

Evidenčné údaje (vyplňa RadioLAN)		1. Minimálna dĺžka kontraktu	2. Charakter Objednávky
Č. Zmluvy: Č. Objednávky: Č. Zákazníka:		bez viazanosti 12 mesiacov 24 mesiacov 36 mesiacov iná:	Zriadenie služby Zmena špecifikácie Zrušenie služby
3. Údaje o zákazníkovi		4. Fakturačná adresa	5. Poštová adresa
Meno a priezvisko, názov: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ: Kontaktná osoba: Pozícia: Telefón: Fax: E-mail:		Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ:	Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ:
6. Požadovaný dátum zriadenia		Rovnaká ako v bode 3	
Deň.Mesiac.Rok:			
7. Cena v € bez DPH, v € s DPH			
Zriaďovací poplatok:	, - € bez DPH	, - € s DPH	
Mesačný poplatok:	, - € bez DPH	, - € s DPH	
8. Poznámky			
9. Kontakt RadioLAN, spol. s r.o.			
Obchodné oddelenie: Telefón: +421 2 33004000 Fax: +421 2 33004001 e-mail: sales@radiolan.sk		RadioLAN hotline: Telefón: +421 2 33004111 Fax: +421 2 33004001 e-mail: servis@radiolan.sk	
10. Podpis zákazníka		11. Podpis RadioLAN	
Miesto: Dátum:		Miesto: Dátum:	
Podpis a pečiatka		Podpis a pečiatka	

12. Web hosting			
12.1. Objednávka služby		12.2. Názov domén a kapacita	
Áno			MB
Nie			MB

13. Server housing			
13.1. Objednávka služby		13.2. Názov domén, rýchlosť pripojenia do internetu, predplatený objem dát	
Áno		Mbps	Neobmedzene
Nie		Mbps	Neobmedzene

14. Mail Hosting	
14.1. Objednávka služby	14.2. Názvy e-mailových schránok a kapacita
Áno	@
Nie	@
Áno, vlastná správa adries a aliasov – nevyplňa sa bod 14.2 (ak je viac ako 5 adries/aliasov)	@
	@
	@

15. Domain hosting	
15.1. Objednávka služby	15.2. Názvy domén
Áno	.
Nie	.
	.
	.
	.

16. DNS hosting	
16.1. Objednávka služby	16.2.
Áno	
Nie	

17. Ostatné služby	
CISCO, vzdialený prístup k stroju -	
Inštalácia Linux router + firewall -	
Inštalácia Linux mail server -	
Zabezpečenie servera OS Linux, konfigurácia a optimalizácia systému -	
Bezpečnostné audity -	
Inštalácia a montáž mikrovlnných spojov – celodenná -	
Inštalácia a montáž mikrovlnných spojov – poldenná -	
Servis linky -	
Iné -	
Iné -	
Iné -	
Iné -	
Iné -	

18. Špecifikácia ceny v € bez DPH, v € s DPH			
Zriadenie služby (jednorazové poplatky):			
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €
Mesačné/ročné poplatky – nehodiace sa prečiarknite:			
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €
:		,- €	,- €

POPIS SLUŽIEB
1. Úvodné ustanovenia

1.1. Služba „Web hosting“, „mail hosting“, „server housing“, „domain hosting“, „DNS hosting“, alebo iná služba definovaná v objednávke služby spočíva v konfigurácii zariadení prevádzkovateľa za účelom smerovania požiadaviek služieb „Web hosting“, „mail hosting“, „server housing“, „domain hosting“, „DNS hosting“ globálnej siete internet na tieto zariadenia. Zároveň prevádzkovateľ drží dohľad nad zariadeniami a spravuje ich tak, aby nebola narušená bezproblémová prevádzka služieb.

1.2. Objednávka „Web hosting“, „mail hosting“, „server housing“, „domain hosting“, „DNS hosting“ (ďalej len objednávka) upravuje vzťahy medzi subjektami predmetnej služby a stanovuje technické, prevádzkové a organizačné podmienky, za ktorých prevádzkovateľ poskytuje službu účastníkov. Objednávka služby je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb 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).

1.3. Tarifa služby „Web hosting“, „mail hosting“, „server housing“, „domain hosting“, „DNS hosting“ (ďalej len tarifa) je dokument, obsahujúci ponukové ceny služieb a podlieha aktualizácii prevádzkovateľom. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom.

2. Predmet a rozsah služby

2.1. V rámci služby bude prevádzkovateľ poskytovať účastníkovi nasledujúce:

- prístup k službe podľa špecifikácie
- návrh a pridelenie registrovaného IP adresného priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresný priestor siete Internet podľa adresného plánu prevádzkovateľa)
- prístup ku službám SIX (Národné internetové peerigové centrum)
- medzinárodnú konektivitu pripojením na globálnu IP sieť

2.2. Prístup ku službe tvorí konfigurácia zariadení a sieťových prvkov, v prípade potreby konto s nastaveným privátnym prístupom.

2.3. Štandardný balík služby zahŕňa vybraný program špecifikovaný v tarife služby, potrebnú kapacitu pripojenia so špecifikovaným počtom verejných IP adres. Účastník má možnosť rozšíriť službu, alebo doplnok definovaný v bode 17, pričom tieto služby budú spoplatnené podľa dohody a ich cena bude špecifikovaná v bode 18.

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 8:00 do 17:00 hod. pracovného dňa.

3.4. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing. Doba nedostupnosti končí obnovením služby.

3.5. Prevádzkovateľ garantuje odstránenie poruchy služby v štandardnej úrovni poskytovania služby (SLA) do 16 pracovných hodín a v zvýšenej úrovni poskytovania služby (SLA) do 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			
Štandardná 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%

Centrálny dispečing poskytovateľa je dostupný 24 hodín denne, 365 dní v roku na čísle **(+421) 2 33004111** alebo e-mail: servis@radiolan.sk.

3. Práva a povinnosti prevádzkovateľa

3.1. Prevádzkovateľ sa uzatretím 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.

3.2. Prevádzkovateľ je povinný vykonať účastníkom požadovanú zmenu parametrov poskytovanej služby, obojstranne potvrdenú na špecifikácii služby.

3.3. 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. Práva a povinnosti účastníka

4.1. Účastník sa uzatretím zmluvy na poskytovanie služby zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa platnej tarify prevádzkovateľa.

4.2. 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.

4.3. Účastník oznámi prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu potrebu všetkých opráv, ktoré má prevádzkovateľ vykonať. V opačnom prípade účastník zodpovedá za spôsobené škody.

4.4. Pokiaľ nie je v zmluve stanovené inak, účastník neumožní využívanie poskytnutých služieb tretím osobám.

4.6 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 týmito 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.

6. Zriadenie a zrušenie služby

6.1. Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov uvedených v špecifikácii služby.

6.2. Požadovaný dátum zriadenia prístupu, resp. zmeny uvedenej v objednávke služby je predpokladaný dátum registrácie služby. Zriadenie služby je akt písomne potvrdený prevádzkovateľom a účastníkom na preberacom protokole vrátane dátumu sprevádzkovania služby v požadovaných parametroch a rozsahu uvedených v špecifikácii služby.

6.3. Pokiaľ účastník neumožní prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je prevádzkovateľ oprávnený fakturovať účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.

6.4. 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 jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 100,- €. Okrem toho má prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.

7. Poruchy a servisné zásahy

7.1. Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie účastník telefonicky 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.