

Referenční velkoobchodní nabídka

přístupu na sítích VHCN budovaných s využitím dotačních programů

„Digitální vysokokapacitní sítě“

příloha č. 4

Minimální soubor SLA

# Minimální soubor SLA

**Článek I.**

**Parametry kvality služby pro jednotlivé typy přístupu**

**povinné a volitelné**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parametr kvality** | **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) |
| **Doba zřízení služby** (vč. 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

Sprintel umožní migraci mezi jednotlivými typy přístupu v pouze nezbytně nutných lhůtách tak, aby došlo k minimálnímu výpadku anebo přerušení poskytovaných služeb v koncovém bodě.

**Článek II. – Doba zřízení služby vč. migrace**

Sprintel garantuje maximální dobu pro zřízení služby pro všechny typy přístupu 30 dní a pro změnu poskytovatele služby 9 pracovních dnů. Sprintel umožní a zajistí součinnost na své straně, aby změna poskytovatele služby mohla proběhnout v souladu s § 34a zákona o elektronických komunikacích a vyhlášky č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

**Článek III. – Měsíční dostupnost služby**

Výpočet měsíční dostupnosti služby se provádí následujícím způsobem:

|  |  |
| --- | --- |
| měsíční dostupnost (v %) = | [(počet hodin v měsíci) - (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] x 100 |
| (počet hodin v měsíci) |

Do celkové dostupnosti služby se za kalendářní měsíc nezapočítává doba přerušení provozu služby z důvodu plánované údržby nebo přenosu služby. Sprintel garantuje minimální měsíční dostupnost služby pro všechny typy přístupu **98,5%**.

**Článek IV. – Doba opravy služby**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Přístup k pasivní infrastruktuře**  (kabelovody, chráničky, nenasvícené optické vlákno) a **Fyzické zpřístupnění účastnického vedení a jeho úseku** | **Virtuální zpřístupnění účastnického vedení** (VULA) a **Přístup k datovému toku**  (Bitstream) |
| **20 hodin**  **pro 80% případů**  (jak s nutností, tak 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) | **12 hodin**  **pro 90% případů**  (bez nutnosti výjezdu technika) |
|  | **18 hodin**  **pro 99% případů**  (bez nutnosti výjezdu technika) |
|  | **26 hodin**  **pro 70% případů**  (v případě nutnosti výjezdu technika) |

**Článek V. – Měsíční dostupnost předávacího rozhraní služeb**

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

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

**Článek VII. – Doba pro poskytnutí informace o volných kapacitách**

Sprintel garantuje maximální dobu pro poskytnutí informace o volných kapacitách v případě pasivní infrastruktury a nenasvícených vláken ve lhůtě 3 dnů od jejich obdržení úplné žádosti elektronickou cestou (email nebo objednávkový systém) pro každou konkrétní poptanou trasu, území a typ infrastruktury. V případě nutnosti verifikace fyzickým šetřením bude šetření provedeno nejpozději do 15ti dnů od podání žádosti o toto šetření. Sprintel může tuto podmínku splnit přístupem k mapovým podkladům vybudované infrastruktury způsobem umožňujícím dálkový přístup.

**Článek VII. – Měsíční dostupnost objednávkového systému**

Sprintel garantuje minimálně 95% měsíční dostupnost objednávkového systému, pokud je využíván. Doba nedostupnosti se vypočítá jak o délka časového úseku mezi okamžikem, kdy Partner nedostupnost objednávkové systému oznámil Sprintel a okamžikem, kdy Sprintel nedostupnost odstranil. O obnovení dostupnosti objednávkového systému je Sprintel povinen bez zbytečného odkladu vyrozumět Partnera.

**Článek VIII. – Kvalita služby**

Sprintel stanovuje a garantuje hraniční hodnoty chybovosti (ztrátovost) a zpoždění paketů / rámců v souladu s dokumentem ČTÚ Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných komunikačních sítí (Příloha č. 10).