**Příloha č. 4 - Minimální soubor SLA**

**Článek I**  
**Doba pro poskytnutí informace o volných kapacitách**

Zlín Net garantuje maximální dobu 3 pracovní dny pro poskytnutí informace o volných kapacitách pasivní infrastruktury a nenasvícených vláken od vyžádání elektronickou cestou (emailem) pro konkrétní poptanou trasu, území a typ infrastruktury. Pokud informace o volných kapacitách podléhají verifikaci s místním fyzickým šetřením, tak to bude provedeno nejpozději do 15 pracovních dnů od podání žádosti. Zlín Net může tuto splnit přístupem k mapovým podkladům vybudované infrastruktury způsobem umožňující dálkový přístup.

**Článek II**

**Povinné a volitelné parametry kvality pro jednotlivé typy přístupu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parametr kvality** | **Přístup k pasivní infrastruktuře** (kabelovody a chráničky, nenasvícené optické vlákno) | **Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku** | **Virtuální zpřístupnění účastnického vedení** (VULA) | **Přístup k datovému toku** (Bitstream) |
| Doba zřízení služby přístupu (včetně změny typu přístupu-migrace a doby pro změnu poskytovatele služby) | Povinný/Volitelný\* | Povinný | Povinný | Povinný |
| Měsíční dostupnost služby | Volitelný, povinný pouze pro vlákno | Povinný | Povinný | Povinný |
| Doba opravy služby | Povinný | Povinný | Povinný | Povinný |
| Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb | Volitelný | Volitelný | Povinný | Povinný |
| Doba pro poskytnutí informace o volných kapacitách | Povinný | - | - | - |
| Měsíční dostupnost objednávkového systému | Povinný | Povinný | Povinný | Povinný |
| Kvalita služby | - | - | Povinný | Povinný |

\*/ Uvedené SLA je volitelné pouze pro změnu poskytovatele služby prostřednictvím přístupu k pasivní infrastruktuře, pro ostatní možnosti je povinné.

**Článek III**

**Doba zřízení dílčího plnění Smlouvy (služby) přístupu, včetně změny typu přístupu – migrace a doby pro změnu poskytovatele služby**  
Maximální doba pro zřízení služby pro všechny typy přístupu je 30 dní.   
Zlín Net garantuje maximální dobu pro změnu poskytovatele služby 9 pracovních dnů.   
Zlín Net umožní migraci mezi jednotlivými typy přístupu v pouze nezbytně nutných lhůtách tak, aby došlo k minimálnímu výpadku anebo přerušení v poskytování služeb v koncovém bodě.

**Článek IV**

**Měsíční dostupnost objednávkového systému**

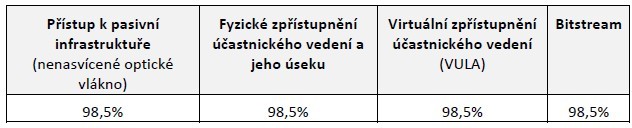
Zlín Net garantuje minimálně 95% měsíční dostupnost objednávkového systému, pokud bude využíván.

**Článek V**  
**Měsíční dostupnost služby**

Měsíční dostupnost v % se vypočítá následujícím způsobem:



Do celkové dostupnosti služby za kalendářní měsíc se nezapočítává doba přerušení provozu služby z důvodu plánované údržby. Zlín Net garantuje minimální měsíční dostupnost služby pro jednotlivé typy přístupu dle následující tabulky:



**Článek VI**  
 **Kvalita Služby**

Zlín Net garantuje hraniční hodnoty chybovosti (ztrátovost) a zpoždění paketů /rámců v souladu s dokumentem ČTÚ Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných komunikačních sítí viz. Příloha *č.*2 - ČTÚ Metodika pro měření

