

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: