



Príloha 7A: Odstraňovanie porúch



Obsah

1. 1. ÚVOD	3
2. 2. PLÁNOVANÉ PRÁCE	4
3. 3. POSTUP PRI ODSTRAŇOVANÍ PORÚCH	4
3.1 NAHLASOVANIE PORÚCH A KONTAKTNÉ BODY	4
3.2 PODMIENKY PRE SMEROVANIE PORUCHY OD PODNIKU DO TELEKOMU	5
3.3 REGISTRÁCIA PORÚCH (TELEFONICKÉ NAHLASOVANIE PORÚCH)	5
3.4 POSTUP PRI ODSTRAŇOVANÍ PORÚCH	5
3.5 DEFINÍCIA ROZHRAŇÍ PRI RIEŠENÍ PORÚCH	6
3.6 LEHOTY NA ODSTRAŇOVANIE PORÚCH	6
3.7 DOBA TRVANIA PORUCHY	6
3.8 UKONČENIE/ZAMIETNUTIE PORUCHY	7
3.9 SIEŤOVÉ PORUCHY	7
3.10 ODSTRAŇOVANIE PORÚCH PRI PROBLÉMOCH S RÝCHLOSŤOU INTERNETOVÉHO PRIPOJENIA	7
4. 4. SLA A KPI	7
5. 5. ESKALÁCIE	8

1. Úvod

- 1.1 Táto Príloha uvádza podrobnosti o postupoch, ktoré musia dodržať zmluvné strany za účelom promptného odstránenia porúch na Prístupe GPON.
- 1.2 Telekom zodpovedá za odstraňovanie porúch na technických prostriedkoch Telekomu, t. j. medzi dohodnutým rozhraním na strane užívateľa (ChPODB, Riser box, ZB) a odovzdávacím rozhraním (kolokácia zriadená na základe Zmluvy o spolupráci pri poskytovaní kolokácie alebo služba Carrier Ethernet zriadená na základe Zmluvy o Carrier Ethernet).
- 1.3 Podnik sa zaväzuje nezasahovať akýmkoľvek vzájomne neodsúhlaseným (či už zmluvne, alebo technickými predpismi definovaným) spôsobom do poskytnutej optickej infraštruktúry Telekomu s tým, že nebude používať optickú infraštruktúru Telekomu inak ako pre účel užívania.
- 1.4 Podnik zodpovedá za poruchy vlastných zákazníkov a plne zodpovedá za riešenie problémov vzniknutých medzi dohodnutým rozhraním na strane užívateľa (ChPODB, Riser box, ZB) smerom k svojmu užívateľovi (zásuvka, koncové zariadenie dodávané zo strany Podniku).
- 1.5 Telekom nezodpovedá za vznik porúch, ktoré vznikli následkom neodborného alebo neoprávneného zaobchádzania Podniku alebo jeho užívateľa pri zriadení služby (poinštaláčna perióda) alebo riešení poruchy. Podnik zodpovedá za preverenie funkčností ním inštalovanej časti vedenia v dobe poinštaláčnej periódy.
- 1.6 Ak sa pri odstraňovaní poruchy zistí, že za túto poruchu nezodpovedá Telekom, Podnik je povinný uhradiť Telekomu vzniknuté náklady (poplatok za neoprávnený výjazd technika) v súlade s Prílohou 9 (Poplatky a ceny).
- 1.7 Za poruchy v zodpovednosti Telekomu sa nepovažujú: plánované práce Telekomu, prerušenie spôsobené zákazníkom, resp. Podnikom, a prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major). Za prerušenie, za ktoré Telekom nenesie zodpovednosť sa považuje najmä:
 - prerušenie spôsobené nevhodným používaním zariadení Telekomu zo strany Podniku, Užívateľa alebo tretej strany, alebo ich odpojením,
 - prerušenia na sieti a zariadeniach Telekomu, ktoré nemohli byť Telekomom včas odstránené z dôvodu neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Podniku, Užívateľa alebo nevyhnutných tretích strán (napr. správcov objektu) pri oprave poruchy,
 - prerušenie spôsobené poruchou na vnútornom vedení alebo zariadeniach, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu.
- 1.8 Prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major). Telekom nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania komunikačných služieb, ak bolo spôsobené nepredvídateľnými a neodvrátiteľnými udalosťami (vis major). Takými sú najmä: živelné pohromy, požiare, epidémie, havárie, nepredvídateľné a neobvyklé výpadky energií, administratívne obmedzenia a iné úkony miestnej štátnej správy, vlády alebo iných príslušných orgánov, branná pohotovosť štátu, občianske nepokoje, sabotáže, štrajky, ako aj iné zásahy osobitnej intenzity, ak sú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

2. Plánované práce

- 2.1 Plánované práce, ktoré spôsobia prerušenie alebo dočasné obmedzenie v poskytovaní elektronickej komunikačnej služby Podniku, patria do kategórie predvídateľných udalostí a nepovažujú sa za poruchy. Plánované práce sú plánované prerušenia poskytovania VTS alebo plánované práce a preventívne merania, ktoré môžu viesť k prerušeniu poskytovania VTS zo strany Telekomu.
- 2.2 Urgentné práce sú naliehavé plánované práce nevyhnutné na stabilizáciu kvality služby. Vykonávajú sa v plánovanom časovom okne, obvykle v termíne do 24 hodín od oznámenia.
- 2.3 Telekom bude emailom informovať kontaktnú osobu Podniku o plánovaných prácach najmenej 5 pracovných dní pred ich uskutočnením. Ak sa jedná o urgentné práce, informuje Telekom Podnik okamžite. Informácia musí obsahovať minimálne:
- Identifikáciu dotknutého uzla;
 - zoznam dotknutých poskytovaných služieb formou vzájomne odsúhlasených identifikátorov;
 - presný termín (dátum a čas začiatku a konca) a dĺžku trvania prác;
 - vplyv/prejav na služby Podniku.
- 2.4 V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Podniku nevyhovuje, môže Podnik v termíne do 2 pracovných dní od obdržania informácie požadovať s príslušným odôvodnením preloženie plánovaných prác na iný termín avšak nemôže plánované práce zamietnuť. Telekom je v takomto prípade povinný možnosť presunutia termínu preveriť. Ak sa Podnik v tejto lehote nevyjadrí pokladá sa to za odsúhlasenie termínu vykonania plánovaných prác podľa návrhu Telekomu.
- 2.5 Telekom bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania elektronickej komunikačnej služby bol pre Podnik čo najmenší. Servisné okno pre realizáciu plánovaných prác je časový interval, ktorý spoločnosť Telekomu využíva k realizácii plánovaných prác, ktoré plánovane nepresiahnu vymedzený časový úsek. Všetky údržbové práce budú plánované tak, aby minimalizovali dopad na prerušenie služieb Podniku a budú vykonávané v servisnom okne v preferovanom čase medzi 24:00 – 06:00 s výnimkou práce, ktoré je nutné vykonať v priebehu dennej doby. Neodkladné plánované práce budú dohodnuté operatívne podľa potreby.

3. Postup pri odstraňovaní porúch

3.1 Nahlasovanie porúch a kontaktné body

- 3.1.1 Poruchy sa nahlasujú a odhlasujú elektronicke prostredníctvom dohodnutého rozhrania a v dohodnutej forme. Detaily vzájomnej elektronickej komunikácie sú definované v príslušných IT integračných dokumentoch.
- 3.1.2 Nad rámec elektronickej komunikácie sú Telekom aj Podnik povinní zriadiť kontaktný bod – pracovisko s nepretržitou obsluhou tak, aby bola zabezpečená nepretržitá možnosť ohlasovania porúch aj v prípade, že nie je možné poruchu nahlásiť elektronicke prostredníctvom dohodnutého rozhrania .

Kontaktným bodom na nahlasovanie porúch Telekomu je pracovisko riadenia sietí a služieb:



operátor pre veľkoobchod
tel. 0800 123 369
email: customer-service-center@telekom.sk

3.2 Podmienky pre smerovanie poruchy od Podniku do Telekomu

- 3.2.1 V nadväznosti na spoluprácu Telekomu a Podniku musí Podnik zabezpečiť bod ohlasovania porúch pre svojich zákazníkov.
- 3.2.2 Predtým, ako Podnik nahlási poruchu, musí sa uistiť, že porucha skutočne existuje, a tiež, že sa porucha nachádza na strane Telekomu. Ak sa v priebehu odstraňovania poruchy zistí, že porucha nie je na technických prostriedkoch Telekomu, Telekom je oprávnený naúčtovať Podniku poplatok za neoprávnený výjazd technika podľa Prílohy 9 (Poplatky a ceny).
- 3.2.3 Smerovať poruchu zo strany Podniku do Telekomu je možné po tom, ako:
- bolo overené, že ide o skutočnú poruchu identifikovanú na infraštruktúre Telekomu
 - bolo overené, že na strane zákazníka je funkčné a zapnuté KZ v dobe odjazdu technika Podniku od zákazníka
 - technik v teréne vykonal merania zo zásuvky alebo preveril kontinuitu vlákna/zvaru červeným svetlom a problém bol zistený na sieti Telekom.

3.3 Registrácia porúch (telefonické nahlasovanie porúch)

- 3.3.1 Ak sa porucha nahlasuje telefonicky na kontaktné body podľa 2.1, oznámenie poruchy musí obsahovať nasledovné údaje:
- obchodné meno objednávateľa (užívateľa)
 - meno a priezvisko kontaktnej osoby objednávateľa (užívateľa služby), ktorá nahlasuje poruchu
 - kontaktné telefónne číslo Podniku
 - kontaktné telefónne číslo koncového užívateľa a jeho adresu
 - označenie účastníckeho vedenia
 - popis poruchy, jej prejavy a všetky ďalšie informácie, ktoré môžu pomôcť k rýchlejšiemu odstráneniu porúch
 - detailne info o predchádzajúcej diagnostike vykonanej zo strany Podniku
- 3.3.2 Operátor Telekomu je povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Podniku o:
- svojom mene a priezvisku
 - dobe prijatia oznámenia poruchy
 - referenčnom čísle poruchového hlásenia
- 3.3.3 Každá zo zmluvných strán je povinná viesť evidenciu hlásení o poruchách a priebehu následných činností vykonaných zmluvnými stranami.

3.4 Postup pri odstraňovaní porúch

- 3.4.1 Pracovisko Telekomu na ohlasovanie porúch definované v bode 2.1.2 a Podnik budú zodpovedať za aktualizáciu a poskytovanie informácií druhej strane o odstraňovaní porúch.
- 3.4.2 Telekom po prijatí poruchy od Podniku vykoná hĺbkovú centrálnu diagnostiku ako aj fyzickú diagnostiku v teréne za účelom vyriešenia poruchy na svojej infraštruktúre. Telekom bude vykonávať aj proaktívny monitoring na prístupoch GPON, kde sú zriadené služby Podniku.
- 3.4.3 Počas odstraňovania poruchy môže ktorákoľvek strana rozhodnúť, že je potrebná spolupráca so zamestnancami druhej strany pre prácu v teréne. Takúto požiadavku je potrebné adresovať pracoviskám v zmysle eskalačnej matice v článku 5 tejto Prílohy.
- 3.4.4 Počas odstraňovania poruchy v prípade, že je to nevyhnutné na odstránenie poruchy a dané miesto nepodlieha štandardizovanému kľúčovému režimu, môže Telekom od Podniku požadovať zabezpečenie prístupu k telekomunikačnému zariadeniu, ktoré sa nachádza v priestoroch koncového užívateľa Podniku. Podnik je povinný dohodnúť dostatočný časový interval vyhradený na tento účel s koncovým užívateľom a s Telekomom. Ak porucha nemôže byť zo strany Telekomu odstránená v dohodnutom čase z náležitých dôvodov, dohodne sa nový termín. Ak v dohodnutom termíne zákazník nezabezpečí prístup Podniku, zaúčtuje sa dodatočný poplatok za dopravu a prácu. Tri pracovné dni na odstránenie poruchy v tomto prípade nemusia byť dodržané.

3.5 Definícia rozhraní pri riešení porúch

- 3.5.1 Dohodnutými rozhraniami pre zodpovednosť za poruchu a riešenie porúch sú podľa typu infraštruktúry buď Riser box, ChPODB alebo ZB.
- 3.5.2 Za časť siete od dohodnutého rozhrania smerom ku koncovému užívateľovi je zodpovedný Podnik, Podnik teda zodpovedá za odstránenie porúch, resp. výmenu vadných zariadení užívateľa vrátane príslušenstva, poškodeného optického alebo metalického vedenia u užívateľa vrátane zásuviek a poškodeného pigtailu vrátane konektorov.
- 3.5.3 Telekom je zodpovedný za opravu resp. výmenu Riser boxu, ChPODB alebo ZB a za poruchy v sieti Telekom.

3.6 Lehoty na odstraňovanie porúch

- 3.6.1 Lehoty pre odstránenie porúch sú definované v Prílohe 14A: SLA a KPI pre Prístup GPON.

3.7 Doba trvania poruchy

- 3.7.1 Doba trvania poruchy sa počíta ako číselný/časový rozdiel medzi okamihom prijatia hlásenia o poruche (rozhodujúci je pritom časový údaj zaevidovania poruchy na strane Telekomu) a okamihom, keď Telekom poruchu odstráni a oznámi to kontaktnému pracovisku Podniku.
- 3.7.2 Oneskorenia, za ktoré je zodpovedný Podnik alebo jeho zákazník, adekvátne znižujú vypočítanú dobu trvania poruchy.



3.8 Ukončenie/zamietnutie poruchy

- 3.8.1 Overenie odstránenia/zamietnutia, storno nahlásenej poruchy bude vykonávané elektronicky dohodnutým spôsobom alebo, ak to nie je možné, telefonicky s kontaktným pracoviskom Podniku na odstraňovanie porúch definovaným v bode 2.1
- 3.8.2 Pokiaľ zmluvná strana zodpovedajúca za odstránenie poruchy ukončuje poruchu telefonicky, dodaná informácia bude obsahovať:
- meno a priezvisko operátora
 - referenčné číslo poruchy
 - označenie Prístupu GPON
 - dôvod zamietnutia poruchy alebo
 - čas ukončenia poruchy
 - čas a dôvod pozastavenie poruchy
 - trvanie poruchy
 - miesto poruchy
 - spôsob odstránenia
 - príčinu poruchy

3.9 Sieťové poruchy

- 3.9.1 Sieťovú poruchu zakladá vždy vlastník siete – Telekom. Sieťová porucha typu IMN bude založená na základe podnetu zaslaného zo systému Telekomu. Odovzdanie hlásenia o poruche musí byť riešené len elektronicky na základe štruktúry údajov vzájomne dohodnutých. Ak vzhľadom na závažnosť poruchy dôjde k telefonickému nahláseniu, toto nenahrádza odovzdanie na riešenie prostredníctvom elektronických systémov. Súčasťou hlásenia o poruche bude zoznam dotknutých služieb Podniku.
- 3.9.2 Po vyriešení a uzavretí poruchy pošle Telekom dohodnuté návratové hodnoty nevyhnutné na uzavretie poruchy u Podniku.
- 3.9.3 Pri storne poruchy pošle Telekom dohodnuté návratové hodnoty nevyhnutné na uzavretie poruchy u Podniku.

3.10 Odstraňovanie porúch pri problémoch s rýchlosťou internetového pripojenia

- 3.10.1 Zníženie rýchlosti internetového pripojenia pod úroveň definovanú v Prílohe 14A: SLA a KPI pre Prístup GPON sa považuje za poruchu a odstraňovanie takýchto porúch sa riadi vzájomne dohodnutými postupmi.

4. SLA a KPI

- 4.1 SLA a KPI sú predmetom samostatnej Prílohy 14A: SLA/KPI pre prístup GPON.

5. Eskalácie

5.1 Eskalačná matica pre zákaznicke poruchy

Urgencia riešenia poruchy	Zodpovedný	Reakčný čas
<p>Telefonické nahlásenie na THICTBR - 0800 123 369</p> <p>Email na: Customer-service-center@telekom.sk</p> <p>Urgovať možno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • do LT vyhradeného na riešenie poruchy (Celkový LT) ▪ iba v prípade nefunkčného email interface na založenie poruchy ▪ iba v prípade, že má zákazník doplnkovú službu SLA <p>Podmienka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overené, že parametre linky sú OK • overené zo strany ISP, že zákazník má funkčné KZ • overené, že zákazník je fyzicky prítomný pri KZ ▪ kontaktné telefónne číslo na zákazníka, resp. jeho kontaktnú osobu 	<p>Manažér tímu Helpdesk ICT biznis riešení</p> <p>Mária Trunkvalter</p>	<p>Zákazníkovi je komunikované, že problém bude riešený v LT vyhradenom na riešenie poruchy</p>
L1 eskalácia		
<p>Email na: poruchy_eskalacie@telekom.sk</p> <p>Podmienka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>uplynutý LT</u> (44 hodín) 	<p>Manažér tímu administrácie rezidenčných služieb</p> <p>Jana Hakszerová</p>	<p>Spätné info do 1PD v štandardnej pracovnej dobe (7:00 – 15:30)</p>
L2 eskalácia		
<p>Email na: jana.hakszerova@telekom.sk</p> <p>Podmienka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>uplynutý LT</u> (44 hodín) 	<p>Manažér tímu administrácie rezidenčných služieb</p> <p>Jana Hakszerová</p>	<p>Spätné info do 1PD v štandardnej pracovnej dobe (7:00 – 15:30)</p>
L3 eskalácia		
<p>Email na: jozef.medvecky@telekom.sk</p> <p>Podmienka</p> <ul style="list-style-type: none"> • uplynutie reakčného času pre L2 eskaláciu 	<p>Manažér technického helpdesku a asistenčných služieb</p> <p>Jozef Medvecký</p>	<p>Spätné info do 1PD v štandardnej pracovnej dobe (7:00 – 15:30)</p>

5.2 Eskalačná matica pre sieťové poruchy

L1 eskalácia		
<p>Email na: poruchy_eskalacie@telekom.sk</p> <p>Podmienka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>uplynutý LT</u> (44 hodín) 	<p>Manažér tímu administrácie rezidenčných služieb</p> <p>Jana Hakszerová</p>	<p>Spätné info do 1PD v štandardnej pracovnej dobe (7:00 – 15:30)</p>
L2 eskalácia		
<p>Email na: jana.hakszerova@telekom.sk</p> <p>Podmienka:</p>	<p>Manažér tímu administrácie rezidenčných služieb</p>	<p>Spätné info do 1PD v štandardnej pracovnej dobe (7:00 – 15:30)</p>



<ul style="list-style-type: none">• uplynutie reakčného času pre L1 eskaláciu• <u>uplynutý LT</u> (44 hodín)	Jana Hakszerová	
L3 eskalácia		
Email na: jozef.medvecky@telekom.sk Podmienka: <ul style="list-style-type: none">• uplynutie reakčného času pre L2 eskaláciu	Manažér technického helpdesku a asistenčných služieb Jozef Medvecký	Spätne info do 1PD v štandardnej pracovnej dobe (7:00 – 15:30)