoré poskytovateľovi vznikli:

a) pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá Účastník;

b) v dôsledku nahlásenia takej poruchy Účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti poskytovateľa podľa bodu 3.6.13;

c) všetky škody a náklady, ktoré vznikli poskytovateľov v dôsledku neoprávnených zásahov Účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe poskytovateľa a tiež ak Účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám nedostatočným zabezpečením prevádzkových priestorov Účastníka.

3.6.19 Poskytovateľ zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby Služby DVPS a za účelom včasnej a korektnej identifikácie porúch nepretržité monitorovanie siete poskytovateľa. Poskytovateľ na základe informácií dostupných z monitoringu siete zabezpečuje zásahy a prevádzkové opatrenia v sieti poskytovateľa za účelom udržania parametrov Služby DVPS v dohodnutej kvalite. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok v tomto článku OPS zjednať nápravu tak, aby Služba DVPS spĺňala technické parametre v Prílohe 2 – S - technickej Rámcovej zmluvy.

3.6.20 Poskytovateľ garantuje dodržanie hraničných hodnôt parametrov TTR a SA uvedených v Prílohe 2 – S - technickej pre Službu DVPS za nasledovných podmienok:

a) Garancia a vyhodnocovanie parametrov TTR a SA sa vždy viaže k jednému konkrétnemu Koncovému bodu Služby DVPS.

b) Do doby trvania poruchy sa nepočíta doba, počas ktorej bolo pri poruche primárneho riešenia Služby DVPS využité jej plnohodnotné záložné riešenie s prenosovou rýchlosťou aspoň na úrovni primárneho riešenia Služby DVPS.

c) Do výpočtu parametrov SLA sa nezapočítavajú časové periódy, počas ktorých došlo k prerušeniu poskytovania Služby DVPS alebo bola znížená kvalita Služby DVPS v dôsledku plánovanej údržby a porúch, za ktoré podnik nezodpovedá v zmysle bodu 3.6.16 OPS.

3.6.21 Kontaktné miesto poskytovateľa pre nahlasovanie porúch a riešenie poruchových stavov je neprerušene dostupná Zákaznícka linka spoločnosti Orange, Telefónne číslo: z inej siete +421 908 00 61 61. Číslo mobilného telefónu: +421 908 908 908 alebo +421 905 905 905, (908, alebo 905 zo siete Orange). Zákaznícka linka spoločnosti Orange je dostupná nepretržite.

3.6.22 Účastník pred začatím poskytovania Služby DVPS poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených komunikovať s poskytovateľom. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
a) Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka,
b) Adresa účastníka,
c) IČO / DRČ / RČ,
d) Telefón, e-mail,
e) Meno a priezvisko splnomocnenej osoby,
f) Heslo (Účastník pridelí jednotlivým splnomocneným osobám heslo).

3.6.23 Kontaktné údaje Účastníka pre proaktívne nahlasovanie porúch identifikovaných monitorovacím systémom siete poskytovateľovi Účastníkovi je uvedený v Zozname a musí obsahovať nasledovné údaje (platí len v prípade, že sa strany dohodli na poskytovaní služby Proaktívny monitoring):
a) Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch cez SMS;
b) E-mail pre nahlasovanie porúch;
c) Telefónne číslo pre nahlasovanie porúch prostredníctvom telefonického kontaktu.

3.6.24 Každá zmena kontaktných informácií uvedených v bodoch 3.6.21 až 3.6.23 musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou.

3.6.25 Zľavy za nedodržanie garantovaných parametrov SLA

a) V prípade nedodržania garantovaných parametrov SLA, za ktoré nesie zodpovednosť poskytovateľ v zmysle ustanovení bodu 3.6.12, sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti zľavu z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie Služby DVPS v sledovanom období podľa nasledovnej tabuľky

Parameter SLA	Hodnota prekročenia	Zľava
Za každé prekročenie garantovaného parametra TTR o každú celú hodnotu prekročenia	1 hodina	2% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby DVPS
Za každé prekročenie garantovaného parametra SA o každú celú hodnotu prekročenia	1 %	3% z pravidelného mesačného poplatku za používanie Služby DVPS

b) Zľavy uvedené v písm. a) tohto bodu si môže Účastník uplatniť u podniku len na základe písomnej žiadosti najneskôr do 3 mesiacov po odstránení poruchy, pričom po tomto termíne nárok Účastníka zaniká. Zľavy sa vypočítavajú z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby DVPS, ktoré boli priamo postihnuté prekročením garantovaného parametra SLA. Koľkokrát je prekročený garantovaný parameter SLA o hodnotu prekročenia, toľkokrát sa násobí dohodnutá výška zľavy vyjadrená v percentách uvedená v písm. a) tohto bodu. Vypočítané zľavy za jednotlivé nedodržanie jednotlivých parametrov SLA vyjadrené v eurách sa v rámci sledovaného obdobia spočítavajú. Celková percentuálna hodnota zľavy za nedodržanie parametrov SLA je obmedzená na 100% z pravidelného mesačného poplatku za tie Koncové body Služby DVPS (do tejto sumy sa nezapočítava nájomné za poskytnutie zariadenia podľa Prílohy 2 – S – technickej) , ktoré boli priamo postihnuté prekročením parametrov SLA. Celkovú zľavu za nedodržanie garantovaných parametrov SLA v jednom sledovanom období môže Účastník uplatniť len jeden krát. Ak doba trvania jednotlivej poruchy presahuje dve sledované obdobia, parameter TTR sa vyhodnocuje v sledovanom období, v ktorom je porucha ukončená.

c) Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie garantovaných parametrov Služby DVPS podľa písm. a) a b) tohto bodu vyššie sa Účastník zaväzuje zaplatiť spoločnosti Orange mesačný poplatok vo výške uvedenej v tabuľke článku 2 Prílohy 1 - DVPS - produktovej, ktorou sa poskytuje Služba DVPS.

3.6.26 Postup pri riešení poruchových stavov:

a) Ak poskytovateľ jednoznačne identifikuje poruchu v sieti poskytovateľa napr. pomocou monitorovacieho systému, potom i bez jej predchádzajúceho nahlásenia Účastníkom, poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie na identifikáciu a odstránenie tejto poruchy tak, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na koncového účastníka.

b) V prípade detekcie poruchy Účastníkom, splnomocnená osoba účastníka telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto poskytovateľa definované v bode 3.6.21. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
   – Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
   – Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
   – Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
   – Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
   – Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

c) Po nahlásení poruchy Účastníkom zaznamená zodpovedná osoba poskytovateľa toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému poskytovateľa a pridelí poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.

d) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas nahlásenia poruchy Účastníkom. Ak poskytovateľ pri identifikácii účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je zodpovedný poskytovateľ, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy. V prípade proaktívneho oznámenia poruchy účastníkovi sa za začiatok doby trvania poruchy považuje až čas nahlásenia alebo potvrdenia poruchy účastníkom počas telefonického kontaktu v zmysle písm. b) tohto bodu.

e) Poskytovateľ je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.

f) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu pracovníkov poskytovateľa alebo poskytovateľom splnomocnených pracovníkov k zariadeniam poskytovateľa inštalovaným v priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.

g) Poskytovateľ je po nahlásení poruchy Účastníkom povinný bez zbytočného odkladu začať vykonávať aktivity spojené s identifikáciou a odstraňovaním poruchy tak, aby boli dodržané garantované parametre SLA. Poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na bezodkladné diagnostikovanie poruchy, riadenie a koordináciu opravného zásahu tak, aby v maximálnej možnej miere obmedzil dopad poruchy na účastníka.

h) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník poskytovateľa telefonicky informuje kontaktné miesto Účastníka, že porucha bola odstránená a Služba je v riadnom prevádzkovom stave. Táto informácia musí obsahovať nasledujúce údaje:
   – Meno a telefónne číslo pracovníka poskytovateľa, ktorý informuje o konci poruchy,
   – Evidenčné číslo poruchy (ak o to Účastník požiada),
   – Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
   – Čas odstránenia poruchy (ak o to Účastník požiada).

i) Ak je funkčnosť Služby Účastníkom preverená, tak splnomocnená osoba Účastníka preberajúca hlásenie o odstránení poruchy potvrdí:
   – Čas odstránenia poruchy,
   – Meno a telefónne číslo splnomocnenej osoby Účastníka, ktorý potvrdzuje odstránenie poruchy,
   – Obnovenie prevádzky Služby.

j) Ak Účastník po preverení zistí, že porucha pretrváva, tak splnomocnená osoba Účastníka o tejto skutočnosti opätovne telefonicky informuje kontaktné miesto poskytovateľa

3.6.27 Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb poskytovateľ vykonáva pravidelnú údržbu

použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánované práce a údržba a môžu spôsobiť prerušenie poskytovania Služby. Všetky plánované práce bude poskytovateľ vykonávať striktne podľa interných predpisov a pravidiel poskytovateľa tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na Službu DVPS poskytovanú Účastníkovi. Poskytovateľ sa zaväzuje, že celková súhrnná doba prerušení poskytovania Služby v jednom bode pripojenia z dôvodu plánovaných prác neprekročí 12 hodín za rok.

3.6.28 Účastník pred začatím poskytovania Služby DVPS poskytne poskytovateľovi zoznam splnomocnených osôb oprávnených prijímať ohlásenie plánovaných prác a vyjadrovať sa k plánovaným prácam, ak sa tento zoznam líši od zoznamu podľa bodu 3.6.22. Tento zoznam musí obsahovať nasledujúce informácie:
- Obchodné meno / meno a priezvisko Účastníka,
- Meno a telefónne číslo nahlasujúcej splnomocnenej osoby Účastníka,
- Heslo pridelené nahlasujúcej splnomocnenej osobe Účastníka,
- Jednoznačný identifikátor bodu pripojenia pridelený poskytovateľom (B2B login),
- Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.

3.6.29 V prípade plánovanej práce, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality poskytovanej Služby DVPS alebo dočasné prerušenie poskytovania Služby DVPS, poskytovateľ informuje účastníka o takomto postupe najneskôr 4 kalendárne dni pred termínom plánovanej práce. Účastník má právo vyjadriť sa (súhlasne, alebo odmietavo) k plánovanej práci najneskôr do 2 kalendárnych dní odo dňa, kedy bol poskytovateľom o plánovanej práci informovaný.

3.7 Služba Hromadné SMS/MMS

3.7.1 Účastník sa zaväzuje dodržiavať štandardy Služby Hromadné SMS/MMS stanovené týmito OPS, Prílohou 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovou a Prílohou 2 - Hromadné SMS/MMS - technickou.

3.7.2 Účastník je oprávnený posielať prostredníctvom Služby Hromadné SMS/MMS len informácie (i), ktoré má v zmluve so svojimi zákazníkmi výslovne dohodnuté alebo ktorých obsah vyplýva alebo priamo súvisí zo zmluvným vzťahom medzi Účastníkom a jeho zákazníkmi, (ii) ktoré svojim obsahom a formou neporušujú právne predpisy Slovenskej republiky, (iii) ktorých obsah nie je v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti (najmä, ktoré nie sú urážlivého, obťažujúceho alebo zlomyseľného charakteru, ktoré nie sú charakteru poplašnej správy alebo výhražného charakteru).

3.7.3 Účastník je oprávnený posielať prostredníctvom Služby Hromadné SMS/MMS informácie výlučne (i) svojim zákazníkom s ktorými je v zmluvnom vzťahu (ii) iným osobám, len za podmienky, že má s týmito osobami uzavretú osobitnú písomnú dohodu o posielaní týchto informácií alebo že má od nich písomný súhlas na posielanie týchto informácií.

3.7.4 Účastník sa zaväzuje, že nebude využívať posielanie SMS a MMS podľa Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej a OPS na iné účely, ako tie, ktoré sú dohodnuté v Prílohe 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej a týmito OPS. Účastník sa najmä zaväzuje, že nebude postupovať takým spôsobom, ktorý bude v rozpore s ustanoveniami § 3 ods. 7 zákona č.147/2001 Z.z. o reklame v platnom znení a § 116 ods. 3 Zákona, t.j. nebude prostredníctvom Služby Hromadné SMS/MMS zasielaním SMS a MMS realizovať činnosť napĺňajúcu znaky šírenia reklamy a nevyžiadanej komunikácie v podobe priameho marketingu, pokiaľ to nie je vopred dohodnuté a výslovne odsúhlasené so zákazníkmi Účastníka alebo tretími osobami, ktorých chce Účastník osloviť. Spoločnosť Orange týmto v súlade s § 116 ods. 13 Zákona informuje Účastníka, že telefónne číslo a/alebo telefónne čísla pridelené Účastníkovi nie je možné používať na účely priameho marketingu. Priamym marketingom sa na účely Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej rozumie akákoľvek forma prezentácie tovarov alebo služieb v písomnej forme alebo ústnej forme, zaslaná alebo prezentovaná prostredníctvom verejne dostupnej služby priamo jednému alebo viacerým účastníkom alebo užívateľom. Účastník na účely tejto Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej vyhlasuje, že bol spoločnosťou Orange v súvislosti s poskytnutím telefónneho čísla a/alebo telefónnych čísel na základe Zmluvy preukázateľne informovaný o skutočnosti, že pridelené telefónne číslo a/alebo telefónne čísla nie je možné používať na účely priameho marketingu.

3.7.5 Účastník sa zaväzuje nevyužívať Službu Hromadné SMS/MMS v prospech tretích strán, resp. na sprostredkovanie poskytovania Služby Hromadné SMS/MMS tretím stranám. Účastník nedovolí tretím osobám využívať zariadenia spoločnosti Orange, alebo zariadenia prenajaté od spoločnosti Orange ani využívať služby ním alebo jeho prostredníctvom poskytované na základe Služby Hromadné SMS/MMS.

3.7.6 Účastník sa zaväzuje zriadiť komunikačný kanál na svoje náklady pred aktiváciou Služby Hromadné SMS/MMS v prípade, ak má Služba Hromadné SMS/MMS aktivovaná a poskytovaná spôsobom podľa bodu 3.7.10 týchto OPS a teda ak spoločnosť Orange nie je zároveň aj poskytovateľom komunikačného kanálu. V prípade nesplnenia tejto povinnosti Účastníkom bez toho, aby bol komunikačný kanál zriadený iným spôsobom podľa Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej, účastník berie na vedomie, že Službu Hromadné SMS/MMS nie je možné zo strany spoločnosti Orange aktivovať a poskytovať.

3.7.7 Spoločnosť Orange sa zaväzuje zabezpečovať 24 hodinovú prevádzku Služby Hromadné SMS/MMS od 00:00 hod. dňa nasledujúceho po dni vzájomného podpisu akceptačného protokolu podľa bodu 3.7.18 OPS.

3.7.8 Spoločnosť Orange je v prípade poskytovania Služby Hromadné SMS/MMS na základe Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej, Zmluvy a Prílohy 1 – DVPS – produktovej povinný zabezpečiť komunikačný kanál na hromadné posielanie a prijímanie SMS a MMS na príslušné čísla mobilných telefónov prostredníctvom svojej verejnej elektronickej komunikačnej siete.

3.7.9 Spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi ani tretím stranám za obsah a formu údajov zaslaných Účastníkom prostredníctvom dohodnutého kanálu.

3.7.10 Účastník je povinný zabezpečiť, aby celkový obrat všetkých ním využívaných služieb poskytovaných spoločnosťou Orange na základe jednotlivých Zmlúv, ktoré sú zaradené pod Prílohu 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovú dosiahol v každom kalendárnom mesiaci/zúčtovacom období minimálne sumu uvedenú v bode 1.3 Tabuľky Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej (ďalej len „**Celkový minimálny obrat**“). Do Celkového minimálneho obratu sa nezapočítavajú pomerné časti cien služieb a ceny služieb alebo plnení, ktoré boli poskytnuté Účastníkovi bez výhradnej a priamej súvislosti s danou SIM kartou. Za výhradnú a priamu súvislosť sa nepovažuje najmä, ak sa jedná o platby za vybudovanie rôznych technických riešení alebo ktoré nesúvisia priamo s užívaním verejnej telefónnej služby alebo o platby za služby tretích strán (napríklad platby za parkovné, dary a príspevky, audiotexové služby a iné služby s osobitnou tarifikáciou a podobne).

3.7.11 Porušenie záväzku Účastníka zabezpečiť v každom zúčtovacom období Celkový minimálny obrat podľa bodu 3.7.10 sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej zmluvy zo strany Účastníka so vznikom práva spoločnosti Orange odstúpiť od Rámcovej zmluvy, ak k porušeniu tohto záväzku dôjde vo viac ako dvoch po sebe nasledujúcich zúčtovacích obdobiach alebo v úhrne vo viac ako troch zúčtovacích obdobiach počas platnosti Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej k Rámcovej zmluve.

Spôsob aktivácie Služby Hromadné SMS/MMS

3.7.12 Služba Hromadné SMS/MMS sa v prípade, ak spoločnosť Orange nie je zároveň aj poskytovateľom komunikačného kanálu na pripojenie GAP klienta na GAP server spoločnosti Orange Účastníkovi aktivuje na základe uzatvorenia Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej a Zmluvy.

3.7.13 V prípade, ak spoločnosť Orange je zároveň aj poskytovateľom komunikačného kanálu na pripojenie GAP klienta na GAP server spoločnosti Orange Účastníkovi sa Služba Hromadné SMS/MMS aktivuje na základe uzatvorenia nasledovných zmluvných dokumentov medzi poskytovateľom a Účastníkom
a) Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej,
b) Zmluvy a
c) zmluvy o zriadení Prílohy 1 – DVPS - produktovej.

3.7.14 Vzhľadom na rámcový charakter RZ a Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej môže byť Účastníkovi na základe RZ a Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej poskytované aj viacero Služieb Hromadných SMS/MMS, a to na základe uzatvorenia jednotlivých Zmlúv v prípade, že zároveň s RZ a Prílohou 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovou uzatvorí viacero Zmlúv. Podmienkou pre využívanie Služby Hromadné SMS/MMS je aktivácia osobitného programu Služby Hromadné SMS/MMS, pričom jednotlivé čísla na GAP server budú aktivované na základe uzatvorenia Zmluvy.

3.7.15 Služba Hromadné SMS/MMS bude Účastníkovi poskytovaná na základe Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej, uzatvorenej Zmluvy prípade podľa bodu 3.7.10 týchto OPS za podmienky, že Účastník si zabezpečí zriadenie komunikačného kanálu alebo prostredníctvom Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej, uzatvorenej Zmluvy a dátovej virtuálnej privátnej siete zriadenej poskytovateľom na základe Prílohy 1 – DVPS - produktovej v prípade podľa bodu 3.7.11 OPS.

Osobitné ustanovenia o skúšobnej prevádzke Služby Hromadné SMS/MMS

3.7.16 Zmluvné strany sa dohodli, že Služba Hromadné SMS/MMS bude počas obdobia 2 mesiacov od dňa platnosti a účinnosti Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej a Zmluvy (pričom za rozhodný pre začiatok poskytovania skúšobnej prevádzky sa berie dátum nadobudnutia platnosti a účinnosti tej z vyššie uvedených zmlúv, ktorá nadobudne platnosť a účinnosť ako druhá) testovaná Účastníkom a spoločnosťou Orange v skúšobnej prevádzke. Skúšobná prevádzka bude bezodplatná a Účastník bude pripojený iba na testovaciu platformu, pričom bude môcť posielať SMS iba na vopred so spoločnosťou Orange dohodnuté čísla. Zoznam čísiel sa nachádza v Prílohe A. Skúšobná prevádzka môže byť ukončená aj pred uplynutím dohodnutej doby trvania skúšobnej prevádzky podľa tohto bodu a to na základe žiadosti Účastníka o predčasné ukončenie skúšobnej prevádzky a zároveň žiadosti o podpis Akceptačného protokolu a následného podpisu Akceptačného protokolu.

3.7.17 Poskytovanie Služby Hromadné SMS/MMS je bezodplatné iba výlučne počas skúšobnej prevádzky Služby Hromadné SMS/MMS a do jej skončenia. Účastník za každú uzatvorenú Zmluvu je povinný uhradiť aktivačný poplatok v zmysle Cenníka služieb Hromadných SMS/MMS (s výnimkou tých Zmlúv pre ktoré sa zmluvné strany v Prílohe 1 – Hromadné SMS/MMS – produktovej dohodli inak), a to v prípade akceptácie funkčného riešenia Služby Hromadné SMS/MMS po skončení testovacej prevádzky, čo účastník potvrdí podpisom Akceptačného protokolu.

3.7.18 Poskytovateľ uskutoční vyúčtovanie ceny za aktiváciu Služby Hromadné SMS/MMS v zmysle Cenníka služieb Hromadných SMS/MMS po skončení skúšobnej prevádzky a podpise Akceptačného protokolu na základe faktúry – daňového dokladu. Zmluvné strany sa dohodli, že poplatok za aktiváciu Služby Hromadné SMS/MMS bude vyúčtovaný Účastníkovi a zahrnutý vo faktúre za prvé zúčtovacie obdobie po podpise Akceptačného protokolu podľa bodu 3.7.15 OPS.

3.7.19 Zmluvné strany sa dohodli, že Účastník je oprávnený zrušiť platnosť Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej pred uplynutím doby skúšobnej prevádzky odstúpením od nej a to na základe písomného oznámenia obsahujúceho výslovný a určitý prejav vôle Účastníka odstúpiť od Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej doručeného najneskôr v lehote do 5 pracovných dní od dohodnutého termínu ukončenia skúšobnej prevádzky spoločnosti Orange. Platným zrušením Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej odstúpením od nej v súlade s týmto bodom sa Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej zrušuje dňom nasledujúcim po dni, v ktorom sa riadne doručí písomné oznámenie o prejave vôle Účastníka odstúpiť od Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej spoločnosti Orange. Odstúpením od Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej v zmysle tohto bodu zaniká zároveň platnosť a účinnosť všetkých Zmlúv, uzatvorených v súvislosti s poskytovaním Služby Hromadné SMS/MMS.

3.7.20 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Účastník riadne nedoručí spoločnosti Orange písomné oznámenie o odstúpení od Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej tak, ako je uvedené v bode 3.7.17 tohto článku, platnosť Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej sa nezrušuje a obidve zmluvné strany sú povinné naďalej si riadne plniť svoje záväzky vyplývajúce zo Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej. Zmluvné strany sa dohodli, že bezodkladne po uplynutí doby skúšobnej prevádzky zmluvné strany podpíšu Akceptačný protokol. Podpis Akceptačného protokolu má za následok skutočnosť, že poskytovateľ v prípade podľa bodu 3.7.10 alebo bodu 3.7.11 bude bez ďalšieho právneho úkonu poskytovať Účastníkovi Službu Hromadné SMS/MMS podľa podmienok dohodnutých v Prílohe 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej, v Cenníku služieb Hromadných SMS/MMS.

3.7.21 Počas skúšobnej prevádzky je Účastník povinný na vlastné náklady a na vlastných IT prostriedkoch sprevádzkovať GAP klienta, ktorý bude komunikovať s GAP serverom na strane spoločnosti Orange. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Účastníkovi popis komunikačného protokolu a podporu pri ladení aplikácie v rámci skúšobnej prevádzky.

3.7.22 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak v priebehu skúšobnej prevádzky alebo bezprostredne po uplynutí dohodnutej doby skúšobnej prevádzky podľa bodu 3.7.14 nedôjde zo strany Účastníka k podpisu Akceptačného protokolu automaticky zaniká platnosť a účinnosť Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej a platnosť a účinnosť všetkých Zmlúv uzatvorených v súvislosti s poskytovaním Služby Hromadné SMS/MMS.

Zodpovednosť za škodu

3.7.23 Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane, vo vzťahu k Prílohe 1 – Hromadné SMS/MMS

- produktovej, zodpovednosť za škody sa bude riadiť a spravovať podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka, pokiaľ nie je v RZ alebo Prílohe 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej stanovené inak.

3.7.24 Účastník berie na vedomie, že na mape pokrytia príslušným rádiotelefónnym signálom, ktorá je k dispozícii na predajných miestach spoločnosti Orange, sú vyznačené oblasti s pravdepodobným výskytom príslušného rádiotelefónneho signálu. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange nezaručuje, že v oblastiach na mape vyznačených ako pokrytých príslušným rádiotelefónnym signálom zákazník Účastníka vždy dosiahne pripojenie a dostatočné predpoklady na uskutočnenie komunikácie s Účastníkom za účelom realizácie Služby Hromadné SMS/MMS. Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange zodpovedá za komunikačný kanál na pripojenie GAP klienta na GAP server spoločnosti Orange Účastníkovi iba v prípade, že spoločnosť Orange je zároveň aj poskytovateľom tohto komunikačného kanálu, a to na základe a v rozsahu danom uzavretou osobitnou zmluvou o zriadení tohto komunikačného kanálu (Príloha 1 – DVPS - produktová). Spoločnosť Orange nezodpovedá za komunikačný kanál na pripojenie GAP klienta na GAP server spoločnosti Orange zriadený a prevádzkovaný Účastníkom.

3.7.25 Účastník berie na vedomie, že z dôvodu neuskutočneného spojenia, neskorého, opakovaného alebo vadného doručenia SMS alebo MMS, ktoré môže byť spôsobené technickou poruchou alebo iným technickým nedostatkom na strane spoločnosti Orange môže vzniknúť zákazníkovi, Účastníkovi alebo tretím osobám škoda. Účastník sa zaväzuje prijať také opatrenia, upravujúce jeho vzťah so zákazníkom v súvislosti s poskytovaním Služieb, ktoré zabraňujú možnosti vzniku škody zákazníkovi, Účastníkovi alebo tretím osobám z dôvodu neuskutočneného spojenia, neskorého, opakovaného alebo chybného doručenia SMS alebo MMS. V prípade ak účastník neprijme opatrenia uvedené v predchádzajúcej vete alebo ak opatrenia uvedené v predchádzajúcej vete budú nedostatočné alebo ak nezabránia vzniku škody, zodpovedá Účastník v plnom rozsahu za škodu vzniknutú zákazníkovi alebo Účastníkovi, spôsobenú neuskutočnením spojenia, neskorým, opakovaným alebo chybným doručením SMS alebo MMS. Spoločnosť Orange sa v súvislosti so zabezpečením uvedených opatrení zaväzuje poskytnúť Účastníkovi potrebnú súčinnosť, v rámci svojich technických možností.

3.7.26 Zmluvné strany sa dohodli, že spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi, Účastníkovi alebo tretím osobám v dôsledku neuskutočneného spojenia alebo neskorého, chybného doručenia, resp. nedoručenia SMS alebo MMS ako dôsledku najmä poruchy, opravy, údržby, reštrukturalizácie a rozšírenia verejnej telekomunikačnej siete spoločnosti Orange alebo jej časti, ako aj siete prevádzkovanej iným operátorom alebo jej časti alebo ako dôsledok prekročenia kapacitnej medze. Spoločnosť Orange takisto nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného spojenia alebo neskorého, chybného doručenia, resp. nedoručenia SMS na základe okolností, ktoré sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa právnych predpisov Slovenskej republiky. Spoločnosť Orange nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi, Účastníkovi alebo tretím osobám v dôsledku neuskutočneného spojenia alebo neskorého, chybného doručenia, resp. nedoručenia SMS alebo MMS do sietí iných poskytovateľov na Slovensku alebo v zahraničí.

3.7.27 Zmluvné strany sa dohodli, že Účastník bude pri formovaní postupov a procesov komunikácie so zákazníkom v rámci služby a iných vzťahov so zákazníkom zohľadňovať vyššie uvedené takým spôsobom, že tieto postupy a procesy budú minimalizovať riziká vzniku škôd zákazníkom pri realizácii služby vzniknutých vadou komunikačného prostredia verejnej elektronickej komunikačnej siete. Spoločnosť Orange sa zaväzuje poskytnúť akúkoľvek súčinnosť v tejto veci požadovanú Účastníkom, pokiaľ je to technicky možné.

3.7.28 Účastník berie na vedomie, že využívať elektronické komunikačné služby spoločnosti Orange v sieti zahraničného alebo slovenských poskytovateľov elektronických komunikačných služieb alebo pri komunikácii s iným účastníkom, ktorý je v ich sieti, je možné iba za podmienky, že ide o služby, ktorých využívanie je povolené, podporované a dostupné príslušným zahraničným alebo slovenským poskytovateľom elektronických komunikačných služieb. V prípade, že zahraničný alebo slovenský poskytovateľ elektronických komunikačných služieb neposkytuje službu zasielania SMS a MMS, alebo nie je v jeho sieti dostupná alebo podporovaná, poskytovateľ nezodpovedá za poskytovanie služieb podľa prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej tomu zákazníkovi Účastníka, ktorý sa nachádza v sieti takéhoto poskytovateľa elektronických komunikačných služieb.

3.7.29 Účastník berie na vedomie, že spoločnosť Orange nezodpovedá Účastníkovi za zvýšené náklady Účastníka spôsobené v dôsledku poskytovania služby prenositeľnosti čísla, pokiaľ tieto nebudú zapríčinené chybnými informáciami Účastníka o príslušnosti čísla ku konkrétnej sieti.

Servisné služby

3.7.30 Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo na odstavenie systému v prípade údržby a obnovy systému. Každý plánovaný zásah zo strany spoločnosti Orange s výpadkom systému je spoločnosť Orange povinná oznámiť Účastníkovi minimálne 3 dni vopred.

3.7.31 Účastník sa zaväzuje oznamovať poruchy systému telefonicky kontaktnej osobe spoločnosti Orange.

3.7.32 Pre riešenie technických problémov je na strane spoločnosti Orange kontaktnou osobou osoba uvedená v čl. 4 Kontaktné osoby Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej a na strane Účastníka kontaktná osoba uvedená v čl. 4 Kontaktné osoby Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej.

Kontaktné osoby počas skúšobnej prevádzky na strane poskytovateľa a účastníka sú osoby uvedené v čl. 4 Kontaktné osoby Prílohy 1 – Hromadné SMS/MMS - produktovej.

Článok 4
Zásady správneho využívania Služieb

4.1 Účastník je povinný nezneužívať Služby. Je povinný dodržiavať zásady uvedené v tomto Článku 4 (ďalej len „**Zásady**“).

4.2 Účastník sa zaväzuje, že nebude využívať Služby v rozpore s dobrými mravmi, protizákonným spôsobom, v rozpore s Rámcovou zmluvou a jej jednotlivými Prílohami 1 – S – produktovými ako aj Prílohami 2 – S – technickými, v rozpore so Zmluvami, týmito OPS, Všeobecnými podmienkami poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej mobilnej siete spoločnosti Orange, a.s. ako aj ďalšími všeobecnými podmienkami vydávanými a zverejňovanými spoločnosťou Orange alebo takým spôsobom, ktorý by mal alebo mohol mať za následok zníženú kvalitu užívania Služieb pre ostatných účastníkov spoločnosti Orange.

4.3 Účastník sa zaväzuje využívať Služby výhradne pre svoju potrebu a spôsobom stanoveným v Rámcovej zmluve a jej prílohách, v týchto OPS, v Zmluve a Všeobecnými podmienkami poskytovania verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejne mobilnej siete spoločnosti Orange, a.s. a ďalšími všeobecnými podmienkami spoločnosti Orange v rozsahu v akom sa poskytovanie Služieb nimi riadi. Účastník sa zaväzuje neposkytovať Služby iným osobám a nesprostredkovať poskytovanie Služieb tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Orange, a to ani bezodplatne, ak nie je v Rámcovej zmluve stanovené inak.

4.4 Účastník sa zaväzuje využívať Služby primerane, a to aj vrátane tých služieb alebo ich častí, ktoré sú označené ako neobmedzené, nekonečné, nonstop a podobne. Povinnosť dodržiavať kritérium primeranosti nie je stanovením presného časového ani objemového limitu využívania Služieb. Kritérium primeranosti využívania Služieb prostredníctvom konkrétnej SIM karty zaradenej do VPS sa určuje v závislosti od priemernej miery využívania obdobných služieb inými účastníkmi spoločnosti Orange prostredníctvom im pridelených SIM kariet. Využívanie Služby Účastníkom prostredníctvom konkrétnej SIM karty bude považované za neprimerané vtedy, ak bude podstatne prevyšovať priemernú mieru využívania obdobných služieb inými účastníkmi spoločnosti Orange prostredníctvom im pridelených SIM kariet.

4.5 Účastník nie je oprávnený SIM karty zaradené do Služby používať v GSM bránach. Porušenie tohto ustanovenia sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej zmluvy.

4.6 V prípade, ak Účastník poruší ktorúkoľvek zo Zásad, a to prostredníctvom ktorejkoľvek, hoci aj jednej, SIM karty, spoločnosť Orange je už po ich prvom porušení oprávnená upozorniť Účastníka na ich porušenie, a to telefonicky, e-mailom, alebo písomne. Za upozornenie Účastníka sa považuje aj upozornenie toho z Účastníkov, na ktorého je registrovaná SIM karta prostredníctvom ktorej boli porušené Zásady.

4.7 Po opätovnom (druhom a ďalšom) porušení Zásad, pričom nemusí ísť o opätovné porušenie tej istej Zásady, ako ani o porušenie Zásad prostredníctvom stále tej istej SIM karty, sa strany dohodli, že Účastník stráca nárok na zľavy z cien, benefity a cenové zvýhodnenia uvedené v bode 3 v príslušnej produktovej prílohe Rámcovej zmluvy s tým, že spoločnosti Orange vzniká právo voči Účastníkovi na zaplatenie plných cien (bez uplatnenia zliav, benefitov a cenových zvýhodnení), a to počnúc prvým dňom zúčtovacieho obdobia nasledujúceho po zúčtovacom období, v ktorom došlo k druhému (alebo ďalšiemu) porušeniu Zásad. Strata nároku na zľavy z cien, benefity a cenové zvýhodnenia na strane Účastníka a právo spoločnosti Orange účtovať Účastníkovi plné ceny vznikajú vo vzťahu k všetkým SIM kartám prideleným Účastníkovi, ktorý porušil Zásady. Spoločnosť Orange môže jednostranne rozhodnúť o tom, že právo na účtovanie plných cien bude uplatňovať iba voči SIM kartám, prostredníctvom ktorých boli porušené Zásady.

4.8 Strata nároku na zľavy z cien, benefity a cenové zvýhodnenia podľa bodu 4.7 na strane Účastníka a právo spoločnosti Orange účtovať Účastníkovi plné ceny sú dočasné a trvajú počas obdobia 12 kalendárnych mesiacov, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak (ďalej len „**Dočasné obdobie**"). Po uplynutí Dočasného obdobia sa nárok na zľavy, benefity a cenové zvýhodnenia Účastníkovi obnovuje.

4.9 Ak Účastník aj po prvom upozornení podľa bodu 4.6 OPS zotrvá naďalej v porušení Zásad, na ktoré bol upozornený, považuje sa takéto zotrvanie za opätovné porušenie Zásad podľa bodu 4.7 týchto OPS. Právo spoločnosti Orange na uplatňovanie plných cien podľa bodu 4.7 OPS sa uplatní zakaždým, keď dôjde k porušeniu ktorejkoľvek zo Zásad. Právo spoločnosti Orange dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, ako ani právo spoločnosti Orange odstúpiť od Rámcovej zmluvy tým nie je dotknuté.

Článok 5
Povinnosť mlčanlivosti a doručovanie

5.1 Zmluvné strany sa v súlade s § 17 a nasl. a § 271 Obchodného zákonníka v Rámcovej zmluve dohodli na záväzkoch mlčanlivosti k Predmetu mlčanlivosti. Predmet mlčanlivosti je možno zverejniť alebo inak sprístupniť tretej osobe iba na základe písomného súhlasu druhej zmluvnej strany alebo v prípade, ak povinnosť zverejniť alebo inak sprístupniť tretej osobe Predmet mlčanlivosti alebo jeho časť stanovuje všeobecne záväzný právny predpis platný v Slovenskej republike, a to v prípade ak k sprístupneniu Predmetu mlčanlivosti došlo v rozsahu a spôsobom, ktorý neprekračuje rozsah a spôsob sprístupnenia vyžadovaný podľa tohto všeobecne záväzného právneho predpisu.

5.2 Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Predmete mlčanlivosti sa nepovažuje zverejnenie alebo iné sprístupnenie Predmetu mlčanlivosti tretej osobe v prípade, že sa jedná o také údaje alebo iné skutočnosti tvoriace súčasť Predmetu mlčanlivosti, ktoré sú verejne známe alebo dostupné z iných všeobecne dostupných zdrojov. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Predmete mlčanlivosti sa nepovažuje sprístupnenie Predmetu mlčanlivosti tretej osobe v prípade, ak zmluvná strana, ktorá takéto údaje alebo iné skutočnosti sprístupnila tretej osobe, vie preukázať, že predmetné údaje alebo iné skutočnosti získala v súlade s platnými právnymi predpismi inak ako v súvislosti s uzavieraním resp. uplatňovaním Rámcovej zmluvy. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Predmete mlčanlivosti sa nepovažuje sprístupnenie Predmetu mlčanlivosti v nevyhnutnom rozsahu tretej osobe, prostredníctvom ktorej zmluvná strana plní svoje povinnosti podľa Rámcovej zmluvy alebo uplatňuje svoje práva podľa nej alebo ktorá sa iným spôsobom s vedomím tejto zmluvnej strany podieľa na plnení povinností alebo uplatnení práv podľa Rámcovej zmluvy.

5.3 Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby povinnosť zachovávať mlčanlivosť v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto bodu dodržiavali aj ich zamestnanci, a to aj po skončení pracovného pomeru so zmluvnou stranou. Povinnosťou mlčanlivosti je v rovnakom rozsahu povinná ktorákoľvek zmluvná strana zaviazať aj svojho zmluvného partnera, podieľajúceho sa na plneniach podľa Rámcovej zmluvy.

5.4 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky písomnosti súvisiace s Rámcovou zmluvou sa budú zasielať na adresu, ktorú má zmluvná strana uvedenú ako adresu svojho sídla v príslušnom registri. Písomnosť sa bude považovať za doručenú, ak bude zmluvnej strane zasielaná doporučenou zásielkou, a od jej odoslania uplynie 10 dní. Písomnosť podľa tohto bodu sa považuje za doručenú desiaty deň odo dňa jej odoslania aj v prípade, ak sa zásielka vráti odosielateľovi ako nedoručená (a je pritom irelevantné z akého dôvodu), alebo aj v prípade, ak sa o nej adresát nedozvie.

