

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 (email) 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:

$$\text{měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet hodin trvání všech poruch v měsíci})] \times 100}{(\text{počet hodin v měsíci})}$$

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:

Přístup k pasivní infrastruktuře (nenasvícené optické vlákno)	Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku	Virtuální zpřístupnění účastnického vedení (VULA)	Bitstream
98,5%	98,5%	98,5%	98,5%

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.

Typ rozhraní	Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb
Nezálohované	99,5%
Zálohované	99,9%

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 infrastruktura (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.

Typ rozhraní	Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb
Nezálohované	99,5%
Zálohované	99,9%

za Zlín Net

za Partnera