

<b>Evidenčné údaje (vyplňa RadioLAN)</b>		<b>1. Minimálna dĺžka kontraktu</b>		<b>2. Charakter Objedávky</b>	
Č. Zmluvy: Č. Objednávky: Č. Zákazníka:		<input type="checkbox"/> bez viazanosti <input type="checkbox"/> 12 mesiacov <input type="checkbox"/> 24 mesiacov <input type="checkbox"/> 36 mesiacov <input type="checkbox"/> iná:		<input type="checkbox"/> Zriadenie služby <input type="checkbox"/> Zmena špecifikácie <input type="checkbox"/> Zrušenie služby	
<b>3. Kontaktné údaje o zákazníkovi</b>			<b>4. Fakturačná adresa</b>		
Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ: Kontaktná osoba: Pozícia: Telefón: Fax: E-mail:			Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ:		
			<b>5. Poštová adresa</b>		
			Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ:		
<b>6. Požadovaný dátum zriadenia</b>					
Deň.Mesiac.Rok:					
<b>7. Cena (v €, bez DPH, v Sk bez DPH)</b>					
Zriaďovací poplatok: Mesačný poplatok:				Konverzný kurz 1,- € = 30,1260,- Sk	
<b>8. Poznámky</b>					
<b>9. Vyhlásenie účastníka</b>					
Vyhlasujem, že som oprávnený povoliť RadioLAN, spol. s r.o. inštaláciu zariadenia vrátane prípadných stavebných úprav a zmien umožňujúceho pripojenie do elektronickej komunikačnej siete v mieste inštalácie (poskytovania služieb) a že inštaláciu zariadenia a prípadné stavebné úpravy a zmeny povolujem. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže nepravdivé, zavazujem sa nahradiť spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. škodu a náklady, ktoré jej tým vznikli.					
<b>10. Kontakt RadioLAN, spol. s r.o.</b>					
Obchodné oddelenie: Telefón: +421 2 33004000 Fax: +421 2 33004001 e-mail: sales@radiolan.sk			<b>RadioLAN hotline:</b> Telefón: <b>+421 2 33004111</b> Fax: +421 2 33004001 e-mail: <a href="mailto:servis@radiolan.sk">servis@radiolan.sk</a>		
<b>11. Podpis zákazníka</b>			<b>12. Podpis RadioLAN</b>		
Miesto: Dátum:			Miesto: Dátum:		
Podpis a pečiatka			Podpis a pečiatka		



## POPIS SLUŽBY

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Objednávka služby Data LINK upravuje vzťahy medzi subjektmi predmetnej služby a stanovuje technické, prevádzkové a organizačné podmienky, za ktorých prevádzkovateľ poskytuje službu účastníkov. Vybavovanie reklamácií a sťažností je podrobne upravené vo Všeobecných podmienkach spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát. Objednávka služby je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom a Všeobecnými podmienkami spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát (ďalej len všeobecné podmienky).
- 1.1. Tarifa služby Data LINK (ďalej len tarifa) je dokument, obsahujúci ponukové ceny služby a podlieha aktualizácii prevádzkovateľom. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom.
- 1.2. Služba znamená službu ponúkanú prevádzkovateľom spočívajúcu v zaistení prenosu dát prostredníctvom dátovej siete prevádzkovateľa v kvalite a za podmienok uvedených v tejto objednávke.

### 2. Predmet a rozsah služby

- 2.1. V rámci služby bude prevádzkovateľ poskytovať účastníkovi nasledujúce:
  - prístupový port do IP dátovej siete prevádzkovateľa
  - prístupovú linku k tomuto portu
  - pevné vyhradené okruhy s garantovanou zmluvnou prenosovou kapacitou, pričom koncovým bodom služby je ethernet rozhranie na zariadení ukončujúcom prístupovú linku
  - dohľad prevádzkovateľa v celej sieti a po celej trase prístupových liniek, ktoré je ukončené zariadením prevádzkovateľa
  - okrem prevádzky samotnej služby, dohľadu a servisu takisto projektové a inštalačné práce k zriadeniu služby
- 2.2. Prístup k dátovej sieti tvorí:
  - port dátovej siete
  - IP tunel medzi portami jednotlivých prístupových bodov, ktoré sú špecifikované v tejto objednávke
  - ukončovacie zariadenie, port
- 2.3. Zriadenie prístupu k dátovej sieti zahŕňa:
  - nastavenie parametrov prístupu k sieti podľa špecifikácie služby
  - celú potrebnú konfiguráciu, nastavenia a oživenie linky