Článok 6
Zodpovednosť za škodu, vyššia moc

6.1 Vyššia moc znamená najmä prírodné alebo živelné pohromy, teroristické útoky, explózie, závaly, prerušenie alebo preseknutie optického kábla, údery blesku, občianske nepokoje alebo povstania, vojenské operácie alebo branná pohotovosť štátu, obmedzenia a iné úkony štátnej alebo verejnej správy, sabotáže, štrajky, iné udalosti osobitnej intenzity, ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych noriem Slovenskej republiky.

6.2 Každá zo zmluvných strán zodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy, Rámcovej zmluvy a jej príloh, Zákona a ostatných právnych predpisov a to v rozsahu podľa Zákona, pokiaľ nepreukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákoníka.

6.3 Ak je pre prípad porušenia povinnosti zo strany Účastníka v Rámcovej zmluve alebo jej prílohách dohodnutá zmluvná pokuta, tak zmluvné strany sa dohodli, že zaplatením akejkoľvek zmluvnej pokuty podľa Rámcovej zmluvy a jej príloh nezaniká právo spoločnosti Orange na náhradu škody v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.

6.4 Ak spoločnosť Orange poskytuje Účastníkovi koncové telekomunikačné zariadenia potrebné na riadne poskytovanie Služby, spoločnosť Orange bude odstraňovať nedostatky, ktoré sa vyskytnú na koncovom telekomunikačnom zariadení Účastníka, ktoré je pod správou spoločnosti Orange v primeraných lehotách podľa rozsahu a povahy nedostatku, resp. poruchy na koncovom telekomunikačnom zariadení; pričom platia primerane ustanovenia.

Článok 7
Súlad (Compliance) Korporátna zodpovednosť CSR

7.1 Rozvoj spoločnosti Orange a Účastníka je založený na súbore hodnôt a princípov, ktoré spoločnosť Orange konkretizovala najmä v Etickom kódexe (*The Group Code of Ethics*) a Protikorupčnej politike (*Orange group anti-corruption policy*), ktoré sú dostupné na www.orange.com alebo https://gallery.orange.com/rse#v=d20662f2-c8b6-43ba-ae0b-54fe33bcbd0c.

7.2 Vyššie uvedené dokumenty odrážajú záväzok Zmluvných strán dodržiavať právne a regulačné normy súvisiace s ich podnikateľskou činnosťou. V tejto súvislosti sa Zmluvné strany dohodli, že budú dodržiavať:

(i) všetky právne a regulačné ustanovenia týkajúce sa boja proti korupcii a obchodovania s vplyvom, najmä francúzsky trestný zákon, zákon č. 2016-1691 z 9. decembra 2016 o transparentnosti, boji proti korupcii a modernizácii hospodárskeho života (francúzsky zákon *Sapin 2*), zákon USA o zahraničných korupčných praktikách (*US Foreign Corrupt Practices Act*), zákon Spojeného kráľovstva proti korupcií (*UK Bribery Act*) a akúkoľvek inú legislatívu alebo reguláciu proti korupcii, ktorá sa vzťahuje na Rámcovú zmluvu,

(ii) vnútroštátne, európske a medzinárodné právne a regulačné ustanovenia týkajúce sa medzinárodných ekonomických sankcií (ďalej len „**Ekonomické sankcie**“), obzvlášť embárg, zákazov a/alebo obmedzení voči určitým krajinám, jednotlivcom alebo subjektom, ak sú uplatniteľné, najmä tými vydanými Organizáciou Spojených národov, Európskou úniou, jej členskými štátmi alebo Spojenými štátmi,

body (i) a (ii) ďalej len „**Pravidlá súladu**“.

7.3 Každá Zmluvná strana vyhlasuje a zaručuje, že ona, jej predstavitelia, jej zástupcovia a jej „hlavní akcionári a/alebo primárni užívatelia výhod“ (definovaní na účely Rámcovej zmluvy ako akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá priamo alebo nepriamo vlastní viac ako 50 % hlasovacích práv v jednej zo Zmluvných strán, či už jednotlivo alebo spoločne, alebo ktorá ju priamo alebo nepriamo riadi, jednotlivo alebo spoločne), nepodliehajú Ekonomickým sankciám.

7.4 V prípade zmeny legislatívneho a/alebo regulačného rámca, ako aj akéhokoľvek súdneho rozhodnutia alebo rozhodnutia orgánu zodpovedného za presadzovanie Pravidiel súladu, ktoré by mohlo vyžadovať zmenu Rámcovej zmluvy vzhľadom na Pravidlá súladu, sa Zmluvné strany zaväzujú do jedného mesiaca v dobrej viere prerokovať a uzatvoriť dodatok k Zmluve, ak je takýto dodatok Rámcovej zmluvy možný.

7.5 Každá Zmluvná strana zaručuje, že:
- účinne zaviedla a dodržiava vhodné opatrenia na zistenie, preventívne a nápravné opatrenia, vrátane svojich predstaviteľov, zamestnancov, zástupcov a kontrolovaných spoločností zapojených do plnenia Rámcovej zmluvy, najmä s cieľom dodržiavať Pravidlá súladu,
- zabezpečuje, aby jej subdodávatelia, dodávatelia a iní obchodní partneri zapojení do plnenia tejto Zmluvy súhlasili s dodržiavaním Pravidiel súladu.

7.6 Každá Zmluvná strana sa zaväzuje:
- kedykoľvek bezodkladne vyhovieť žiadostiam druhej Zmluvnej strany v súvislosti s preukázaním uplatňovania vyššie uvedených opatrení,
- informovať druhú Zmluvnú stranu o nápravných opatreniach prijatých na dodržiavanie Pravidiel súladu, ak druhá Zmluvná strana vie o porušení týchto Pravidiel súladu (porušení samotnou Zmluvnou stranou alebo niektorou z vyššie uvedených osôb), a požaduje ich.

7.7 Ak niektorá zo Zmluvných strán nedodrží Pravidlá súladu a/alebo záväzky uvedené vyššie, druhá Zmluvná strana môže pozastaviť plnenie, na ktoré je podľa Rámcovej zmluvy povinná, alebo môže Rámcovú zmluvu ukončiť v súlade s ustanoveniami v článku „Odstúpenie od RZ a výpoveď RZ“.

7.8 **Súlad s korporátnou zodpovednosťou (CSR Rules)** - každá Zmluvná strana sa zaväzuje byť v súlade a vyžadovať od svojich dodávateľov a subdodávateľov a ostatných právnických osôb, nad ktorými vykonáva kontrolu, súlad so všetkými aplikovateľnými vnútroštátnymi, európskymi a medzinárodnými pravidlami týkajúcimi sa etických štandardov a zodpovedného správania, vrátane, avšak nie výlučne, pravidiel týkajúcich sa ľudských práv, ochrany životného prostredia, ľudského zdravia a bezpečnosti osôb a udržateľného rozvoja, hlavných zásad OECD, zásad OSN a štandardov Medzinárodnej organizácie práce (ďalej len „**Pravidlá CSR**“). Zmluvné strany sa zaväzujú zdržať sa a vyžadovať od svojich subdodávateľov a všetkých osôb, nad ktorými vykonávajú kontrolu, aby sa zdržali použitia detskej alebo nútenej práce a bojovať proti akejkoľvek diskriminácií.

