

## 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)
<b>doba zřízení služby přístupu (včetně změny typu přístupu – migrace a doby pro změnu poskytovatele služby)</b>	Povinný / Volitelný*	Povinný	Povinný	Povinný
<b>měsíční dostupnost služby</b>	Volitelný, povinný pouze pro vlákno	Povinný	Povinný	Povinný
<b>doba opravy služby</b>	Povinný	Povinný	Povinný	Povinný
<b>měsíční dostupnost předávacího rozhraní služby</b>	Volitelný	Volitelný	Povinný	Povinný
<b>doba pro poskytnutí informace o volných kapacitách</b>	Povinný	-	-	-
<b>měsíční dostupnost objednávkového systému</b>	Povinný	Povinný	Povinný	Povinný
<b>kvalita služby</b>	-	-	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:

<b>Přístup k pasivní infrastruktuře (nenasvícené optické vlákno)</b>	<b>Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku</b>	<b>Virtuální zpřístupnění účastnického vedení (VULA)</b>	<b>Bitstream</b>
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:

<b>Přístup k pasivní infrastruktuře</b> (kabelovody, chráničky, nenasvícené optické vlákno)	<b>Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku</b>	<b>Virtuální zpřístupnění účastnického vedení (VULA)</b>	<b>Přístup k datovému toku (Bitstream)</b>
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.

<b>Typ rozhraní</b>	<b>Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb</b>
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:

<b>Přístup k pasivní infrastruktuře</b> (kabelovody, chráničky, nenasvícené optické vlákno)	<b>Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku</b>	<b>Virtuální zpřístupnění účastnického vedení (VULA)</b>	<b>Přístup k datovému toku (Bitstream)</b>
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.

<b>Typ rozhraní</b>	<b>Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb</b>
Nezálohované	99,5%
Zálohované	99,9%

za JAW.cz:

za Partnera: