



Príloha 5 – Odstraňovanie porúch



Obsah

1. ÚVOD	3
2. ODSTRANOVANIE PORÚCH BRÁNIACICH PREVÁDZKE	3
3. PRÍSTUP K ODSTRANOVANIU PORÚCH NEBRÁNIACICH PREVÁDZKE	4
4. SPÔSOB NAHLÁSENIA PORUCHY	4
5. UKONČENIE ALEBO ZAMIETNUTIE PORUCHY	4



1. Úvod

- 1.1 Odstraňovanie porúch pri službe prístupu Duct Sharing nie je možné v prostredí Telekomu vykonávať pro-aktívne z dôvodu, že Otvory nie sú monitorované a o prípadnej poruche Telekom nemá vedomosť. Preto sa poruchy v rámci služby prístupu Duct Sharing odstraňujú iba vtedy, keď je porucha nahlásená.
- 1.2 Poruchy v rámci služby prístupu Duct Sharing sa delia do dvoch skupín:
 - 1.2.1 Porucha brániaca prevádzke na inštalovanom metalickom alebo optickom kábli (spôsobí následok prerušenia telekomunikačnej prevádzky)
 - 1.2.2 Porucha nebrániaca prevádzke na inštalovanom metalickom alebo optickom kábli (telekomunikačná prevádzka na dotknutom kábli nie je poruchou ovplyvnená).
- 1.3 Telekom odstraňuje len poruchy, ktoré vzniknú na Prvku fyzickej infraštruktúry Telekomu, t.j. neodstraňuje poruchy, ktoré vzniknú na Prvkoch alebo kábloch Oprávneného poskytovateľa. Oprávnený poskytovateľ môže sám skoordinať postup pri odstraňovaní poruchy na svojich Prvkoch alebo kábloch.

2. Odstraňovanie porúch brániacich prevádzke

- 2.1 Ak na Prvku fyzickej infraštruktúry vznikne porucha podľa ods. 1.2.1 (Porucha brániaca prevádzke), Telekom začne s jej odstraňovaním bezodkladne po nahlásení poruchy Oprávneným poskytovateľom a jej zaevidovaní Telekomom.
- 2.2 Postup Telekomu po zaevidovaní poruchy je nasledujúci:
 - 1 Identifikácia (lokalizácia) poruchy (definovanie miesta poruchy – fyzická obhliadka, nahlásenie drobnej stavby samospráve, technická dokumentácia o sieti a pod.)
 - 2 Definovanie rozsahu poruchy a potrebných materiálových a technických prostriedkov potrebných na jej opravu (určiť zoznam potrebného materiálu a technických prostriedkov/náradia/ludí/dodávateľov, doprava na miesto poruchy, organizácia opravy)
 - 3 Zahájenie opravy
 - 4 Ukončenie opravy
- 2.3 Telekom odstráni poruchu brániacu v prevádzke do 48 hodín od nahlásenia poruchy Oprávneným poskytovateľom a jej zaevidovania Telekomom, pričom Telekom je povinný túto lehotu dodržať najmenej v osemdesiatich percentách prípadov porúch nahlásených Oprávneným poskytovateľom v príslušnom kalendárnom roku.
- 2.4 Lehota na odstránenie poruchy plynie iba počas Pracovného dňa. Ak je porucha nahlásená a zaevidovaná v iný ako Pracovný deň, lehota na odstránenie poruchy začína plynúť od začiatku nasledujúceho Pracovného dňa. Plynutie lehoty sa preruší na konci v posledného Pracovného dňa pred dňom, ktorý nie je Pracovným dňom a jej plynutie sa obnoví v od začiatku prvého nasledujúceho Pracovného dňa.
- 2.5 Doba trvania poruchy sa počíta ako číselný/časový rozdiel medzi okamihom prijatia a zaevidovania hlásenia o poruche Telekomom a okamihom, keď Telekom poruchu odstráni a oznámi to kontaktnému pracovisku Oprávneného poskytovateľa.
- 2.6 Oneskorenia, za ktoré je zodpovedný Oprávnený poskytovateľ, adekvátne znižujú vypočítanú dobu trvania poruchy.
- 2.7 Prerušenie odstraňovania poruchy z dôvodov vyššej moci (vis major): Telekom nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania služby prístupu Duct sharing, 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.



