

Evidenčné údaje (vyplňa RadioLAN)	1. Minimálna dĺžka kontraktu	2. Charakter Objednávky
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

3. Miesto inštalácie	4. Fakturačná adresa <input type="checkbox"/> Rovnaká ako v bode 3
Miesto pripojenia, názov: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ: Kontaktná osoba: Pozícia: Telefón: Fax: E-mail:	Názov: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ:
	5. Poštová adresa <input type="checkbox"/> Rovnaká ako v bode 3
	Názov: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ:

6. Požadovaný dátum zriadenia
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. Vyhlásenie účastníka
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 povoľujem. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže nepravdivé, zavazujem sa nahradiť spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. škodu a náklady, ktoré jej tým vznikli.

10. 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

11. Podpis zákazníka	12. Podpis RadioLAN
Miesto: Dátum:	Miesto: Dátum:
Podpis a pečiatka	Podpis a pečiatka

POPIS SLUŽBY
1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Služba „Connect LINK“ znamená prístup k sieti Internet prostredníctvom pevného okruhu dátovej siete poskytovateľa.
- 1.2. Objednávka služby Connect LINK (ďalej len objednávka) upravuje vzťahy medzi subjektmi predmetnej služby a stanovuje technické, prevádzkové a organizačné podmienky, za ktorých prevádzkovateľ poskytuje službu účastníkovi. 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).
- 1.3. Tarifa služby Connect 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.

2. Predmet a rozsah služby

- 2.1. V rámci služby bude prevádzkovateľ poskytovať účastníkovi nasledujúce:
 - prístup k sieti Internet a jej službám
 - návrh a pridelenie registrovaného IP adresného priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresný priestor siete Internet podľa adresného plánu prevádzkovateľa)
 - prístup do SIX (Národné internetové peerigové centrum)
 - medzinárodnú konektivitu pripojením na globálne IP siete
- 2.2. Prístup k sieti Internet tvorí účastnícka prípojka – každý účastník pevného prístupu k sieti Internet musí mať v rámci služby aspoň jednu účastnícku prípojku s priamym pripojením k uzlu Radiolan.
- 2.3. Zriadenie prístupu k sieti Internet poskytovateľom zahŕňa:
 - nastavenie parametrov prístupu k sieti Internet podľa objednávky služby
 - pridelenie adresného priestoru
 - celú potrebnú konfiguráciu a sprevádzkovanie služby
 - montáž vonkajšej jednotky
 - spojenie vonkajšej jednotky a vnútornej jednotky najkratšou cestou (vrátane vŕtania múru).
 - montáž zariadenia a nastavenie/konfiguráciu zariadenia a v prípade potreby aj dodávku a montáž anténnej konzoly
 - pre prípad, že inštalčné riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa Zmluvy o pripojení, je vykonanie takéhoto inštalčného riešenia predmetom dohody medzi zhotoviteľom a účastníkom, na čo zhotoviteľ účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním.
- 2.4. Štandardný balík služby zahŕňa vybranú kapacitu pripojenia a 1 verejnú IP adresu. Účastník má možnosť rozšíriť počet verejných pevných IP adries, pričom IP adresy nad rámec mu budú spolplatnené podľa tarify prevádzkovateľa.
- 2.5. Účastníci s CPE Radiolan majú možnosť využívať služby firewall, ktorý sa poskytuje vo verziách:
 - Firewall Standard: všetky sieťové služby z Internetu sú zakázané; prevádzkovateľ poskytuje statický preklad adries metódou NAT
 - Firewall Plus: zahŕňa Firewall Standard a umožňuje nadefinovať sieťové služby z Internetu, ktoré budú povolené, napr. HTTP, HTTPS, SMTP, POP3

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. Za dobu nedostupnosti služby sa považuje doba od nahlásenia poruchy až do úplného odstránenia poruchy. Pri zvýšenej úrovni poskytovania služby (SLA) prevádzkovateľ garantuje odstránenie poruchy služby podľa dohody do 16., resp. 8. pracovných hodín. 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%

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

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 subjektom.
- 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 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.
- 5.6 Účastník, ktorý využíva CPE RadioLAN, berie na vedomie, že pri aktivácii záložného systému Back-up je povinný hradiť telekomunikačné poplatky, ktoré prevádzkou zariadenia vzniknú.
- 5.7 Účastník sa ďalej zaväzuje:
 - zaistiť súčinnosť s prevádzkovateľom na príprave stavebných a inštalačných 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 zaisť zriadenie prístupu k službe na základe údajov uvedených v špecifikácii služby.
- 6.2. V súvislosti s priamym využitím služby zriadi prevádzkovateľ na inštalačnej 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 sprevádzkovania 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 jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 100,- €. Okrem toho má prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.
- 6.6. Prevádzkovateľ prenecháva účastníkovi na dočasné užívanie technické vybavenie pre realizáciu spoja. Po skončení poskytovania služieb definovaných v tejto objednávke je povinný účastník bezodkladne vrátiť prevádzkovateľovi na adresu prevádzky dočasne užívané zariadenia s prihladnutím na obvyklé opotrebenie. V prípade nevrátenia technického zariadenia ani do 5 dní odo dňa skončenia poskytovania služby podľa tejto objednávky je účastník povinný zaplatiť jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 660,- €.

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.