platný od 07. 10. 2026

Cenník služby
Internet pre firmy

Orange Restricted

Pojmy používané v tomto Cenníku služby Internet pre firmy (ďalej len „Cenník“) majú rovnaký význam, aký majú tieto pojmy v zmysle Všeobecných podmienok spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb cez pevné pripojenie (ďalej len „Všeobecné podmienky“), ktoré sú rovnako ako tento Cenník súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie služby Internet pre firmy (ďalej len „Zmluva“). Pravidlo uvedené v predchádzajúcej vete platí, pokiaľ nie je v Cenníku výslovne stanovené inak alebo iný význam týchto pojmov nevyplýva priamo z jeho ustanovení.

Účastnícke programy

Použitá prístupová technológia	Aktivačný (inštalačný) poplatok					
	Zmluva bez viazanosti		Zmluva s viazanosťou 12 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 24 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
60GHz nelicencované mikrovlnné pripojenie	1200 €	1 476 €	900 €	1107 €	600 €	738 €
FTTH	135 €	166,05 €	101,25 €	124,54 €	67,50 €	83,03 €
4G / 5G sieť	170 €	209,10 €	127,50 €	156,83 €	85 €	104,55 €
Optik Partner	120 €	147,60 €	90 €	110,70 €	60 €	73,80 €
Partnerské optické siete	159 €	195,57 €	119,25 €	146,68 €	79,50 €	97,79 €
vDSL	120 €	147,60 €	90 €	110,70 €	60 €	73,80 €
Treťostranné pripojenie	100 €	123 €	75 €	92,25 €	50 €	61,50 €

Použitá prístupová technológia	Aktivačný (inštalačný) poplatok			
	Zmluva s viazanosťou 36 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 48 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
60GHz nelicencované mikrovlnné pripojenie	300 €	369 €	120 €	147,60€
FTTH	33,75 €	41,51 €	13,50 €	16,61 €
4G / 5G sieť	42,50 €	52,28 €	17 €	20,91 €
Optik Partner	30 €	36,90 €	12 €	14,76 €
Partnerské optické siete	39,75 €	48,89 €	15,90 €	19,56 €
vDSL	30 €	36,90 €	12 €	14,76 €
Treťostranné pripojenie	25 €	30,75 €	10 €	12,30 €

Účastnícke programy pre 60GHz mikrovlnné pripojenie, FTTH, 4G / 5G sieť, Optik Partner, Partnerské optické siete alebo vDSL:

Účastnícky program[3]	Mesačný poplatok					
	Zmluva bez viazanosti		Zmluva s viazanosťou 12 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 24 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Internet pre firmy Basic	20 €	24,60 €	18,50 €	22,76 €	17 €	20,91 €
Internet pre firmy Basic Plus	30 €	36,90 €	27,75 €	34,13 €	25,50 €	31,37 €
Internet pre firmy Optimal	45 €	55,35 €	41,63 €	51,20 €	38,25 €	47,05 €
Internet pre firmy Optimal Plus	60 €	73,80 €	55,50 €	68,27 €	51 €	62,73 €

Orange Restricted

Internet pre firmy Premium	80 €	98,40 €	74 €	91,02 €	68 €	83,64 €
Internet pre firmy Premium Plus	100 €	123 €	92,50 €	113,78 €	85 €	104,55 €

Účastnícky program[3]	Mesačný poplatok			
	Zmluva s viazanosťou 36 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 48 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Internet pre firmy Basic	15,5	19,07 €	14 €	17,22 €
Internet pre firmy Basic Plus	23,25 €	28,60 €	21 €	25,83 €
Internet pre firmy Optimal	34,88 €	42,90 €	31,50 €	38,75 €
Internet pre firmy Optimal Plus	45,50 €	55,97 €	42 €	51,66 €
Internet pre firmy Premium	62 €	76,26 €	56 €	68,88 €
Internet pre firmy Premium Plus	77,50 €	95,33 €	70 €	86,10 €

Účastnícke programy pre treťostranné pripojenie:

Účastnícky program[3]	Mesačný poplatok					
	Zmluva bez viazanosti		Zmluva s viazanosťou 12 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 24 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Internet pre firmy Basic - treťostranný	10 €	12,30 €	9,25 €	11,38 €	8,50 €	10,46 €
Internet pre firmy Basic Plus - treťostranný	15 €	18,45 €	13,88 €	17,07 €	12,75 €	15,68 €
Internet pre firmy Optimal - treťostranný	22,50 €	27,68 €	20,81 €	25,60 €	19,13 €	23,53 €
Internet pre firmy Optimal Plus - treťostranný	30 €	36,90 €	27,75 €	34,13 €	25,50 €	31,37 €
Internet pre firmy Premium - treťostranný	40 €	49,20 €	37 €	45,51 €	34 €	41,82 €
Internet pre firmy Premium Plus - treťostranný	50 €	61,50 €	46,25 €	56,89 €	42,50 €	52,28 €

Účastnícky program[3]	Mesačný poplatok			
	Zmluva s viazanosťou 36 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 48 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Internet pre firmy Basic - treťostranný	7,75 €	9,53 €	7 €	8,61 €
Internet pre firmy Basic Plus - treťostranný	11,63 €	14,30 €	10,50 €	12,92 €
Internet pre firmy Optimal - treťostranný	17,44 €	21,45 €	15,75 €	19,37 €
Internet pre firmy Optimal Plus - treťostranný	23,25 €	28,60 €	21 €	25,83 €
Internet pre firmy Premium - treťostranný	31 €	38,13 €	28 €	34,44 €
Internet pre firmy Premium Plus - treťostranný	38,75 €	47,66 €	35 €	43,05 €

Orange Restricted

Účastnícky program	Objem predplatených dát	Maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť sťahovania/ odosielania dát[2]
Internet pre firmy Basic	Neobmedzený[1]	10/1 Mbit/s
Internet pre firmy Basic Plus	Neobmedzený[1]	30/5 Mbit/s
Internet pre firmy Optimal	Neobmedzený[1]	50/10 Mbit/s
Internet pre firmy Optimal Plus	Neobmedzený[1]	100/20 Mbit/s
Internet pre firmy Premium	Neobmedzený[1]	300/50 Mbit/s
Internet pre firmy Premium Plus	Neobmedzený[1]	1000/600 Mbit/s

Účastnícke programy pre záložné pripojenie

Účastnícke programy pre záložný internet cez 60GHz mikrovlnné pripojenie, 4G / 5G sieť, Optik Partner, Partnerské optické siete alebo vDSL:

Účastnícky program	Mesačný poplatok					
	Zmluva bez viazanosti		Zmluva s viazanosťou 12 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 24 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Záložný internet pre firmy Basic	10 €	12,30 €	9,25 €	11,38 €	8,50 €	10,46€
Záložný internet pre firmy Basic Plus	15 €	18,45 €	13,88 €	17,07€	12,75 €	15,68€
Záložný internet pre firmy Optimal	23 €	28,29 €	21,28 €	26,17 €	19,55 €	24,05 €
Záložný internet pre firmy Optimal Plus	30 €	36,90 €	27,75 €	34,13 €	25,50 €	31,37 €
Záložný internet pre firmy Premium	40 €	49,20€	37 €	45,51 €	34 €	41,82 €
Záložný internet pre firmy Premium Plus	50 €	61,50 €	46,25 €	56,89 €	42,50 €	52,28 €