### 3. Technické podklady poskytovania služby

- 3.1. Cieľová dostupnosť služby je 99,00%. Dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.
- 3.2. Dostupnosť nie je redukovaná
  - plánovanou, vopred ohlásenou údržbou (3 kalendárne dni), vykonávanou mimo pracovnú dobu, pričom celková doba údržby v jednom mesiaci nepresahuje 3 hodiny (inak sa doba presahujúca tento limit započítava do nedostupnosti služby)
  - výpadkami, spôsobenými zariadeniami zákazníka
  - prerušeniami služby v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky účastníka
  - poruchami prístupových okruhov
- 3.3. Pracovná doba je čas od 9:00 do 17:00 hod. pracovného dňa.
- 3.4. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického, faxového alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing, alebo od času odhalenia nedostupnosti prevádzkovateľom, podľa toho, čo nastane skôr. Doba nedostupnosti končí obnovením služby a následným potvrdením.
- 3.5. Prevádzkovateľ garantuje odstránenie poruchy služby v štandardnej úrovni poskytovania služby (SLA) do 8 pracovných hodín a v zvýšenej úrovni poskytovania služby (SLA) do 4 pracovných hodín. Za dobu nedostupnosti služby sa považuje doba od nahlásenia poruchy až do úplného odstránenia poruchy. Ak garantovaná dostupnosť služby nie je v danom mesiaci zabezpečená, má zákazník právo na kredit podľa nasledujúcej tabuľky:

Časová dostupnosť služby			
Standardná úroveň		Zvýšená úroveň	
99,00 a viac	-	99,7% a viac	-
98,30 – 98,99	5%	98,88 - 99,69	9%
97,60 – 98,29	7%	98,33 - 98,87	15%
97,59 a menej	13%	98,32 a menej	20%

- 3.6. Centrálny dispečing poskytovateľa je dostupný 24 hodín denne, 365 dní v roku na čísle (+421) 2 33 00 4111. Ďalším kontaktom je e-mail: [servis@radiolan.sk](mailto:servis@radiolan.sk).

### 4. Práva a povinnosti prevádzkovateľa

- 4.1. Prevádzkovateľ sa uzavretím zmluvy s účastníkom zaväzuje poskytovať službu podľa objednávky a zmluvných podmienok a nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb v rozsahu, v akom ju môže ovplyvniť.
- 4.2. Prevádzkovateľ je povinný vykonať účastníkom požadovanú zmenu parametrov poskytovanej služby, obojstranne potvrdenú na špecifikácii služby.
- 4.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vznik porúch, nedostatkov, alebo nefunkčnosti služby, alebo jej častí v prípadoch, kedy k týmto poruchám došlo následkom neodborného, alebo neoprávneného zaobchádzania zo strany účastníka.
- 4.4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že nezneužije dáta, prenášané účastníkom cez dátovú sieť, ani ich neposkytne tretím stranám. Za zneužitie dát sa považuje už aj pokus o ich dekodovanie bez súhlasu účastníka. Prevádzkovateľ sa takisto zaväzuje, že bez súhlasu účastníka nezverejní ani neposkytne tretím osobám štatistické údaje, týkajúce sa prevádzky účastníka.

**5. Práva a povinnosti účastníka**

- 5.1. Účastník sa uzavretím zmluvy na poskytovanie služby zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa platnej tarify prevádzkovateľa.
- 5.2. Účastník sa zaväzuje nahradiť škodu alebo stratu, ktorá vznikne na zariadeniach prevádzkovateľa, umiestnených u účastníka odo dňa ich prevzatia pri zriadení služby do dňa prevzatia pracovníkmi prevádzkovateľa pri zrušení služby.
- 5.3. Účastník oznámi prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu potrebu všetkých opráv, ktoré má prevádzkovateľ vykonať. V opačnom prípade účastník zodpovedá za spôsobené škody.
- 5.4. Pokiaľ nie je v zmluve stanovené inak, účastník neumožní využívanie poskytnutých služieb tretím osobám.
- 5.5. Účastník sa zaväzuje, že bude využívať službu v rámci platných zákonov. Účastník sa ďalej zaväzuje, že nebude ostatným účastníkom či iným osobám používajúcim sieť Internet rozosielať nimi nevyžiadané správy a týmto správami ich obťažovať. V prípade, že prevádzkovateľ túto skutočnosť zistí a tieto nedostatky nebudú odstránené, prevádzkovateľ je oprávnený ukončiť poskytovanie služby účastníkovi s okamžitou platnosťou.
- 5.6. Účastník, ktorý využíva CPE RadioLAN, berie na vedomie, že pri aktivácii záložného systému Backup je povinný hradiť telekomunikačné poplatky, ktoré prevádzkou zariadenia vzniknú.
- 5.7. Účastník sa ďalej zaväzuje:
  - zaistiť súčinnosť s prevádzkovateľom na príprave stavebných a inštalčných činností, najmä zaistenie písomného súhlasu majiteľa objektu a majiteľa vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom sa nachádza koncový bod účastníka
  - zaistiť na svoje náklady prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku zariadení prevádzkovateľa, súvisiacich s poskytovanou službou
  - nemeniť bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu prevádzkovateľa nastavenie, zapojenie, umiestnenie a priestorové usporiadanie zariadení prevádzkovateľa medzi koncovými bodmi.

**6. Zriadenie a zrušenie služby**

- 6.1. Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov uvedených v špecifikácii služby.
- 6.2. V súvislosti s priamym využitím služby zriadi prevádzkovateľ na inštallačnej adrese koncový bod siete, ku ktorému môže účastník pripojiť koncové zariadenie a telekomunikačnú sieť pre vlastnú potrebu. Pokiaľ koncový bod už existuje, použije sa tento koncový bod. Koncový bod účastníka je priestor určený účastníkom v objednávke služby.
- 6.3. Požadovaný dátum zriadenia prístupu, resp. zmeny uvedenej v objednávke služby je predpokladaný dátum registrácie pripojenia. Zriadenie služby je akt písomne potvrdený prevádzkovateľom a účastníkom na preberacom protokole vrátane dátumu spreádzkovania služby v požadovaných parametroch a rozsahu uvedených v špecifikácii služby.
- 6.4. Pokiaľ účastník neumožní prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je prevádzkovateľ oprávnený fakturovať účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.
- 6.5. Účastník môže požiadavku na zriadenie služby písomne odvolať pred požadovaným termínom zriadenia/registrácie. Pokiaľ tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane prevádzkovateľa, zaplatí prevádzkovateľovi jednorázovú zmluvnú pokutu vo výške 100,- € (3012,6,- Sk). Okrem toho má prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.
- 6.6. Prevádzkovateľ prenechá účastníkovi na dočasné užívanie technické vybavenie pre realizáciu spoja. Po skončení poskytovania služieb definovaných v tejto objednávke je povinný účastník bezodkladne vrátiť spoločnosti RadioLAN dočasne užívané zariadenia s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie. V prípade nevrátenia technického zariadenia ani do 5 dní odo dňa skončenia poskytovania služby podľa tejto objednávky je účastník povinný zaplatiť jednorázovú zmluvnú pokutu vo výške 660,- € (19883,20,- Sk).

**7. Poruchy a servisné zásahy**

- 7.1. Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie účastník telefonicky, faxom alebo e-mailom na pracovisko Hotline prevádzkovateľa. Táto služba je k dispozícii nepretržite 24 hodín, 7 dní v týždni. Kontaktné čísla sú uvedené v čl. 3.6.
- 7.2. Hlásenie účastníka musí obsahovať hlavne:
  - obchodné meno účastníka
  - popis nedostatku
  - čas vzniku a nahlásenia nedostatku
  - meno a kontakt osoby konajúcej v mene účastníka
- 7.3. Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracoviska Hotline s pomocou účastníka, pracovisko Hotline zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah.
- 7.4. Pokiaľ bude počas odstraňovania poruchy zistené, že porucha alebo nedostatok nie je na telekomunikačnej sieti prevádzkovateľa, ale je lokalizovaná na zariadeniach účastníka, má prevádzkovateľ právo na úhradu vzniknutých nákladov podľa tarify servisných prác a nákladov na prepravu.
- 7.5. Všetky ustanovenia, ktoré nepodliehajú tejto objednávke služby sa riadia podľa všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto objednávky služby.