**Článek VII**  
 **Doba opravy Služby**

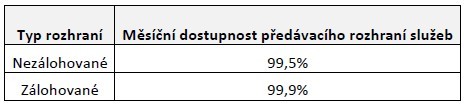
Zlín Net garantuje maximální dobu opravy pro jednotlivé typy přístupu, tak jak je uvedena v následující tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Přístup k pasivní infrastructure** (kabelovody,chráničky, nenasvícené optické vlákno) | **Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku** | **Virtuální zpřístupnění účastnického vedení VULA** | **Bitstream** |
| 20 hodin pro 80% případů včetně výjezdu technika | 20 hodin pro 80% případů včetně výjezdu technika | 3 hodiny pro 80% případů bez výjezdu technika | 3 hodiny pro 80% případů bez výjezdu technika |
| 40 hodin pro 95% případů včetně výjezdu technika | 40 hodin pro 95% případů včetně výjezdu technika | 12 hodin pro 90% případů bez výjezdu technika | 12 hodin pro 90% případů bez výjezdu technika |
|  |  | 18 hodin pro 99% případů bez výjezdu technika | 18 hodin pro 99% případů bez výjezdu technika |
|  |  | 26 hodin pro 70% případů včetně výjezdu technika | 26 hodin pro 70% případů včetně výjezdu technika |

**Článek VIII**

**Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb**

Zlín Net garantuje minimální měsíční dostupnost a maximální dobu opravy předávacího rozhraní služeb (síťové rozhraní mezi sítí Zlín Net a sítí Partnera) v souladu s následující tabulkou.



**Článek IX**

**Doba zřízení služby přístupu Partnerem, včetně změny typu přístupu – migrace a doby pro změnu poskytovatele služby**  
Maximální doba pro zřízení služby Partnerem u koncového zákazníka Partnera (KZP) pro všechny typy přístupu je 30 dní.

Partner garantuje maximální dobu pro změnu poskytovatele služby u KZP 9 pracovních dnů.   
Partner umožní migraci mezi jednotlivými typy přístupu v pouze nezbytně nutných lhůtách tak, aby došlo k minimálnímu výpadku anebo přerušení v poskytování služeb v koncovém bodě.

Partner garantuje minimální měsíční dostupnost služby u KZP pro všechny typy přístupu na 98,5 % , přičemž měsíční dostupnost služby se počítá dle Článek V této přílohy.

**Článek XII**  
 **Kvalita Služby**

Partner garantuje hraniční hodnoty chybovosti (ztrátovost) a zpoždění paketů /rámců u KZP v souladu s dokumentem ČTÚ Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných komunikačních sítí viz. Příloha 2 - ČTÚ Metodika pro měření

**Článek XIII**  
 **Doba opravy Služby**

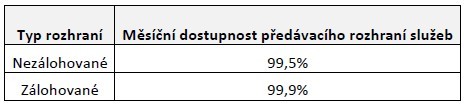
Partner garantuje maximální dobu opravy pro jednotlivé typy přístupu KZP, tak jak je uvedena v následující tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Přístup k pasivní infrastructure** (kabelovody,chráničky, nenasvícené optické vlákno) | **Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku** | **Virtuální zpřístupnění účastnického vedení VULA** | **Bitstream** |
| 20 hodin pro 80% případů včetně výjezdu technika | 20 hodin pro 80% případů včetně výjezdu technika | 3 hodiny pro 80% případů bez výjezdu technika | 3 hodiny pro 80% případů bez výjezdu technika |
| 40 hodin pro 95% případů včetně výjezdu technika | 40 hodin pro 95% případů včetně výjezdu technika | 12 hodin pro 90% případů bez výjezdu technika | 12 hodin pro 90% případů bez výjezdu technika |
|  |  | 18 hodin pro 99% případů bez výjezdu technika | 18 hodin pro 99% případů bez výjezdu technika |
|  |  | 26 hodin pro 70% případů včetně výjezdu technika | 26 hodin pro 70% případů včetně výjezdu technika |

**Článek XIV**

**Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb**

Partner garantuje minimální měsíční dostupnost a maximální dobu opravy předávacího rozhraní služeb (síťové rozhraní mezi sítí Zlín Net a sítí Partnera) v souladu s následující tabulkou.



za Zlín Net za Partnera