Účastnícky program	Zmluva s viazanosťou 36 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 48 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Záložný internet pre firmy Basic	7,75 €	9,53 €	7 €	8,61 €
Záložný internet pre firmy Basic Plus	11,63 €	14,30 €	10,50 €	12,92 €
Záložný internet pre firmy Optimal	17,83 €	21,93 €	16,10 €	19,80 €
Záložný internet pre firmy Optimal Plus	23,25 €	28,60 €	21 €	25,83 €
Záložný internet pre firmy Premium	31 €	38,13 €	28 €	34,44 €
Záložný internet pre firmy Premium Plus	38,75 €	47,66 €	35 €	43,05 €

Orange Restricted

Účastnícke programy pre záložný internet cez treťostranné pripojenie:

Účastnícky program	Mesačný poplatok					
	Zmluva bez viazanosti		Zmluva s viazanosťou 12 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 24 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Záložný internet pre firmy Basic - treťostranný	5 €	6,15 €	4,63 €	5,69 €	4,25 €	5,23 €
Záložný internet pre firmy Basic Plus - treťostranný	7,50 €	9,23 €	6,94 €	8,54 €	6,38 €	7,85 €
Záložný internet pre firmy Optimal - treťostranný	11,50 €	14,15 €	10,64 €	13,09 €	9,78 €	12,03 €
Záložný internet pre firmy Optimal Plus - treťostranný	15 €	18,45 €	13,88 €	17,07 €	12,75 €	15,68 €
Záložný internet pre firmy Premium - treťostranný	20 €	24,60 €	18,50 €	22,76 €	17 €	20,91 €
Záložný internet pre firmy Premium Plus - treťostranný	25 €	30,75 €	23,13 €	28,45 €	21,25 €	26,14 €

Účastnícky program	Zmluva s viazanosťou 36 mesiacov		Zmluva s viazanosťou 48 mesiacov	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Záložný internet pre firmy Basic - treťostranný	3,88 €	4,77 €	3,50 €	4,31 €
Záložný internet pre firmy Basic Plus - treťostranný	5,81 €	7,15 €	5,25 €	6,46 €
Záložný internet pre firmy Optimal - treťostranný	8,91 €	10,96 €	8,05 €	9,90 €
Záložný internet pre firmy Optimal Plus - treťostranný	11,63 €	14,30 €	10,50 €	12,92 €
Záložný internet pre firmy Premium - treťostranný	15,50 €	19,07 €	14,00 €	17,22 €
Záložný internet pre firmy Premium Plus - treťostranný	19,38 €	23,84 €	17,50 €	21,53 €

Účastnícky program	Objem predplatených dát	Maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť sťahovania/ odosielania dát[2]
Záložný internet pre firmy Basic	Neobmedzený[1]	10/1 Mbit/s
Záložný internet pre firmy Basic Plus	Neobmedzený[1]	30/5 Mbit/s
Záložný internet pre firmy Optimal	Neobmedzený[1]	50/10 Mbit/s
Záložný internet pre firmy Optimal Plus	Neobmedzený[1]	100/20 Mbit/s
Záložný internet pre firmy Premium	Neobmedzený[1]	300/50 Mbit/s
Záložný internet pre firmy Premium Plus	Neobmedzený[1]	1000/600 Mbit/s

[1] Účastník je povinný využívať plnenia tvoriace obsah účastníckeho programu primerane. Povinnosť dodržiavať kritérium primeranosti nie je stanovená presným objemovým limitom. Kritérium primeranosti využívania

Orange Restricted

účastníckeho programu sa určuje v závislosti od priemernej miery využívania toho istého účastníckeho programu inými účastníkmi. Využívanie účastníckeho programu účastníkom bude považované za neprimerané vtedy, ak bude podstatne prevyšovať priemernú mieru využívania účastníckeho programu inými účastníkmi, pričom priemerná miera využívania účastníckeho programu inými účastníkmi sa vypočítava z posledných troch zúčtovacích období predchádzajúcich skúmanému zúčtovaciemu obdobiu. V prípade, ak majú rôzni účastníci pridelené zúčtovacie obdobia s rôznymi dňami začiatku a konca zúčtovacieho obdobia, porovnávajú sa tie zúčtovacie obdobia, ktorých posledný deň spadá do toho istého kalendárneho mesiaca. Priemernú mieru využívania konkrétneho plnenia tvoriaceho súčasť účastníckeho programu prevyšuje podstatným spôsobom taká miera využívania tohto plnenia účastníkom, ktorá je minimálne 1,5-násobkom priemernej miery využívania tohto plnenia ostatnými účastníkmi. V prípade, že rozsah využívania služby Internet pre firmy (ďalej len "Služba") je neprimeraný, alebo je taký, že ohrozuje Sieť a/ alebo iné zariadenia potrebné na poskytovanie Služby, alebo niektorej súčasti Služby, alebo v jeho dôsledku môžu poklesnúť kvantitatívne alebo kvalitatívne parametre jej poskytovania ostatným účastníkom, je takýto rozsah užívania považovaný za zneužívanie služby a spoločnosť Orange Slovensko, a.s., je oprávnená vykonať opatrenia na dočasné obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služby.

[2] Uvádzané rýchlosti prenosu dát sú maximálne teoreticky dosiahnuteľné rýchlosti. Účastník taktiež berie na vedomie, že nemožnosť dosiahnutia maximálnej teoreticky dosiahnuteľnej rýchlosti môže byť spôsobená aj parametrami a špecifikáciou koncového telekomunikačného zariadenia, ktoré účastník používa pri využívaní predmetnej služby a ide v takom prípade o technickú nemožnosť dosahovania danej maximálnej teoreticky dosiahnuteľnej rýchlosti.

[3] Varianty Služby sú nezávislé od použitej konektivity, tzn. každý účastnícky program je spoločný pre všetky typy konektivít okrem treťostranného pripojenia, pre ktoré sú určené samostatné varianty služby Záložné pripojenie je poskytované na tom istom routeri, ako primárne zariadenie. K primárnemu pripojeniu s určitým variantom je možné aktivovať záložné pripojenie s iným variantom (inou kapacitou). Záložné pripojenie nemôže byť aktivované bez primárneho pripojenia, pri deaktivácii primárneho pripojenia sa deaktivuje aj záložné pripojenie. Ak sa deaktivuje záložné pripojenie, neznamená to automatickú deaktiváciu primárneho pripojenia. Z technických dôvodov však nemusia byť niektoré kombinácie primárneho a záložného pripojenia pre vybraný typ konektivity dostupné.

Služba obsahuje v cene mesačného poplatku za účastnícky program: 1 verejná pevná IP adresa (IPv4), Firewall, DNS záznam, Reverzný DNS záznam.

Doplnkové služby k účastníckym programom

Doplnková služba	Aktivačný poplatok	Mesačný poplatok	
SLA Plus	0 €	10 € bez DPH	12,30 € s DPH
Dodatočné IP adresy	0 €	10 € bez DPH	12,30 € s DPH
DDoS ochrana	0 €	30% z ceny mesačného poplatku za účastnícky program primárneho pripojenia, najmenej však 30 € bez DPH (36,90 € s DPH)	
Online ochrana Biznis Fix[1]	0 €	4,16 € bez DPH	5,11 € s DPH
Prepojenie 5 pobočiek	0 €	30 € bez DPH	36,90 € s DPH
Dvojnásobné zvýšenie rýchlosti odosielaných dát[2]	0 €	5 € bez DPH	6,15 € s DPH

[1] Služba „Online ochrana Biznis Fix" je doplnkovou službou spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ktorá zabezpečuje softvérovú ochranu koncových zariadení účastníka (ochrana je poskytovaná pre max. 50 ks zariadení účastníka) pripojených do pevnej internetovej siete za koncovým bodom siete pred internetovými

Orange Restricted

hrozbami akými sú napr. phishing, pharming, malware, sťahovanie vírusov, nelegálne sťahovanie, trójske kone a umožňuje účastníkovi filtrovať internetový obsah podľa ním nastavených kategórií a výnimiek (ďalej v tejto poznámke aj „Služba“). Služba je určená pre účastníkov využívajúcich služby spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na základe Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie služby Internet pre firmy uzavretej medzi spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. a účastníkom, ktorej súčasťou sú Všeobecné podmienky spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na poskytovanie verejných elektronických komunikačných služieb cez pevné pripojenie. Túto Službu je možné aktivovať v prípade, ak má účastník aktivovaný niektorý z účastníckych programov služby Internet pre firmy. Podstata Služby spočíva vo filtrovaní a detekcii škodlivých internetových stránok podľa predvolených nastavení a podľa individuálnych nastavení účastníka a v ich preventívnom blokovaní sprevádzanom výstrahou pred nebezpečenstvom na koncovom zariadení účastníka. V prípade, ak účastník napriek upozorneniu, bude pokračovať vo využívaní internetovej stránky, ktorú Služba vyhodnotila ako škodlivú a na ktorú ho upozornila ako na možnú hrozbu, zodpovedá v plnom rozsahu za akékoľvek a všetky škody, ktoré v dôsledku toho vzniknú a spoločnosť Orange Slovensko, a.s. v takomto prípade nenesie žiadnu zodpovednosť. Účastník si môže Službu aktivovať pre každé Pripojenie, ktorému je pridelený identifikátor (SN), t.j. ak má účastník pod jedným číslom účastníka (CN) vedených niekoľko Pripojení, ktorým sú pridelené identifikátory (SN), môže si Službu aktivovať pre každé jednotlivé Pripojenie. Ak si účastník aktivuje Službu pre viacero Pripojení, platí mesačný poplatok za každú Službu aktivovanú pre každé jednotlivé Pripojenie. Aktiváciu Služby spoločnosť Orange Slovensko, a.s. uskutoční na základe žiadosti účastníka najneskôr do 24 hodín od prijatia žiadosti. Účastník si môže Službu aktivovať aj v Zákazníckej zóne Môj Orange. Službu je možné aktivovať aj v priebehu zúčtovacieho obdobia. Účastník podpisom žiadosti o aktiváciu Služby, a v prípade aktivácie Služby v Zákazníckej zóne Môj Orange aktiváciou Služby, potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s Podmienkami používania služby Online ochrana, ktoré sú dostupné na webovej stránke spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (www.orange.sk/onlineochrana). Mesačný poplatok za Službu je účtovaný vopred formou preddavku, a to pre každé jednotlivé Pripojenie; v prípade ak nárok na účtovanie mesačného poplatku vznikne v priebehu zúčtovacieho obdobia, účastníkovi bude v takom prípade účtovaná pomerná časť mesačného poplatku za časť predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia spolu s mesačným poplatkom na nasledujúce zúčtovacie obdobie. Ak účastník požiada o deaktiváciu Služby, Služba bude deaktivovaná najneskôr k poslednému dňu zúčtovacieho obdobia, v ktorom účastník požiadal o jej deaktiváciu. Služba je poskytovaná na základe dohody spoločnosti Orange Slovensko, a.s. so spoločnosťou cyan Security Group GmbH; v prípade, ak by došlo k zániku tejto dohody, spoločnosť Orange Slovensko, a.s. je oprávnená jednostranným úkonom ukončiť poskytovanie Služby. Na základe aktivácie Služby, podmienkou ktorej je súhlas účastníka s Podmienkami používania služby Online ochrana, účastník získava nevýhradné, neprevoditeľné, časovo obmedzené právo (sublicenciu) po dobru trvania Služby užívať softvér spoločnosti cyan Security Group GmbH na jednom Pripojení. Účastník je povinný využívať službu v súlade s Podmienkami používania služby Online ochrana.

[2] Služba „Dvojnásobné zvýšenie rýchlosti odosielaných dát“ je doplnkovou službou spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ktorá zabezpečuje zvýšenie rýchlosti odosielaných dát. Služba je dostupná pre vybrané spôsoby pripojenia a účastnícke programy podľa nasledovnej tabuľky:

Rýchlosť odosielania dát (Mbit/s)	FTTH	60GHz	5G / 4G	Optik partner	Partnerské optické siete	vDSL
Internet pre firmy Basic	2	2	2	2	2	2
Internet pre firmy Basic Plus	10	10	10	10	10	10
Internet pre firmy Optimal	20	20	20	20	20	nedostupné
Internet pre firmy Optimal Plus	40	40	40	40	40	nedostupné
Internet pre firmy Premium	100	100	nedostupné	100	100	nedostupné
Internet pre firmy Premium plus	nedostupné	nedostupné	nedostupné	nedostupné	nedostupné	nedostupné

Nájom zariadení

Orange Restricted

Zariadenie	Mesačné nájomné	
	bez DPH	s DPH
Prenájom routera Mikrotik RBD53iG-5HacD2HnD	4 €	4,92 €
Prenájom routera Mikrotik RB4011iGS+5HacQ2HnD	9 €	11,07 €
Prenájom optického konvertora	0,83 €	1,02 €
Prenájom 5G antény	6 €	7,38 €
Prenájom Flyboxu 5G	5 €	6,15 €
Prenájom Duobox / Nokia	8 €	9,84 €
Prenájom Flyboxu	3 €	3,69 €
Prenájom vonkajšej jednotky pre 60GHz	12 €	14,76 €
Prenájom Zyxel VMG 3927	2,50 €	3,08 €
Prenájom 24-portového switchu	11 €	13,53 €
Prenájom 24-portového PoE switchu	25 €	30,75 €
Prenájom stolného access pointu	5 €	6,15 €
Prenájom stropného access pointu	5 €	6,15 €

Prekládka pripojenia[1]

Typ pripojenia	Poplatok	
	bez DPH	s DPH
60GHz	900 €	1107 €
FTTH	159 €	195,57 €
4G / 5G	122 €	150,06 €
Optik Partner	159 €	195,57 €
Partnerské optické siete	159 €	195,57 €
vDSL	90 €	110,70 €
Treťostranné pripojenie	100 €	123 €

[1]Prekládka pripojenia na inú adresu je možná len pri zachovaní toho istého spôsobu pripojenia. V prípade, že pri prekládke pripojenia nie je možné zachovať ten istý spôsob pripojenia je nutné službu deaktivovať a znovu aktivovať na novej adrese.

Orange Restricted

Administratívne poplatky

Spoplatnené plnenie[6]	Poplatok
Kópia faktúry, vyúčtovania alebo iného administratívneho dokladu	1,02 €
Prevod Pripojenia na nového účastníka[1]	5,13 €
Znovupripojenie (po odpojení z iného dôvodu ako nezaplatenie ceny účastníkom)	0 €
Administratívny poplatok za platbu ceny tovaru alebo služby na základe faktúry alebo za platbu zábezpeky na cenu tovaru a/alebo služby na obchodnom mieste spoločnosti Orange Slovensko, a.s.[2]	3,59 €
Reorganizácia[3]	5,12 €
Znovupripojenie služby (po odpojení)	0 €
Znovupripojenie služby (po omeškaní platby)	0 €
Zostavenie prehľadu transakcií účastníka	4,10 €
Odpojenie (na požiadanie alebo zo strany operátora z iného dôvodu ako neplatenia)[4]	4,08 €
Kuriér[5]	2,97 €
Výjazd technika pre Internet pre firmy	82 €

1 Podmienkou prevodu Pripojenia na nového účastníka je súhlas spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ktorá je oprávnená odmietnuť vykonanie prevodu Pripojenia na nového účastníka, a uzatvorenie trojstrannej dohody (medzi spoločnosťou Orange Slovensko, a.s., pôvodným účastníkom a novým účastníkom), predmetom ktorej budú podmienky prevodu Pripojenia na nového účastníka.

2 Za uskutočnenie viacerých platieb na základe faktúr, resp. vyúčtovaní alebo platieb zábezpek alebo preddavkov zaradených v internom systéme spoločnosti Orange Slovensko, a.s., pod tým istým číslom účastníka (CN) počas jednej návštevy obchodného miesta sa poplatok účtuje iba raz.

3 Reorganizáciou je zmena vybraných údajov uvedených v Zmluve na základe žiadosti účastníka, napr. zmena statusu z podnikateľa na nepodnikateľa alebo naopak, presun SN pod iné CN toho istého účastníka, vytvorenie nového CN a pod. Status môže byť rôzny pri rôznych Pripojeniach toho istého účastníka. Účastník je v prípade požiadavky na zmenu statusu nepodnikateľ na status podnikateľ povinný preukázať relevantnými dokladmi, že je skutočne podnikateľom. V prípade, že účastník nepreukáže v prípade podľa predchádzajúcej vety skutočnosť, že je podnikateľom, spoločnosť Orange Slovensko, a.s., nie je povinná vykonať požadovanú zmenu statusu.

4 Podmienkou odpojenia na žiadosť účastníka je súhlas spoločnosti Orange Slovensko, a.s. s odpojením.

5 Poplatok je účtovaný v prípade, ak je účastníkovi doručovaná zásielka na ním uvedenú adresu kuriérom alebo je doručovaná kuriérom na predajné miesto spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ak si účastník pri uzatváraní zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Orange Slovensko, a.s. objednal doručenie zásielky na predajné miesto spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (t.j. osobný odber na predajni).

6 Ceny sú uvádzané v € s DPH. Jednotlivé ceny s DPH sú vypočítané z cien bez DPH a sú zaokrúhlené v súlade s platnými právnymi predpismi.

Orange Restricted

Opatrenia v oblasti transparentnosti s cieľom zabezpečiť prístup k otvorenému internetu v zmysle článku 4 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie

1. Cieľom nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (ďalej len „Nariadenie“) je stanovenie spoločných pravidiel na zabezpečenie rovnakého a nediskriminačného zaobchádzania s prevádzkou v rámci poskytovania služieb prístupu k internetu a súvisiacich práv koncových užívateľov. Konkrétne povinnosti poskytovateľa služieb prístupu k internetu sú definované v Článku 3 a v Článku 4 Nariadenia.
2. Pod pojmom „koncový užívateľ“, používaným v texte Nariadenia, sa rozumie účastník v zmysle Cenníka a pod pojmom „poskytovateľ služieb prístupu k internetu“ sa rozumie spoločnosť Orange Slovensko, a.s. (ďalej aj ako „spoločnosť Orange“). Elektronické komunikačné služby, poskytované v zmysle Cenníka, t. j. účastnícke programy služby Internet pre firmy, predmetom ktorých je aj prístup k internetu, sa pre účely tohto Cenníka označujú ako „Služba“, resp. „Služby“, v príslušnom gramatickom tvare.
3. Nariadenie vo svojom Článku 4 odsek 1 písm. d) ustanovuje povinnosť poskytovateľa Služieb uvádzať v každej zmluve, ktorá zahŕňa služby prístupu k internetu v rámci pevných sietí, jasné a zrozumiteľné vysvetlenie (i) minimálnej, (ii) bežne dostupnej, (iii) maximálnej a (iv) proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát, ako aj toho, ako by mohli významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát ovplyvniť výkon práv koncových užívateľov, ustanovených v Článku 3 ods. 1 Nariadenia.
4. Stanovenie hodnôt jednotlivých rýchlostí podľa Článku 4 ods. 1 písm. d) Nariadenia závisí od viacerých technických faktorov a kvality elektronickej komunikačnej siete a jej súčastí (ďalej aj ako „Sieť“) a špecifík koncových telekomunikačných zariadení (ďalej aj ako „Zariadenia“), prostredníctvom ktorých je Služba využívaná. Nižšie uvedené hodnoty a charakteristiky jednotlivých rýchlostí sú určené ako množstvo prenesených dát v IP pakete za jednotku času (bez započítania IP hlavičky), pričom v prípade sťahovania dát ide o množstvo prijatých dát a v prípade odosielania dát o množstvo odoslaných dát (vyjadrených v megabitoch za sekundu, označené ako Mbit/s). Uvedené charakteristiky a hodnoty jednotlivých rýchlostí môžu byť na strane účastníka ovplyvnené spôsobom a kvalitou pripojenia Zariadení, ich užívateľským nastavením, kvalitou a počtom takýchto Zariadení, ako aj druhom použitých káblov (optických, metalických, prípadne iných) na strane účastníka. Na kvalitatívne parametre Služby môže vplývať aj zaťaženosť serverov, na ktoré sa Účastník pripája. V dôsledku neprimeranej zaťaženosti serverov môže nastať stav, že napriek technickej možnosti Siete využívať stanovenú rýchlosť pripojenia, táto rýchlosť, v dôsledku obmedzenej kapacity serverov, nebude dosiahnutá. Na kvalitu Služby môžu vplývať aj technické parametre [latencia – odozva, kolísanie oneskorenia (jitter) a stratovosť paketov]. Na kvalitu a rýchlosť Služby môže vplývať aj tzv. agregácia, t. j. počet účastníkov pripojených na rovnakom uzle Siete v rovnakom časovom okamihu, pričom platí, že čím viac účastníkov je pripojených na rovnakom uzle Siete a zdieľa tak rovnakú šírku prenosového pásma v rovnakom časovom okamihu, tým je okamžitá dosiahnuteľná rýchlosť nižšia.
5. Pri Maximálnej rýchlosti účastníckeho programu Internet pre firmy Basic Plus (30 Mbit/s) je možné stiahnuť HD video s veľkosťou 10 GB za 44 minút a 27 sekúnd, video v SD kvalite s veľkosťou 700 MB za 3 minúty a 7 sekúnd, PDF súbor s veľkosťou 20 MB za 5 sekúnd, fotku s veľkosťou 10 MB za 3 sekundy. Pri Bežne dostupnej rýchlosti 1 21 Mbit/s (70 % z Maximálnej rýchlosti) účastníckeho programu Internet pre firmy Basic Plus je možné stiahnuť HD video s veľkosťou 10 GB za 1 hodinu a 3 minúty a 30 sekúnd, video v SD kvalite s veľkosťou 700 MB za 4 minúty a 27 sekúnd, PDF súbor s veľkosťou 20 MB za 8 sekúnd, fotku s veľkosťou 10 MB za 4 sekundy.
6. Nedosahovanie stanovených kvalitatívnych parametrov Služby v dôsledku faktorov, ktoré nemajú pôvod v Sieti alebo v Službe, nie je nedostatkom poskytovanej Služby. Žiadna z uvedených hodnôt nie je

Orange Restricted

garantovaná; tým nie sú dotknuté práva súvisiace s uplatnením prostriedkov nápravy.

7. Významné odchýlky od jednotlivých druhov rýchlostí môžu na čas trvania významnej odchýlky obmedziť alebo znemožniť využívanie Služby v prípade, ak účastník prenáša dáta v neprimerane veľkom objeme, resp. v čase, keď je na danom uzle Siete pripojený väčší počet účastníkov.
8. V prípade, ak služba obsahuje voľný objem dát, po vyčerpaní ktorých je rýchlosť dátových prenosov znížená, alebo v prípade zníženia rýchlosti pri uplatnení tzv. zásad správneho používania danej služby (v príslušných právnych dokumentoch – zmluvách, dodatkoch, resp. v cenníkoch označované ako „Zásady správneho využívania služieb“ alebo „FUP“), v dôsledku zníženia rýchlosti, je možné vykonávať iba taký prenos dát, pri ktorom sa nespotrebuje neprimerane veľký objem dát. Prehliadanie a sťahovanie multimediálnych súborov môže byť v závislosti od ich parametrov a nastavenia sťažené, spomalené a v určitých prípadoch aj znemožnené.
9. V zmysle Článku 4 ods. 1 písm. e) Nariadenia nápravné prostriedky dostupné spotrebiteľom pre prípad trvajúcej alebo opakujúcej odchýlky od vyššie uvedených parametrov Služby a podmienky ich uplatnenia sú upravené vo všeobecných podmienkach pre Službu. Účastník môže uplatniť uvedené prostriedky nápravy aj pri veľkých trvajúcich alebo opakujúcich odchýlkach skutočného výkonu Služby internetového prístupu, ako sú tieto definované v príslušných ustanoveniach Nariadenia, od výkonu vymedzeného v tomto Dodatku za predpokladu, že tieto odchýlky boli preukázateľne zistené mechanizmom certifikovaným príslušným orgánom štátnej správy SR.
10. Jednotlivé rýchlosti sú definované nasledovne:
    a) **Maximálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je rýchlosť, ktorú účastník môže očakávať, že bude mať k dispozícii pri prístupe k Službe minimálne raz denne (od 0.00 hod do 24.00 hod), za predpokladu, že nedôjde k obmedzeniam, ktoré sú definované v bode 4 tohto článku.
    b) **Proklamovaná rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako maximálna teoreticky dosiahnuteľná rýchlosť sťahovania a odosielania dát.
    c) **Minimálna rýchlosť** sťahovania a odosielania dát je pre Službu rýchlosť, ktorá je potrebná na to, aby jednotlivé účastnícke programy Služby mohli byť zriadené a využívané. Hodnota Minimálnej rýchlosti je 40 % z Maximálnej rýchlosti.
    d) **Bežne dostupná rýchlosť** je rýchlosť, ktorú má Účastník k dispozícii pri prístupe k Službe internetového prístupu minimálne 90% z času počas každého súvislého 4-hodinového intervalu. Hodnota Bežne dostupnej rýchlosti je minimálne 90 % z príslušnej Maximálnej rýchlosti.

Orange Restricted

Informácie o prenosových rýchlostiach pri službe prístupu k internetu

Dostupnosť konkrétnej služby a rýchlostí závisí od konkrétnej lokality, kde má byť služba poskytovaná.

Hodnoty jednotlivých rýchlostí pre internet poskytovaný cez pevné alebo mobilné siete závisia od viacerých faktorov, ktoré môžu negatívne ovplyvniť užívateľskú skúsenosť (najmä nepredvídané okolnosti ako nepriaznivé počasie, rušenie alebo neoprávnené zásahy zo strany tretích osôb, nesprávne alebo neoprávnené zásahy na strane účastníka, výpadky elektrickej energie, ako aj ďalšie vplyvy – zmena hustoty osídlenia, zaťaženie a konfigurácie siete, stavebná činnosť a pod.,).

Prístup k internetu poskytovaný cez pevné siete

Údaje o Maximálnej rýchlosti a bežne dostupnej rýchlosti uvádzané nižšie sú určené v súlade s Vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 65/2025 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb v znení neskorších predpisov pre Zmluvy o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie služby Internet pre firmy uzatvorené od 01.07.2025.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú má koncový užívateľ k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne.

Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť sťahovania dát a odosielania dát v rámci služby prístupu k internetu v pevnej sieti, ktorú môže koncový užívateľ predpokladať a reálne dosahovať v čase, kedy danú službu používa.

Údaje o proklamovanej rýchlosti pre službu prístup k internetu cez pevné siete sú uvedené na príslušnej vrstve infraštruktúry.

Pre zmluvy o poskytovaní verejných služieb na poskytovanie služby Internet pre firmy uzavreté do 30.06.2025 je Proklamovaná rýchlosť sťahovania a odosielania dát zároveň Maximálnou rýchlosťou.

Účastnícky program	Proklamovaná rýchlosť sťahovania / odosielania [Mbit/s]	Maximálna rýchlosť sťahovania / odosielania [Mbit/s]	Bežne dostupná rýchlosť sťahovania / odosielania [Mbit/s]	Minimálne dostupná rýchlosť sťahovania / odosielania [Mbit/s]
Basic	10 / 1	10 / 1	9 / 0,9	4 / 0,4
Basic Plus	30 / 5	30 / 5	27 / 4,5	12 / 2
Optimal	50 / 10	50 / 10	45 / 9	20 / 4
Optimal Plus	100 / 20	100 / 20	90 / 18	40 / 8
Premium	300 / 50	300 /50	270 / 45	120 / 20
Premium Plus	1000 / 600	920 / 600	828 / 540	368 / 240

Ceny sú uvádzané v € bez DPH a vrátane DPH. Jednotlivé ceny s DPH sú vypočítané z cien bez DPH a sú zaokrúhlené v súlade s platnými právnymi predpismi. Celková cena plnení za jedno zúčtovacie obdobie sa vypočítava z jednotkových a/alebo čiastkových cien jednotlivých plnení bez DPH; z celkovej ceny za zúčtovacie obdobie bez DPH sa vypočítava konečná celková cena za zúčtovacie obdobie obsahujúca DPH (prípadné rozdiely medzi celkovou cenou vypočítavanou spôsobom uvedeným v tejto vete a celkovou cenou vypočítavanou priamo z čiastkových, resp. jednotkových cien obsahujúcich DPH, sú spôsobené zaokrúhlením jednotkových a čiastkových cien s DPH). Všetky plnenia s rozličnou tarifou pre rozličné časové obdobia sú fakturované tarifou podľa časového pásma, v ktorom sa začali uskutočňovať.