3. Prístup k odstraňovaniu porúch nebrániacich prevádzke

- 3.1 Ak na Prvku fyzickej infraštruktúry vznikne porucha podľa ods. 1.2.2 (Porucha nebrániaca prevádzke), Telekom začne s jej odstraňovaním do 7 dní po nahlásení poruchy Oprávneným poskytovateľom a jej zaevidovaním Telekomom.
- 3.2 Postup Telekomu po zaevidovaní poruchy je nasledujúci:
- 1 Identifikácia (lokalizácia) poruchy (definovanie miesta poruchy – fyzická obhliadka, nahlásenie drobnej stavby samospráve, technická dokumentácia o sieti, ...)
 - 2 Definovanie rozsahu poruchy a potrebných materiálových a technických prostriedkov potrebných na jej opravu (určiť zoznam potrebného materiálu a technických prostriedkov/náradia/ludí/dodávateľov, doprava na miesto poruchy, organizácia opravy)
 - 3 Zahájenie opravy
 - 4 Ukončenie opravy
- 3.3 Telekom odstráni poruchu brániacu v prevádzke do 12 dní od nahlásenia poruchy Oprávneným poskytovateľom a jej zaevidovania Telekomom, pričom Telekom je povinný túto lehotu dodržať najmenej v osemdesiatich percentách prípadov porúch nahlásených Oprávneným poskytovateľom v príslušnom kalendárnom roku. Ods. 2.6 a 2.7 platia obdobne.

4. Spôsob nahlásenia poruchy

- 4.1 Telekom, ako aj Oprávnený poskytovateľ, sú povinní zriadiť kontaktný bod – pracovisko s nepretržitou obsluhou tak, aby bola zabezpečená nepretržitá možnosť ohlasovania porúch.
- 4.2 Kontaktným bodom na nahlasovanie porúch Telekomu je pracovisko riadenia sietí a služieb, operátor pre veľkoobchod
- tel. 0800 123 369
 -
- 4.3 Oznámenie poruchy musí obsahovať nasledovné údaje:
- a. obchodné meno Oprávneného poskytovateľa
 - b. meno a priezvisko kontaktnej osoby Oprávneného poskytovateľa, ktorá nahlasuje poruchu
 - c. kontaktné telefónne číslo Oprávneného poskytovateľa
 - d. označenie Predmetu základnej služby (Identifikáciu služby podľa zmluvy)
 - e. popis poruchy, jej prejavy a všetky ďalšie informácie, ktoré môžu pomôcť k rýchlejšiemu odstráneniu poruchy
 - f. odpovede na otázky operátora Telekomu v rámci možností Oprávneného poskytovateľa
 - g. požadovaný spôsob koordinácie odstraňovania poruchy s Oprávneným poskytovateľom
- 4.4 Operátor Telekomu je povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Oprávneného poskytovateľa o:
- a. svojom mene a priezvisku
 - b. dobe prijatia oznámenia poruchy
 - c. referenčnom čísle poruchového hlásenia

5. Ukončenie alebo zamietnutie poruchy

- 5.1 Overenie odstránenia/zamietnutia, storno nahlásenej poruchy bude vykonávané telefonicky s kontaktným pracoviskom Oprávneného poskytovateľa na odstraňovanie porúch.
- 5.2 Zmluvná strana zodpovedajúca za odstránenie poruchy bude telefonicky (prípadne písomne, ak o to druhá Zmluvná strana požiada) informovať druhú Zmluvnú stranu v najkratšom možnom čase po odstránení poruchy.
- 5.3 Dodaná informácia bude obsahovať:
- a. meno a priezvisko operátora
 - b. referenčné číslo poruchy
 - c. označenie Základnej služby podľa zmluvy
 - d. dôvod zamietnutia poruchy alebo
 - e. čas ukončenia poruchy



- f. čas a dôvod pozastavenie poruchy
- g. trvanie poruchy
- h. miesto poruchy
- i. spôsob odstránenia
- j. príčinu poruchy