7.9 Predovšetkým v súlade s francúzskym zákonom č. 2017-399 zo dňa 27. marca 2017 o „povinnosti starostlivosti materských spoločností a ovládaných spoločností“, sa Zmluvné strany zaväzujú zamedziť poškodzovaniu ľudských práv a základných slobôd, zdravia a bezpečnosti osôb, a životného prostredia, v súvislosti s ich podnikateľskou činnosťou.

7.10 **Reporting** – Obe Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť druhej Zmluvnej strane všetky informácie a dáta potrebné pre i) zabezpečenie akejkoľvek povinnej ohlasovacej povinnosti a ii) implementáciu Pravidiel CSR.

7.11 **Hodnotenia** - S cieľom zaručiť dodržiavanie pravidiel CSR počas celej doby platnosti Rámcovej zmluvy, sa Zmluvné strany zaväzujú, že kedykoľvek vyhovejú požiadavkám jednej zo Zmluvných strán, aby od druhej

Zmluvnej strany získali všetky prvky, ktoré dokladujú jej súlad s CSR pravidlami. Každá zo Zmluvných strán sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať druhú Zmluvnú stranu o akomkoľvek porušení pravidiel CSR, o ktorom sa dozvie, a táto prijme všetky vhodné prostriedky na čo najskoršie odstránenie tohto porušenia a bude informovať Zmluvnú stranu, ktorá oznámila porušenie o prijatých nápravných opatreniach.

7.12 **Ukončenie** – V prípade, ak niektorá zo Zmluvných strán nie je v súlade s Pravidlami či inými záväzkami uvedenými vyššie, je druhá Zmluvná strana oprávnená ukončiť Rámcovú zmluvu v súlade s ustanoveniami článku „Odstúpenie od RZ a výpoveď RZ".

Článok 8
Niektoré práva a povinnosti Účastníka a spoločnosti Orange vyplývajúce zo Zákona a dôsledky ich uplatnení na Rámcovú zmluvu

8.2 Spoločnosť Orange pred automatickým prolongovaním Prílohy 1 – S - produktovej uzatvorenej na dobu určitú, ak je táto automatická prolongácia dojednaná, informuje Účastníka na trvanlivom nosiči (listom, emailom alebo prostredníctvom aplikácie moj orange), najneskôr šesť týždňov pred uplynutím doby, na ktorú bola Príloha 1 uzatvorená, o dátume uplynutia doby, na ktorú bola Príloha 1 – S – produktová uzatvorená a o spôsobe akým možno Rámcovú zmluvu v rozsahu dotknutej Prílohy 1 – S – produktovej vypovedať s výpovednou dobou jeden (1) mesiac; v tomto prípade sa výpovedná doba druhej vety čl. 3 bodu 3 Rámcovej zmluvy neuplatní. Spoločnosť Orange súčasne s informáciou podľa predchádzajúcej vety poskytne Účastníkovi aj informácie o najvýhodnejších tarifách za služby, ktoré spoločnosť Orange Účastníkovi poskytuje. Následne spoločnosť Orange Účastníkovi poskytuje uvedené informácie raz ročne.

8.2 Účastník berie na vedomie, že podmienky poskytovania služieb podľa Rámcovej zmluvy, vrátane zliav z cien a ďalších benefitov poskytnutých Účastníkovi v jednotlivých Prílohách 1 – S – produktových Rámcovej zmluvy, sú, resp. budú medzi stranami dojednané v spojitosti so záväzkom Účastníka dodržať dohodnuté objemové záväzky a iné kritériá, vrátane napríklad záväzku dosahovať minimálny mesačný obrat, a to po celú dobu trvania Obdobia služby podľa jednotlivej Prílohy 1 – S - produktovej. Účastník tiež berie na vedomie, že prijatie jeho záväzku dodržať minimálny mesačný obrat po celú dobu trvania Obdobia služby je pre spoločnosť Orange rozhodujúcou podmienkou pre vynaloženie nákladov na vybudovanie technických riešení, ktoré sú potrebné pre poskytovanie Služieb pre Účastníka. Zmluvné strany sa preto dohodli, že ak dôjde k ukončeniu Rámcovej zmluvy alebo jej časti pred riadnym uplynutím Obdobia služby podľa jednotlivej Prílohy 1 – S - produktovej, a to v dôsledku (i) uplatnenia práva spoločnosti Orange na vypovedanie Rámcovej zmluvy podľa článku 2 bod 5 tejto Rámcovej zmluvy alebo v dôsledku (ii) využitia práva Účastníka na odstúpenie od Rámcovej zmluvy podľa Zákona, Účastník je povinný kompenzovať spoločnosti Orange pomernú časť reálne vynaložených nákladov na vybudovanie technického riešenia, určenú súčinom výšky nákladov a pomerom počtu celých kalendárnych mesiacov, o ktoré došlo k predčasnému ukončeniu Obdobia služby k počtu celých kalendárnych mesiacov dohodnutého Obdobia služby podľa dotknutej Prílohy 1, a to maximálne v akom rozsahu to umožňuje Zákon.

8.3 Zánikom Rámcovej zmluvy nezaniká platnosť jednotlivých zmlúv o poskytovaní verejných služieb uzatvorených medzi spoločnosťou Orange a Účastníkom.

Článok 9
Záverečné ustanovenia

9.1 Tieto Všeobecné podmienky v plnom rozsahu nahrádzajú doteraz platné a účinné Všeobecné podmienky. Tieto OPS nadubúdajú platnosť a účinnosť dňa 4.9.2025.

9.2 Spoločnosť Orange si vyhradzuje právo jednostranne dopĺňať a upravovať tieto OPS alebo podľa svojho rozhodnutia vydať OPS ako nový dokument, a to najmä z dôvodu vývoja nových služieb, prípadne zastavenia podpory pri poskytovaní starších služieb. Nové alebo upravené OPS sú účinné najskôr uplynutím 30 dní od ich zverejnenia na webovom sídle spoločnosti Orange pričom od tohto dňa sa stávajú záväznou súčasťou tejto RZ, čím nie je dotknuté právo Účastníka na odstúpenie podľa Zákona.