Orange Restricted

Zúčtovacie obdobie spoločnosť Orange Slovensko, a.s., priraďuje osobitne každému účastníkovi, pričom jeho dĺžka nepresiahne tridsaťjeden za sebou idúcich kalendárnych dní. Zúčtovacie obdobie priradené účastníkovi začne plynúť od dátumu vykonania prvého odpočtu poskytovaných služieb uvedených v tomto Cenníku služby Internet pre firmy a skončí sa uplynutím účastníkovi priradeného zúčtovacieho obdobia.

Účastník uhradí cenu poskytovaných alebo požadovaných služieb uvedených v Cenníku služby Internet pre firmy jedným z nasledujúcich spôsobov:

- prevodným príkazom,
- v hotovosti v sídle spoločnosti Orange Slovensko, a.s., a na vybraných obchodných miestach,
- inkasným príkazom
- alebo iným spôsobom, umožneným spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. (o aktuálnych možnostiach úhrad sa informujte na Zákazníckej linke 905 na čísle 0905 905 905, 905 z mobilného telefónu v sieti Orange Slovensko alebo na obchodných miestach spoločnosti Orange Slovensko, a.s.).

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., týmto upozorňuje, že rôzne spôsoby platby môžu byť spojené s rôznou výškou nákladov za využitie konkrétneho spôsobu platby. Pokiaľ tieto náklady tvoria poplatky spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (ako v prípade platby v hotovosti na vybraných obchodných miestach), je informácia o výške poplatku tvoriacom tieto náklady uvedená v Cenníku. Pokiaľ tieto náklady tvoria poplatky iných subjektov (napr. peňažné ústavy, pošta), je možné informovať sa o nich vo zverejnených cenníkoch (tarifách) týchto subjektov alebo priamo u týchto subjektov.

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., zaokrúhľuje výslednú sumu všetkých faktúr a vyúčtovaní (ďalej spoločne len ako „faktúry“) rovnakou metodikou, ako sa podľa zákona o cenách č. 18/1996 Z. z. zaokrúhľujú sumy platené v hotovosti. Umožňuje tak všetkým účastníkom vybrať si medzi hotovostným aj bezhotovostným spôsobom úhrady faktúr. Pri špecifických položkách, kde je uvedený mesačný poplatok 0,00 €, je cena zahrnutá v mesačnom účastníckom poplatku a nespoplatňuje sa zvlášť.

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., je oprávnená jednostranne zmeniť účastníkom zvolený spôsob úhrady faktúr z inkasa na inú metódu (napr. prevod na účet), ak z dôvodov, ktoré nie sú zapríčinené na strane spoločnosti Orange Slovensko, a.s., nie je možná realizácia inkasa (najmä z dôvodu nesprávne zadaného čísla IBAN účastníka, neexistencie účtu s uvedeným číslom IBAN, zatvorenia účtu účastníka, neplatnosti udeleného súhlasu na inkaso v SEPA – tzv. mandátu SEPA, opakovaného nedostatku finančných prostriedkov, blokácie účtu a pod.).

Pojmy používané v Cenníku majú rovnaký význam, aký majú tieto pojmy v zmysle Všeobecných podmienok, ktoré sú rovnako ako tento Cenník súčasťou Zmluvy. Pravidlo uvedené v predchádzajúcej vete platí, pokiaľ nie je v Cenníku výslovne stanovené inak alebo iný význam týchto pojmov nevyplýva priamo z jeho ustanovení.

Príloha č. 1 k Cenníku služby Internet pre firmy
O kvalite elektronickej komunikačnej služby (SLA)

Oddiel 1

Článok 1

Predmet úpravy

1) Táto Príloha č. 1 k Cenníku služby Internet pre firmy (ďalej tiež „Príloha o SLA“) tvorí neoddeliteľnú časť Cenníka a Zmluvy. Legislatívne skratky a iné pojmy zadefinované v tele Zmluvy a Cenníka, ktorého súčasťou je táto príloha, majú v ustanoveniach tejto prílohy rovnaký význam ako v tele Zmluvy a Cenníka, pokiaľ niečo iné nevyplýva z ustanovení tejto prílohy.
2) Predmetom tejto Prílohy o SLA je úprava práv a povinností medzi spoločnosťou Orange Slovensko, a.s. (ďalej len „Podnik“) a účastníkom v súvislosti
   a) so záväzkom podniku ku garancii kvalitatívnych parametrov služby,
   b) s dohodnutými postupmi a činnosťami pri nahlasovaním a odstraňovaním porúch,
   c) s dohodnutými postupmi a činnosťami pri realizácii plánovanej údržby siete podniku.

Článok 2

Definícia a výklad použitých pojmov

1) **„doba pokrytia“** (ďalej tiež „CT“ – Coverage Time) je celková doba, počas ktorej podnik 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.
2) **„doba odstránenia poruchy“** (ďalej tiež „TTR“ – Time To Repair) je garantovaný parameter, definovaný ako maximálna doba trvania poruchy spadajúca do doby pokrytia. Do doby odstránenia poruchy sa nezapočítavajú časové úseky doby trvania poruchy nespadajúce do doby pokrytia.
3) **„doba trvania poruchy“** (ďalej tiež „$T_{POR.}$“) je doba medzi časmi T_A a T_F, kde T_A je čas nahlásenia poruchy účastníkom a T_F je čas odstránenia poruchy služby podnikom. Pre účely výpočtov sa doba trvania poruchy udáva v celých minútach.
4) **„dostupnosť služby“** (ďalej tiež „SA“ – Service Availability) je garantovaný parameter vyjadrujúci percentuálnu mieru doby dostupnosti služby v pomere k dobe pokrytia. Služba je dostupná, pokiaľ nie je v stave poruchy služby alebo je jej využívanie účastníkom možné prostredníctvom záložného pripojenia v rýchlostnom profile záložného pripojenia uvedenom v Zmluve. Celková doba trvania nedostupnosti služby $T_{NEDOST.}$ je súčet trvaní všetkých časových úsekov v rámci doby pokrytia v danom sledovanom období, v ktorých služba nebola dostupná. Pre účely výpočtov sa doba trvania nedostupnosti udáva v celých minútach. Dostupnosť služby je definovaná nasledujúcim vzorcom:

$$SA[\%] = \frac{CT - T_{NEDOST.}}{CT} \cdot 100\%$$

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

5) **„bod poskytovania služby“** je rozhranie na koncovom zariadení, ktoré podnik prenajíma účastníkovi na účely pripojenia k sieti podniku a v ktorom je poskytovaná služba. Toto rozhranie disponuje funkčnými, mechanickými, elektrickými, rádiovými alebo protokolovými vlastnosťami, ktoré umožňujú pripojenie komunikačného zariadenia účastníka a využívanie Služby Účastníkom.
6) **„parametre SLA“** sú všetky garantované parametre vyjadrujúce úroveň a kvalitu poskytovanej služby definované v tejto prílohe o SLA.
7) **„porucha služby“** je stav služby, ktorý v dôsledku chyby v sieti podniku znemožňuje účastníkovi riadne využívanie služby v dohodnutom rozsahu a v zmysle technických parametrov deklarovaných v Zmluve. Na obnovenie riadneho prevádzkového stavu služby je pritom nutné vykonať opravný zásah alebo iné prevádzkové opatrenie. Za poruchu služby sa nepovažuje
   a) taká porucha, za ktorú podnik nezodpovedá v zmysle článku 3 tejto Prílohy o SLA;
   b) nefunkčnosť doplnkových služieb;
   c) zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania služby v dôsledku plánovanej údržby riadne ohlásenej účastníkovi v zmysle Čl.7.

   Porucha služby sa vzťahuje vždy na jeden konkrétny bod poskytovania služby.

8) **„prevádzkový priestor podniku“** je priestor v oprávnenej držbe podniku na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza koncový bod siete podniku.
9) **„prevádzkový priestor účastníka“** je priestor v oprávnenej držbe účastníka na základe vlastníckeho, nájomného, podnájomného alebo obdobného vzťahu, v ktorom sa nachádza bod poskytovania služby a zariadenia podniku prostredníctvom ktorých je služba poskytovaná.
10) **„sieť podniku“** je elektronická komunikačná sieť prevádzkovaná Podnikom, prostredníctvom ktorej je poskytovaná Služba. Pripojenie k Sieti podniku je poskytované v koncových bodoch siete, ktoré sú umiestnené v prevádzkových priestoroch Podniku.
11) **„sledované obdobie“** je obdobie od prvého po posledný deň v kalendárnom mesiaci vrátane.

Orange Restricted

12) **„služba Internet pre firmy“** (ďalej tiež „služba“) je elektronická komunikačná služba, ktorej poskytovanie je predmetom Zmluvy, ku ktorej prislúcha Cenník a táto jeho Príloha o SLA.

Článok 3

Rozsah zodpovednosti

1) Podnik zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kvalitu všetkých technologických zariadení podniku, prostredníctvom ktorých je služba poskytovaná, inštalovaných od bodu poskytovania služby v smere do siete podniku okrem vedení alebo zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorých použitie pre účely poskytovania služby bolo s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené účastníkom.
2) Účastník zodpovedá za inštaláciu, prevádzku, údržbu a kompatibilitu všetkých technologických zariadení pripojených k bodu poskytovania služby ako aj ostatných zariadení v správe účastníka.
3) Účastník zabezpečí pracovníkom poverených podnikom prístup ku všetkým zariadeniam v správe podniku, ktoré sa nachádzajú v prevádzkových priestoroch účastníka alebo v priľahlých priestoroch, pre potreby ich inštalácie, opravy alebo údržby.
4) Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA, ktoré vznikli v dôsledku udalostí nazývaných ako vyššia moc, ktoré pre účely tejto Prílohy o SLA znamenajú najmä prírodné alebo živelné pohromy, teroristické útoky, explózie, závaly, poškodenie siete podniku treťou stranou, sabotáže, štrajky, občianske nepokoje, vojenské operácie alebo branná pohotovosť štátu, obmedzenia a iné úkony štátnej alebo verejnej správy alebo iné udalosti osobitnej intenzity, ktoré podnik nedokáže primerane ovplyvniť.
5) Podnik nezodpovedá za poruchy a nedodržanie garantovaných parametrov SLA spôsobené:
   a) prerušením dodávok elektrickej energie pre zariadenia v správe podniku umiestnené v prevádzkových priestoroch účastníka okrem prípadov ak si dodávku elektrickej energie zabezpečuje podnik vo vlastnej réžii;
   b) nesprávnou alebo neoprávnenou manipuláciou so zariadením v správe podniku zo strany účastníka;
   c) neumožnením alebo oneskoreným umožnením prístupu podnikom poverených pracovníkov k zariadeniam podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch účastníka;
   d) neposkytnutím dostatočnej súčinnosti účastníkom pri opravnom alebo prevádzkovom zásahu podniku;
   e) poruchou na vedení alebo na zariadení vo vlastníctve tretej strany, ktorého použitie bolo pre účely poskytovania služby s treťou stranou dohodnuté, sprostredkované alebo zabezpečené účastníkom;
   f) neoprávneným zásahom tretej strany do zariadení podniku v prevádzkových priestoroch účastníka.
6) Ak je pripojenie k sieti podniku riešené prostredníctvom rádiového prenosu, potom podnik nezodpovedá za zhoršenie prenosových parametrov služby v dôsledku zmeny fyzikálnych parametrov prostredia ovplyvňujúcich šírenie rádiových vĺn medzi bodom poskytovania služby a koncovým bodom siete podniku.
7) Účastník nie je oprávnený bez súhlasu podniku využívať zariadenia v správe podniku inak, ako pre účely Zmluvy alebo v prospech tretích osôb.
8) Účastník nie je oprávnený bez súhlasu podniku premiestňovať alebo inak manipulovať so zariadeniami v správe podniku inštalovanými v prevádzkových priestoroch účastníka.
9) Účastník sa zaväzuje uhradiť podniku:
   a) všetky náklady, ktoré vznikli podniku pri opravných alebo prevádzkových zásahoch vykonaných v dôsledku porúch, za ktoré zodpovedá účastník;
   b) všetky náklady, ktoré vznikli podniku v dôsledku nahlásenia takej poruchy účastníkom, ktorá nie je zapríčinená poruchou na zariadení v zodpovednosti podniku podľa bodu 1 tohto článku;
   c) všetky škody a náklady, ktoré vznikli podniku v dôsledku neoprávnených zásahov účastníka do zariadení vo vlastníctve a správe podniku a taktiež v prípadoch ak účastník umožní neoprávnený zásah tretím osobám nedostatočným zabezpečením prevádzkových priestorov účastníka.

Článok 4

Záväzok kvality

1) Podnik zabezpečuje pre potreby prevádzky a údržby služby a za účelom včasnej a korektnej identifikácie porúch nepretržité monitorovanie siete podniku. Podnik na základe informácií dostupných z monitoringu siete zabezpečuje zásahy a prevádzkové opatrenia v sieti podniku za účelom udržania parametrov služieb v dohodnutej kvalite.
2) Podnik sa zaväzuje zjednať nápravu tak, aby služba spĺňala deklarované technické parametre.
3) Podnik garantuje dodržanie hraničných hodnôt parametrov TTR a SA za nasledovných podmienok:
   a) Garancia a vyhodnocovanie parametrov TTR a SA sa vždy viaže k jednému konkrétnemu bodu poskytovania služby.
   b) Do výpočtu parametrov SLA sa nezapočítavajú časové periódy, počas ktorých došlo k prerušeniu poskytovania služby alebo bola znížená kvalita služby v dôsledku plánovanej údržby alebo porúch, za ktoré podnik nezodpovedá v zmysle Bodov 4 a 5, Článku 3 tejto Prílohy o SLA.

