

Příloha č. 4 - Minimální soubor SLA

Článek I

Doba pro poskytnutí informace o volných kapacitách

JAW.cz 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. JAW.cz 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 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 / 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 služby | 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.

JAW.cz garantuje maximální dobu pro změnu poskytovatele služby 9 pracovních dnů.

JAW.cz 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

JAW.cz 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. JAW.cz 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

JAW.cz 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

JAW.cz 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) | Přístup k datovému toku (Bitstream) |
|--|--|--|--|
| 20 hodin pro 80% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 20 hodin pro 80% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 3 hodiny pro 80% případů (bez nutnosti výjezdu technika) | 3 hodiny pro 80% případů (bez nutnosti výjezdu technika) |
| 40 hodin pro 95% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 40 hodin pro 95% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 12 hodin pro 90% případů (bez nutnosti výjezdu technika) | 12 hodin pro 90% případů (bez nutnosti výjezdu technika) |
| | | 18 hodin pro 99% případů (bez nutnosti výjezdu technika) | 18 hodin pro 99% případů (bez nutnosti výjezdu technika) |
| | | 26 hodin pro 70% případů (v případě nutnosti výjezdu technika) | 26 hodin pro 70% případů (v případě nutnosti výjezdu technika) |

Článek VIII
Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb

JAW.cz garantuje minimální měsíční dostupnost a maximální dobu opravy předávacího rozhraní služeb (síťové rozhraní mezi sítí JAW.cz 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 Článku V této přílohy.

Článek X
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 č.2 - ČTÚ Metodika pro měření

Článek XI
Doba opravy Služby

Partner garantuje maximální dobu opravy pro jednotlivé typy přístupu KZP, 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) | Přístup k datovému toku (Bitstream) |
|--|--|--|--|
| 20 hodin pro 80% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 20 hodin pro 80% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 3 hodiny pro 80% případů (bez nutnosti výjezdu technika) | 3 hodiny pro 80% případů (bez nutnosti výjezdu technika) |
| 40 hodin pro 95% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 40 hodin pro 95% případů (jak s nutností, tak bez nutnosti výjezdu technika) | 12 hodin pro 90% případů (bez nutnosti výjezdu technika) | 12 hodin pro 90% případů (bez nutnosti výjezdu technika) |
| | | 18 hodin pro 99% případů (bez nutnosti výjezdu technika) | 18 hodin pro 99% případů (bez nutnosti výjezdu technika) |
| | | 26 hodin pro 70% případů (v případě nutnosti výjezdu technika) | 26 hodin pro 70% případů (v případě nutnosti výjezdu technika) |

Článek XII
Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb

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

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

za JAW.cz:

za Partnera: