

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

(Příloha C)

1. Telekomunikační služby poskytované INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O.

1.1 Základní varianty telekomunikačních služeb poskytovaných INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O. jsou následující:

- (a) datový okruh s rozhraním Ethernet,
- (b) přístup k Internetu,
- (c) pronájem rádiového spoje.

1.2 Podmínky pro zřizování a provoz služeb se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb společnosti INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O. („Všeobecné podmínky“) a Provozními podmínkami telekomunikačních služeb společnosti sítě společnosti INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O. („Provozní podmínky“).

2.2 Datový okruh s rozhraním Ethernet

2.2.1 Technické parametry poskytovaných datových okruhů s rozhraním Ethernet jsou uvedeny v následující tabulce:

| Rozhraní | Konektor | Přenosová rychlost | Přenosový protokol | Poznámka |
|-----------------------|------------------|--------------------|---|---|
| 10BaseT | RJ-45F | max. 4 Mb/s | Ethernet bridge dle IEEE 802.1D | |
| 10/100BaseT | RJ-45F | max. 100 Mb/s | | |
| 10/100BaseT | RJ-45F | max. 100 Mb/s | Ethernet VLAN dle IEEE 802.1Q | 802.1Q tunneling není podporován |
| ATM/E3 (G.703/823) | 2x BNC 75 Ω | max. 34 Mb/s | ATM Layer UNI 3.X, 4.0, AAL5 Encaps. podle RFC 1483 | tato rozhraní jsou dostupná pouze v páteřních uzlech Sítě INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O. |
| ATM/STM-1 (SDH G.709) | singlemode fiber | max. 155 Mb/s | ATM Layer UNI 3.X, 4.0, AAL5 Encaps. podle RFC 1483 | |

2.2.2 Předání Služby předchází měření BER dle ITU-T G.821/G.826 po dobu 15 min.

2.2.3 U služeb na protokolu Ethernet VLAN dle IEEE 802.1Q je pro každou VLAN s Sítí INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O. definován samostatný datový okruh, jehož propustnost je nezávislá na dalších VLAN ukončených na stejném fyzickém portu.

2.2.4 Uváděná přenosová rychlost je v režimu full-duplex, symetricky v obou směrech.

2.3 Přístup k Internetu

2.3.1 Technické parametry služby přístup k Internetu jsou uvedeny v následující tabulce:

| Rozhraní | Konektor | Přenosová rychlost | Přenosový protokol | Poznámka |
|-------------|----------|--------------------|--------------------|----------|
| 10BaseT | RJ-45F | max. 4 Mb/s | Ethernet | |
| 10/100BaseT | RJ-45F | max. 100 Mb/s | | |

2.3.2 Předání Služby předchází měření BER dle ITU-T G.821/G.826 po dobu 15 min.

2.3.3 Služba přístup k Internetu zahrnuje:

- (a) datový okruh s rozhraním Ethernet,
- (b) plný přístup ke všem službám sítě Internet,
- (c) primární a sekundární DNS,

- (d) požadovaný rozsah IP-adres,
- (e) neomezený objem přenesených dat.

2.3.4 Služba se považuje za dostupnou, je-li funkční datový okruh z Lokality Uživatele do sítě tranzitního poskytovatele přístupu k Internetu.

2.3.5 Uváděná přenosová rychlost je v režimu full-duplex, symetricky v obou směrech.

2.4 Pronájem rádiového spoje

2.4.1 Technické parametry služby pronájmu rádiového spoje jsou uvedeny v následující tabulce:

| Rozhraní | Konektor | Přenosová rychlost | Přenosový protokol | Poznámka |
|------------------|-----------|------------------------------|--|----------|
| n x E1 (G.703) | RJ-45F | n x 2048 kb/s | bitově transparentní okruh | |
| n x E1 (G.704) | RJ-45F | n x 64 kb/s n x 1984 kb/s | | |
| 10/100BaseT | RJ-45F | max. 100 Mb/s | Ethernet bridge dle IEEE 802.1D nebo Ethernet VLAN dle IEEE 802.1Q | |
| 10/100BaseT | RJ-45F | max. 100 Mb/s | | |
| 10/100/1000BaseT | RJ-45 | max. 1000 Mb/s | | |
| 1000Base-X | modul SFP | max. 1000 Mb/s | | |