Článok 5

Zľavy za nedodržanie garantovaných parametrov SLA

1) Podnik zodpovedá za dodržanie garantovaných parametrov SLA len v rozsahu definovanom touto prílohou o SLA. Podnik neposkytuje žiadne prehlásenia a záruky vo vzťahu k poruchám služby. Jediným opravným prostriedkom účastníka v prípade poruchy služby alebo v prípade neschopnosti podniku poskytnúť službu v súlade so Zmluvou bude poskytnutie zľavy z poplatku za používanie služby tak, ako je to uvedené v tejto Prílohe o SLA.
2) V prípade prekročenia garantovaných parametrov SLA, za ktoré nesie v zmysle tejto Prílohy o SLA zodpovednosť podnik, sa podnik zaväzuje poskytnúť účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti zľavu z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie služby v bode poskytovania služby, ktorý bol priamo postihnutý prekročením garantovaného parametra SLA v príslušnom sledovanom období podľa nasledovnej tabuľky:

Orange Restricted

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

3) Koľkokrát je prekročený garantovaný parameter SLA o hodnotu prekročenia, toľkokrát sa násobí dohodnutá výška zľavy uvedená v bode 2 tohto článku.
4) Vypočítané zľavy za nedodržanie jednotlivých parametrov SLA vyjadrené v eurách sa v rámci sledovaného obdobia spočítavajú.
5) Celková percentuálna hodnota zľavy je obmedzená na 100% z pravidelného mesačného poplatku za poskytovanie služby v bode poskytovania služby, ktorý bol priamo postihnutý prekročením.
6) Celkovú zľavu za nedodržanie garantovaných parametrov SLA v jednom sledovanom období je možné uplatniť len jeden krát.
7) Ak doba trvania jednotlivej poruchy presahuje dve sledované obdobia, parameter TTR sa vyhodnocuje v sledovanom období, v ktorom je porucha ukončená.

Článok 6

Riešenie porúch

1) Kontaktné miesto podniku pre nahlasovanie porúch je:
   - Zodpovedná osoba: Zákaznícka linka spoločnosti Orange Slovensko;
   - Telefónne číslo: 0908 908 908 (908 zo siete Orange)
2) Zákaznícka linka spoločnosti Orange Slovensko je dostupná nepretržite.
3) V prípade detekcie poruchy služby účastníkom osoba nahlasujúca poruchu služby telefonicky informuje o poruche kontaktné miesto podniku definované v bode 1 tejto časti. Nahlasujúca osoba sa identifikuje a overí prostredníctvom ID kódu, resp. IČO alebo rodným číslom. Nahlasujúca osoba uvedie najmä:
   - Obchodné meno / meno a priezvisko účastníka;
   - Jednoznačný identifikátor bodu poskytovania služby pridelený podnikom (SN);
   - Názov služby, ktorá je údajne zasiahnutá poruchou;
   - Popis poruchy, dátum a čas jej výskytu.
4) Ak osoba nahlasujúca poruchu podniku nepreukáže svoju identitu vo vzťahu k nahlasovanej poruche služby, potom sa takéto nahlásenie nepovažuje za riadne nahlásenie poruchy účastníkom a čas takéhoto nahlásenie sa nepovažuje za čas nahlásenia poruchy účastníkom v zmysle definície doby trvania poruchy. Trvanie takto nahlásenej údajnej poruchy sa nezapočítava do výpočtu garantovaných parametrov SLA.
5) Po nahlásení poruchy účastníkom zaznamená zodpovedná osoba podniku toto hlásenie spolu s časom nahlásenia poruchy do interného informačného systému podniku a pridelí poruche evidenčné číslo, ktoré bude použité pri všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchou.
6) Za začiatok doby trvania poruchy sa považuje čas telefonického nahlásenia poruchy účastníkom. Ak podnik pri identifikácii príčin účastníkom nahlásenej poruchy zistí, že sa nejedná o poruchu, za ktorú je v zmysle Článku 3 tejto Prílohy o SLA zodpovedný podnik, potom sa čas nahlásenia poruchy účastníkom nepovažuje za začiatok poruchy.
7) Podnik je oprávnený v prípade potreby požiadať účastníka o pomoc a súčinnosť pri riešení poruchy najmä za účelom detekcie príčin poruchy.
8) Akékoľvek omeškanie v odstraňovaní poruchy, ktoré vzniklo v dôsledku odmietnutia alebo neposkytnutia dostatočnej a včasnej súčinnosti zo strany účastníka alebo v dôsledku neumožnenia prístupu podnikom poverených pracovníkov k zariadeniam v správe podniku inštalovaným v prevádzkových priestoroch účastníka, sa nebude započítavať do doby trvania poruchy.
9) Podnik 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 definované v tejto prílohe o SLA.
10) Po odstránení poruchy oprávnený pracovník podniku telefonicky informuje účastníka, že porucha bola odstránená a služba je v riadnom prevádzkovom stave.

Článok 7

Plánovaná údržba

1) Z dôvodu zabezpečenia čo najvyššej technickej úrovne a kvality poskytovaných služieb podnik vykonáva údržbu použitej technológie, inováciu hardvéru a softvéru a kontrolu infraštruktúry. Tieto práce sú definované ako plánovaná údržba a môžu spôsobiť zníženie kvality alebo prerušenie poskytovania služby.
2) Každá plánovaná údržba je vykonávaná podľa interných predpisov a pravidiel podniku tak, aby bol v čo najväčšej miere obmedzený dopad na službu.
3) Každá zmena kontaktných informácií uvedených v tejto Prílohe o SLA musí byť druhej zmluvnej strane preukázateľne oznámená minimálne 2 pracovné dni pred touto zmenou, a to kontaktnej osobe účastníka pre technické záležitosti uvedenej v Zmluve.
4) Podnik účastníka informuje o plánovanej údržbe, ktorá by mohla zapríčiniť zhoršenie kvality alebo prerušenie poskytovania služby najneskôr 24 hodín pred termínom plánovanej údržby.

Orange Restricted

Oddiel 2

Garantované parametre SLA

a) Štandardné SLA zahrnuté v Službe:

Parameter SLA	Hodnota
Doba pokrytia (CT)	Pracovné dni od 8:00 do 17:00 hod.
Doba odstránenia poruchy (TTR)	18 hodín
Dostupnosť služby (SA) bez Záložného internetu pre firmy	99,0%
Dostupnosť služby (SA) so Záložným internetom pre firmy	99,5%

b) SLA Plus:

Parameter SLA	Hodnota
Doba pokrytia (CT)	Pracovné dni od 8:00 do 17:00 hod.
Doba odstránenia poruchy (TTR)	12 hodín
Dostupnosť služby (SA) bez Záložného internetu pre firmy	99,5%
Dostupnosť služby (SA) so Záložným internetom pre firmy	99,9%

Orange Restricted