Ver.2 dat. 1.5.2023

**Příloha č. 4  
Minimální soubor SLA**

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

United Networks SE garantuje maximální dobu 3 pracovní dny pro poskytnutí informace o volných kapacitách 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 být provedeno nejpozději do 15 pracovních dnů od podání žádosti. United Networks SE může tuto splnit přístupem k podkladům vybudované infrastruktury způsobem umožňující dálkový přístup.

**Článek II**

**Měsíční dostupnost objednávkového systému**

United Networks SE garantuje minimálně 95% měsíční dostupnost objednávkového systému, pokud bude využíván.

**Článek III**

**Doba zřízení 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.   
United Networks SE garantuje maximální dobu pro změnu poskytovatele služby 9 pracovních dnů.   
United Networks SE 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**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parametr kvality** | **Přístup k pasivní infrastruktuře** (stožár, vysílač) | **Fyzické zpřístupnění trasy pasivní infrastruktury** | **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 / Volitelnýł | Povinný | Povinný | Povinný |
| **měsíční dostupnost služby** | Volitelný | Povinný | Povinný | Povinný |
| **doba opravy služby** | Povinný | Povinný | Povinný | Povinný |
| **měsíční dostupnost předávacího rozhraní službe** | Volitelný | Volitelný | Povinný | Povinný |
| **doba pro poskytnutí informace o volných kapacitách** | Povinný | - | - | - |
| **měsíční dostupnost objednávkového systému** | Povinný | Povinný | Povinný | Povinný |
| **kvalita služby** | - | - | Povinný | Povinný |

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

**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. United Networks SE garantuje minimální měsíční dostupnost služby pro jednotlivé typy přístupu dle následující tabulky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Přístup k pasivní infrastruktuře** (stožár, vysílač) | **Fyzické zpřístupnění trasy pasivní infrastruktury** | **Virtuální zpřístupnění účastnického vedení** (VULA) | **Přístup k datovému toku** (Bitstream) |
| 98,5 % | 98,5 % | 98,5 % | 98,5 % |

**Článek VI**  
 **Kvalita Služby**

United Networks SE 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 2 - ČTÚ Metodika pro měření

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

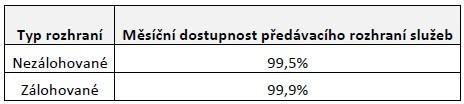
United Networks SE garantuje maximální dobu opravy pro jednotlivé typy přístupu, tak jak je uvedena v následující tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Přístup k pasivní infrastruktuře** (stožár, vysílač) | **Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku** | **Virtuální zpřístupnění účastnického vedení** (VULA) | **Přístup k datovému toku** (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**

Příjemce dotace garantuje minimální měsíční dostupnost a maximální dobu opravy předávacího rozhraní služeb (síťové rozhraní mezi sítí Příjemce dotace a sítí Žadatele) v souladu s následující tabulkou.



za United Networks SE za Partnera :