

## Referenční velkoobchodní nabídka pronájmu optické infrastruktury C2NET

## Příloha Termíny, Lhůty a minimální soubor SLA

Tato nabídka je vypracována v souladu s Pokyny s pokyny pro vytvoření a zveřejnění velkoobchodní nabídky přístupu na NGA sítích budovaných s využitím dotačního programu „Vysokorychlostní Internet“

## 1. Doba pro poskytnutí informace o volných kapacitách

C2NET garantuje maximální dobu 3 pracovní dny pro poskytnutí informace o volných kapacitách pasivní infrastruktury a nenasvícených vláken od vyžádání elektronickou cestou (emilem) pro konkrétní poptanou trasu, území a typ infrastruktury. Pokud informace o volných kapacitách fyzické místní šetření, tak to bude provedeno nejpozději do 10 pracovních dnů od podání žádosti.

## 2. Povinné a volitelné parametry kvality pro jednotlivé přístupy

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.

### 3. Doba zřízení dílčího plnění Smlouvy (služby přístup, včetně změny typu přístupu – migrace a doby pro změnu poskytovatele služby)

Maximální doba pro zřízení služby pro všechny typy přístupů je 30 dní. C2NET garantuje maximální dobu pro změnu poskytovatele služby 7 pracovních dnů.

V případě, že optické účastnické vedení je ukončeno v objektu účastníka, je garantuje C2NET maximální dobu pro zřízení služby 5 pracovních dnů.

C2NET 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.

### 4. Měsíční dostupnost objednávkového systému

C2NET garantuje minimálně 95% měsíční dostupnost objednávkového systému, pokud bude využíván.

### 5. 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. C2NET 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%

## 6. Kvalita služby

C2NET bude při měření a vyhodnocování chybovosti (ztrátovost) a zpoždění paketů / rámců postupovat v souladu s Metodikou pro měření a vyhodnocování datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací, verze 2.1., který je zveřejněn a ze strany ČTÚ uplatňován v případě kontrolních měření na pevných sítích. Čj. ČTÚ – 6 145 / 2017 – 620.

## 7. Doba opravy Služby

C2NET garantuje maximální dobu opravy pro jednotlivé typy přístupu, tak jak je uvedena v následující tabulce:

Přístup k pasivní infrastruktuře (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

## 8. Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb

C2NET garantuje minimální měsíční dostupnost a maximální dobu opravy předávacího rozhraní služeb (síťové rozhraní mezi sítí Infos a sítí Partnera) v souladu s následující tabulkou.

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

## 9. 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 7 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 5 této přílohy.