

460/2014/AXNU

Špecifikácia Služby backup:LINK č.: BCK17072644101

k Zmluve o poskytovaní verejných služieb č.: GEN17072644101 (ďalej len „Špecifikácia“)

I. Charakteristika služby

- 1.1 Predmetom tejto Špecifikácie je dohoda o podmienkach poskytovania služby backup:LINK (ďalej ako „Služba“) Slovanetom Účastníkovi.
- 1.2 Službou sa rozumie poskytnutie a prevádzkovanie cloud computing služieb automatizovaného zálohovania dát definovaných Účastníkom v príslušnej konfigurácii, uvedenej v tejto Špecifikácii, poskytovaných na platforme Acronis Backup Cloud prevádzkovej spoločnosťou ACRONIS INTERNATIONAL GMBH s primárnym sídlom podnikania Rheinweg 9 Schaffhausen Switzerland (ďalej ako „Dodávateľ“).

II. Doba poskytovania Služby

- 2.1 Slovanet sa zaväzuje poskytovať Službu a Účastník uhrádzať za jej poskytovanie dojednanú cenu počas doby 24 mesiacov odo dňa zriadenia Služby (ďalej ako „Doba viazanosti“). Ak sa strany nedohodnú inak, po uplynutí Doby viazanosti je Služba poskytovaná bez Doby viazanosti.

III. Technická špecifikácia Služby

- 3.1 Služba zahŕňa:
 - 3.1.1 Klientský prístup na zdieľanú cloudovú platformu Acronis Backup Cloud Platform (ďalej ako "Platforma"), dostupnú prostredníctvom webového rozhrania <https://backumlink.slovanet.sk/>, ktorá predstavuje konzolu na manažment zálohovania zvolených zariadení a dát, umožňujúcu vytváranie, revíziu, aktualizáciu a mazanie ďalších podúčtov Účastníka a úložisko dát. Platforma tiež obsahuje informácie o nastavení zálohovania jednotlivých zariadení Účastníka, stave poslednej zálohy a nastavení ďalšieho plánovaného zálohovania.
 - 3.1.2 Klientský softvér na zálohovanie zariadení, ktorý si môže Účastník stiahnuť a nainštalovať po aktivácii klientského prístupu dostupný pre nasledovné zariadenia:
 - a) servery s OS Windows/Linux Server,
 - b) pracovné stanice s OS Windows, Linux, MAC OS X,
 - c) virtuálne zariadenia na platformách Hyper-V, VMware a RedHat.
- 3.2 Jednotlivé zálohované zariadenia Účastníka sa registrujú v platforme zadaním klientského účtu zákazníka v klientskom softvéri, ktorý bude použitý pre správu zálohovania a obnovenie dát na príslušnom zariadení.
- 3.3 Služba umožňuje Účastníkovi zálohovanie a prípadnú obnovu jednotlivých súborov, aplikácií alebo úplných obrazov serverov, virtuálnych serverov, alebo pracovných staníc.
- 3.4 Služba umožňuje Účastníkovi definovať prostredníctvom konzoly na manažment zálohy, plány zálohy pre jednotlivé zariadenia a konfigurovať zálohovanie vrátane nastavenia šifrovania dát prostredníctvom štandardu AES 256-bit, kedy sa klientský softvér bude pripájať k úložisku dát zabezpečené (prostredníctvom protokolu SSL). Účastník tiež môže definovať maximálnu šírku pásma, použiteľnú pre zálohovanie dát.
- 3.5 Platforma a dátové úložiská sú prevádzkované dodávateľom v zabezpečených dátových centrách štandardu TierIII lokalizovaných vo Frankfurte nad Mohanom (Nemecko, Európska Únia).
- 3.6 Parametre služby:

EMAIL/TECHNICKÝ KONTAKT ODOSIELATEĽA

backup:LINK

mesaros@agrokomplex.sk

IV. Cena Služby a platobné podmienky

4.1 Zriaďovacie poplatky Služby

NAZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
backup:LINK – zriaďovací poplatok	0,00 €	0,00 €
ZRIAĎOVACIE POPLATKY SLUŽBY SPOLU	0,00 €	0,00 €



slovanet.sk/biznis



4.2 Pravidelné poplatky za Službu

NÁZOV PRODUKTU	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
backup:LINK – mesačný paušál	0,00 €	0,00 €
PRAVIDELNÉ POPLATKY ZA SLUŽBU SPOLU	0,00 €	0,00 €

4.3 Mesačný poplatok za objem zálohovaných dát

NÁZOV	CELKOVO V € za 1 GB BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Pravidelný mesačný poplatok za zálohované dáta	0,17 €	0,20 €

4.4 Osobitné poplatky

NÁZOV	CELKOVO V € BEZ DPH	CELKOVO V € S DPH
Obnovenie poskytovania Služby	8,40 €	10,08 €

- 4.5. Mesačný poplatok za objem zálohovaných dát v príslušnom mesiaci bude fakturovaný späť v nasledujúcom mesiaci po mesiaci v ktorom boli dáta zálohované. Účastníkovi bude fakturovaný maximálny objem použitého úložného priestoru pre zálohy v rámci služby v príbehu príslušného mesiaca. Na meranie objemu použitého úložného priestoru sa použijú podklad od Dodávateľa.
- 4.6 Účastník je povinný uhrádzať Cenu Služby na základe faktúry vystavenej Slovanetom. Dňom uhradenia Ceny Služby je deň jej pripísania na účet Slovanetu.
- 4.7 Zúčtovacím obdobím je **mesiac** (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).
- 4.8 Zmluvné strany sa dohodli na vystavovaní písomnej faktúry za Službu.
- 4.9 Doba splatnosti vystavenej faktúry je 14 dní od vydania faktúry.

V. Zriadenie Služby

- 5.1 Slovanet sa zaväzuje zriadiť a poskytovať Účastníkovi Službu **backup:LINK** v zmysle a rozsahu podľa tejto Špecifikácie. Slovanet sa zaväzuje zriadiť Službu do 20 pracovných dní odo dňa podpisu tejto Špecifikácie oboma Zmluvnými stranami. Nedodržanie tejto lehoty spôsobené Účastníkom nemá za následok porušenie zo strany Slovanetu.
- 5.2 Zriadenie Služby predstavuje vytvorenie klientskeho prístupu na Platformu v rozsahu prác nevyhnutnom na riadne zriadenie a fungovanie Služby a odoslanie aktivačného emailu pre klientský prístup na zvolený kontaktný e-mail Účastníka.
- 5.3 Účastník je povinný poskytnúť Slovanetu všetku potrebnú súčinnosť k zriadeniu Služby, najmä, ak je to potrebné, zabezpečiť prístup Slovanetu k miestu zriadenia Služby, zabezpečiť všetky potrebné súhlasy k zriadeniu Služby, poskytnúť všetky relevantné informácie k zriadeniu Služby, zúčastniť sa prevzatia zriadenej Služby. Účastník je povinný prevzatie Služby potvrdiť podpisom Odovzdávacieho a preberacieho protokolu, ktorý mu po zriadení Služby Slovanet zašle alebo doručí na adresu podľa tejto Zmluvy v dvoch vyhotoveniach (ďalej len „Protokol“). Účastník je povinný jedno vyhotovenie ním podpísaného Protokolu zaslať na adresu Slovanetu v lehote 3 pracovných dní odo dňa doručenia Protokolu Slovanetom.

VI. Práva a povinnosti

- 6.1 Účastník sa zaväzuje využívať Službu v súlade so Zmluvou o poskytovaní verejných služieb, touto Špecifikáciou a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a výlučne spôsobom a na účely, ktoré neodporujú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky a Zmluve o poskytovaní verejných služieb č. zadajte číslo zmluvy. Účastník je povinný uschovávať a spravovať na poskytnutom dátovom úložisku výlučne obsah, ktorý nie je v rozpore so všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky.
- 6.2 Účastník sa taktiež zaväzuje, že využívaním produktu backup:LINK súhlasí s licenčnými podmienkami a podmienkami používania služby, definovanými Dodávateľom, uvedenými na adrese <http://www.acronis.com/en-us/legal.html>
- 6.3 Slovanet nezodpovedá za obsah uložených a zálohovaných dát na dátovom úložisku, poskytnutému Účastníkovi v rámci Služby ako ani za akúkoľvek stratu a poškodenie týchto dát, ku ktorej došlo bez zavinenia Slovanetu. Slovanet nezodpovedá za spôsob využitia dátového úložiska Účastníkovi v rámci Služby, ani za škodu, ktorú Účastník spôsobí tretím osobám v súvislosti s poskytovanou Službou.
- 6.4 Účastník v plnom rozsahu zodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb k počítačovým programom, resp. softvérovým produktom, autorským dielam a iným predmetom duševného vlastníctva, ktoré sa nachádzajú v dátovom úložisku poskytnutom Účastníkovi v rámci Služby alebo inak súvisia s využívaním Služby.
- 6.5 Účastník je povinný zabezpečiť ochranu prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií poskytnutých mu zo strany Slovanetu v súvislosti s poskytovaním Služby a na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečiť a prijať primerané opatrenia na predchádzanie škodám vzniknutých zneužitím prístupových údajov k Službe a ďalších citlivých informácií.



- 6.6 Slovanet alebo Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby na nevyhnutne dlhú dobu za účelom vykonania plánovanej kontroly, údržby, opravy, zmeny nastavenia alebo aktualizácie hardvérového alebo softvérového vybavenia, prostredníctvom ktorých sa Služba poskytuje. Dodávateľ si vyhradzuje právo vykonávať pravidelnú týždennú údržbu systému každý utorok v čase od 7:00 do 8:00 ráno stredoeurópskeho času.
- 6.7 Slovanet alebo Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby na nevyhnutne dlhú dobu, ak je jej poskytovanie znemožnené alebo obmedzené neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nebolo možné predvídať alebo jej zabrániť (ďalej len „vyššia moc“).
- 6.8 Slovanet sa zaväzuje vykonávať podporu pre klientský softvér Účastníka vo verzii ktorá nie je staršia ako dve posledné verzie vydané Dodávateľom, Účastník sa zaväzuje vykonať aktualizáciu na najaktuálnejšie verzie klientskeho softvéru do 6 mesiacov od jeho vydania.
- 6.9 V prípade ukončenia poskytovania služby alebo zablokovania klientskeho prístupu budú dáta Účastníka uložené na dátových úložiskách dodávateľa nenávratne vymazané.

VII. Garancia kvality poskytovaných služieb (Service Level Agreement alebo SLA)

- 7.1 Garantovaná kvalita poskytovaných služieb je definovaná skupinou merateľných hodnôt, ktoré majú podstatný vplyv na prevádzku a kvalitu poskytovaných verejných telekomunikačných služieb. Sú to hlavne:
- 7.1.1 Dostupnosť Služby (SA) je vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže Účastník používať Službu v dohodnutom rozsahu a kvalite k dĺžke celého sledovaného obdobia, ktorým je kalendárny mesiac. Výsledná hodnota je vyjadrená v percentách so zaokrúhľením na dve desiatinné miesta.
- 7.1.2 Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy je garantovaná doba nástupu na odstránenie poruchy v pracovnom bloku (PB = pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod.), ktorá sa počíta od nahlásenia poruchy autorizovaným zástupcom Účastníka do okamihu nástupu pracovníkov Slovanetu na výkon činností vedúcich k odstráneniu poruchy a obnoveniu poskytovania Služby. Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy neplyní v čase mimo pracovného bloku (t. j. pracovné dni pondelok až piatok od 0:00 do 8:00 a od 16:00 do 24:00 a doba počas dní pracovného voľna a sviatkov).
- 7.1.3 Plánovaná údržba je súčet časových hodnôt plánovaných prerušení poskytovania Služby v hodinách za celý kalendárny rok.
- 7.1.4 Pre potreby prevádzky a údržby Slovanet prevádzkuje dohľadové centrum, ktoré za účelom včasnej a korektnej identifikácie Poruchy prenosových trás, telekomunikačných zariadení a príslušenstiev umiestnených na miestach uvedených v Protokole zabezpečuje nepretržité monitorovanie a dohľadovanie prenosových trás.
- 7.1.5 Zákaznícka podpora je dostupnosť telefonickej podpory pri riešení problémov spojených s poskytovaním Služby.
- 7.2 Garantované parametre SLA Štandard:

Dostupnosť Služby	99,90 %
Maximálna doba nástupu na odstránenie poruchy	4 hodiny v rámci PB
Prevádzka dohľadového centra	24hodín / 365 dní
Zákaznícka podpora	Počas PB

- 7.3 Slovanet sa zaväzuje, že v prípade zavineneho porušenia ľubovoľného parametra SLA z jeho strany, alebo zo strany Dodávateľa, poskytne Účastníkovi na základe jeho písomnej žiadosti s pripojeným reportom o poruche doručenej najneskôr v lehote 7 dní od kedy došlo k zavinenej poruche, zľavu z Pravidelného poplatku za nefunkčnú Službu za obdobie trvania porušenia parametra avšak maximálne do výšky 20 % z Pravidelného poplatku za Službu, nasledovne:

Za každú aj začatú hodinu výpadku prekroč. toler. dobu nedostupnosti Služby	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu
Za každú aj začatú hodinu nad garantovanú maximálnu dobu nástupu na odstránenie poruchy	0,5 % z Pravidelného poplatku za Službu

(ďalej ako „Zľava z Pravidelného poplatku“)

- 7.4 Zľavu z Pravidelného poplatku je Slovanet oprávnený započítať na úhradu Pravidelného poplatku za Službu za nasledujúce Zúčtovacie obdobie.
- 7.5 Účastník je povinný telefonicky a následne prostredníctvom e-mailu (uvedeného v bode 8.1 tejto Špecifikácie) oznámiť Slovanetu akékoľvek poruchy, chyby či iné nedostatky Služby bez zbytočného odkladu.



VIII. Zoznam oprávnených osôb

8.1 Slovanet:

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Sahul Ivan	Key account manager	0918963744		Ivan.sahul@slovanet.net

Oznamovanie porúch

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Monitorovacie centrum	pohotovostný operátor	02/208 28 120	02/555 63 726	operator@slovanet.net

8.2 Účastník:

Obchodný kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Mesároš Peter	Vedúci oddelenia informatiky	0904717717		mesaros@agrokomplex.sk

Technický kontakt

PRIEZVISKO, MENO, TITUL	FUNKCIA	TELEFÓN	FAX	E-MAIL
Dinga Mário, JUDr.	riaditeľ			

IX. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní verejných služieb č. GEN17072644101 uzavretej medzi Slovanetom a Účastníkom.
- 9.2 Podpisom tejto Špecifikácie Účastník vyhlasuje, že sa oboznámil s celým jej znením vrátane Všeobecných podmienok Služby, ako aj podmienok poskytovania služby, definovaných dodávateľom a uvedených na adrese <http://www.acronis.com/en-us/legal.html>, tomuto zneniu v plnom rozsahu rozumie a vyhlasuje, že obsahuje jeho slobodnú, vážnu a určitú vôľu. Podpisom tejto Špecifikácie Účastník potvrdzuje prevzatie Všeobecných podmienok Služby.
- 9.3 Všetky spory, ktoré vzniknú v súvislosti s poskytovaním Služby podľa tejto Špecifikácie, budú riešené podľa právneho poriadku SR vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej Republiky.

v Trenčine, dňa

Slovanet, a.s.

v Nitre, dňa

účastník

Slovanet, a.s.

Martin Kručinský, vedúci tímu regionálneho korporátneho predaja
na základe plnomocenstvaagrokomplex NÁRODNÉ VYSTAVISKO, štátny podnik
JUDr. Mário Dinga

slovanet.sk/biznis