2.4.2 Předání pronajatého rádiového spoje předchází měření BER dle ITU-T G.821/G.826 po dobu 15 min.

2.4.3 Uváděná přenosová rychlost na rozhraní Ethernet je v režimu full-duplex, symetricky v obou směrech.

2.4.4 Další parametry konkrétního pronajatého rádiového spoje závisí na použitém typu zařízení.

2. Standardní lhůty

2.1 Standardní lhůty pro potvrzení proveditelnosti a zřízení služby:

| Činnost | Popis | Standardní lhůta *) |
|-------------------------------------|---|--|
| Průzkum pokrytí dle mapy (GIS) | předběžné ověření možnosti realizace Služby v Lokalitě Uživatele | 1 pracovní den od obdržení poptávky |
| Průzkum s dokumentací | potvrzení možnosti zřízení Koncového bodu Služby v Lokalitě Uživatele ze strany INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O. | 5 pracovních dnů od obdržení poptávky se všemi potřebnými údaji |
| Zřízení Služby | zřízení objednané Služby a její předání Uživateli | 8 pracovních dnů od obdržení Objednávky (platí za předpokladu schválení dokumentace k instalaci do 4 pracovních dnů od Objednávky) |
| Zřízení Služby – expresní instalace | zřízení objednané Služby a její předání Uživateli | 4 pracovní dny od obdržení Objednávky (platí za předpokladu schválení dokumentace k instalaci do 2 pracovních dnů od Objednávky) |

*) Platnost těchto lhůt je podmíněna splněním požadavků uvedených v čl. 3.2.3 a 4.1 Provozních podmínek.

3. Garantovaná úroveň služeb (SLA)

3.1 Garantované provozní parametry služby:

| Úroveň SLA | Dostupnost Služby | Hot-line, hlášení Závad | Servisní hodiny pro zásah na Účastnickém zařízení | Doba odstranění Závady |
|--------------|-------------------|-------------------------|---|------------------------------------|
| SLA STANDARD | 99,6% | Po-Ne, 0-24 | Po-Ne, 7-19 | do 12 hodin od nahlášení Závady *) |
| SLA PREMIUM | 99,9% | Po-Ne, 0-24 | Po-Ne, 0-24 | do 6 hodin od nahlášení Závady |

*) Do doby trvání Závady se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách.

4. Smluvní slevy za nedodržení garantované úrovně služeb

- 4.1 Smluvní sleva při nedodržení lhůty pro zřízení Služby se vypočítává ze zřizovacího poplatku uvedeného v Objedávce.
- 4.2 Smluvní sleva při nedodržení provozních parametrů Služby se vypočítává z konečné měsíční ceny Služby uvedené v Objedávce.
- 4.3 Sleva za nedodržení lhůty pro zřízení Služby:

| Služba | Překročení lhůty pro zřízení Služby z důvodů na straně INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O. *) | Sleva |
|--------------------|---|----------------------------------|
| Expresní instalace | o 2 a více pracovních dnů | 25% z poplatku za zřízení Služby |
| | o 4 a více pracovních dnů | 50% z poplatku za zřízení Služby |

*) Neschválení dokumentace k instalaci majitelem objektu není důvodem na straně INTERNET PRAHA JOSEFOV S.R.O..

4.4 Sleva za snížení Dostupnosti Služby:

| SLA STANDARD | | SLA PREMIUM | |
|---|-----------------------------|---|-----------------------------|
| Dostupnost Služby | sleva z měsíční ceny Služby | Dostupnost Služby | sleva z měsíční ceny Služby |
| 99,5% ≤ dostupnost < 99,6% | 1% | 99,8% ≤ dostupnost < 99,9% | 4% |
| 99,4% ≤ dostupnost < 99,5% | 2% | 99,7% ≤ dostupnost < 99,8% | 8% |
| 99,2% ≤ dostupnost < 99,4% | 4% | 99,5% ≤ dostupnost < 99,7% | 12% |
| 99,0% ≤ dostupnost < 99,2% | 6% | 99,3% ≤ dostupnost < 99,5% | 16% |
| 98,8% ≤ dostupnost < 99,0% | 8% | 99,1% ≤ dostupnost < 99,3% | 20% |
| 98,6% ≤ dostupnost < 98,8% | 10% | 98,9% ≤ dostupnost < 99,1% | 24% |
| 98,1% ≤ dostupnost < 98,6% | 12% | 98,4% ≤ dostupnost < 98,9% | 28% |
| 97,6% ≤ dostupnost < 98,1% | 14% | 97,9% ≤ dostupnost < 98,4% | 32% |
| každé započaté procento pod hodnotu 97,6% | 2% | každé započaté procento pod hodnotu 97,9% | 4% |

4.5 Sleva za překročení Doby odstranění Závady:

| Úroveň SLA | Překročení Doby odstranění Závady | Sleva |
|--------------|--|--------------------------|
| SLA STANDARD | každá započatá hodina nad Doby odstranění Závady | 1% z měsíční ceny Služby |
| SLA PREMIUM | každá započatá hodina nad Doby odstranění Závady | 2% z měsíční ceny Služby |

- 4.6 Slevy uvedené v 5.4 a 5.5 se sčítají. Maximální celková sleva činí 100% měsíční ceny Služby.