



## Príloha 9 – Odstraňovanie porúch



**Obsah**

1. Úvod.....	3
2. Postup pri odstraňovaní porúch.....	4

## 1. Úvod

- 1.1 Táto príloha uvádza podrobnosti o postupoch, ktoré musia dodržať zmluvné strany za účelom promptného odstránenia porúch prístupu k účastníckemu vedeniu.
  - 1.2 Telekom zodpovedá za odstraňovanie porúch na technických prostriedkoch Telekomu, t. j. medzi koncovým bodom VTS Telekom a rozhraním (vrátane) v kolokačnom mieste Oprávneného poskytovateľa.
  - 1.3 Telekom zodpovedá za poruchu na účastníckom vedení, ak je porucha medzi koncovým bodom VTS Telekom a odovzdávacím rozvádzačom (vrátane rozhrania).
  - 1.4 Ak sa pri odstraňovaní poruchy zistí, že za túto poruchu nezodpovedá Telekom, Oprávnený poskytovateľ je povinný uhradiť Telekomu vzniknuté náklady (poplatok za mylné nahlásenie poruchy) v súlade s prílohou 13 (Poplatky a ceny).
  - 1.5 Oprávnený poskytovateľ je povinný zabezpečiť pracovníkom Telekomu na ich požiadanie možnosť merania účastníckeho vedenia, t. j. zabezpečiť prístup Telekomu ku koncovému bodu VTS Telekom, u koncového užívateľa a odpojiť svoje naväzujúce zariadenia v kolokačnej miestnosti tak, aby mohlo byť sprístupnené účastnícke vedenie premerané po celom priebehu.
  - 1.6 Za poruchy v zodpovednosti Telekomu sa nepovažujú: plánované práce Telekomu, prerušenie spôsobené zákazníkom, resp. Oprávneným poskytovateľom a prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major).
  - 1.7 Plánované práce, ktoré spôsobia prerušenie alebo dočasné obmedzenie v poskytovaní elektronickej komunikačnej služby Oprávneného poskytovateľa, 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.
  - 1.8 Telekom bude informovať kontaktnú osobu Oprávneného poskytovateľa o plánovaných prácach dorúčením formuláru „Plánované práce“ faxom a e-mailom najmenej 5 pracovných dní pred ich uskutočnením. Informácia musí obsahovať:
    - dátum a čas začatia a ukončenia vykonania plánovaných prác,
    - zoznam prerušených alebo ohrozených služieb,
    - dôvod vykonania plánovaných prác,
- V prípade, že uvedený termín vykonania plánovaných prác Oprávnenému poskytovateľovi nevyhovuje, môže Oprávnený poskytovateľ požadovať preloženie plánovaných prác na iný termín a Telekom je povinný možnosť presunutia termínu preveriť.
- 1.9 Telekom bude plánovať dobu na vykonávanie plánovaných prác tak, aby dopad na prerušenie poskytovania elektronickej komunikačnej služby bol pre Oprávneného poskytovateľa čo najmenší.
  - 1.10 Prerušenie spôsobené zákazníkom, resp. Oprávneným poskytovateľom, sú prerušenia:
    - spôsobené nevhodným používaním zariadení Telekomu zo strany Oprávneného poskytovateľa alebo ich odpojením, ktoré Telekom nemohol odstrániť z dôvodu neumožnenia prístupu technických pracovníkov Telekomu do priestorov, v ktorých je umiestnená infraštruktúra alebo koncový bod VTS Telekom, alebo z dôvodu neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany Oprávneného poskytovateľa pri oprave poruchy,
    - alebo prerušenie spôsobené poruchou na vnútornom vedení Oprávneného poskytovateľa, resp. na vedení tretej strany, alebo poruchy na zariadení Oprávneného poskytovateľa, resp. zariadení tretej strany, ktoré nie sú vo vlastníctve Telekomu.
  - 1.11 Prerušenie z dôvodov vyššej moci (vis major): Telekom nezodpovedá za neposkytnutie, oneskorenie alebo prerušenie poskytovania telekomunikačných 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. Postup pri odstraňovaní porúch

### 2.1 Kontaktné body

2.1.1 Telekom, ako aj Oprávnený poskytovateľ, sú povinní zriadiť kontaktný bod – pracovisko s nepretržitou obsluhou tak, aby bola zabezpečená nepretržitá možnosť ohlasovania porúch.

2.1.2 Kontaktným bodom na nahlasovanie porúch Telekomu je pracovisko riadenia sietí a služieb, operátor pre veľkoobchod:

- tel. 0800 140 129
- fax: 02 4445 4582

### 2.2 Postup pri zisťovaní porúch

2.2.1 Predtým, ako ktorákoľvek zmluvná strana ohlási poruchu, musí sa uistiť, že porucha skutočne existuje, a tiež, že sa porucha nachádza na strane druhého telekomunikačného podniku (zmluvnej strany). Pri úplnom prístupe k účastníckemu vedeniu zodpovedá Oprávnený poskytovateľ za bežné testovanie účastníckeho vedenia, pretože Telekom nemá fyzický prístup k vedeniu. Ak sa v priebehu odstraňovania poruchy zistí, že porucha nie je na technických prostriedkoch Telekomu, Telekom účtuje Oprávnenému poskytovateľovi poplatok za mylné nahlásenie poruchy podľa prílohy 13 (Poplatky a ceny).

2.2.2 V nadväznosti na spoluprácu Telekomu a Oprávneného poskytovateľa musí Oprávnený poskytovateľ zabezpečiť bod ohlasovania porúch pre svojich zákazníkov. Oprávnený poskytovateľ po preverení svojej časti ohlási poruchu na kontaktný bod Telekomu len v prípade, že sú splnené podmienky v bode 2.2.1.

### 2.3 Lehoty na odstraňovanie porúch

2.3.1 Pri hláseniach o poruchách počas pracovných dní Telekom odstráni tieto poruchy v 80% všetkých prípadoch do 48 hodín (lehota na odstránenie poruchy) po prijatí hlásenia o poruche od Oprávneného poskytovateľa. Pri hláseniach o poruchách, ktoré sú nahlásené v nepracovný deň (v sobotu alebo v nedeľu, či v zákonom stanovených sviatkoch) začína lehota na odstránenie poruchy plynúť nasledujúci pracovný deň o 0.00 hod. Sledovanie času na odstránenie poruchy sa zastaví o 24.00 hod. v posledný pracovný deň pred dňom pracovného voľna a opätovne sa začne v prvý nasledujúci pracovný deň o 00.00 hod.

2.3.2 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 Oprávneného poskytovateľa.

2.3.3 Oneskorenia, za ktoré je zodpovedný Oprávnený poskytovateľ alebo jeho zákazník, adekvátne znižujú vypočítanú dobu trvania poruchy.

### 2.4 Registrácia porúch

2.4.1 Oznámenie poruchy musí obsahovať nasledovné údaje:

- obchodné meno objednávateľa (užívateľa)
- meno a priezvisko kontaktnej osoby objednávateľa (užívateľa služby), ktorá nahlasuje poruchu
- kontaktné telefónne číslo Oprávneného poskytovateľa
- kontaktné telefónne číslo koncového zákazníka a jeho adresu
- označenie účastníckeho vedenia podľa Protokolu o odovzdaní
- popis poruchy, jej prejavy a všetky ďalšie informácie, ktoré môžu pomôcť k rýchlejšiemu odstráneniu poruchy
- odpovede na otázky operátora Telekomu v rámci možností objednávateľa

2.4.2 Operátor Telekomu je povinný telefonicky informovať kontaktnú osobu Oprávneného poskytovateľa o:

- svojom mene a priezvisku
- dobe prijatia oznámenia poruchy
- referenčnom čísle poruchového hlásenia

2.4.3 Každá zo zmluvných strán je povinná viesť evidenciu hlásení o poruchách a priebehu následných činností vykonaných zmluvnými stranami.

## 2.5 Postup pri odstraňovaní porúch

2.5.1 Pracovisko Telekomu na ohlasovanie porúch definované v bode 2.1.2 a Oprávnený poskytovateľ bude zodpovedať za aktualizáciu a poskytovanie informácií druhej strane o odstraňovaní porúch.

2.5.2 Počas odstraňovania poruchy môže ktorákoľvek strana rozhodnúť, že je potrebná spolupráca so zamestnancami druhého prevádzkovateľa pre prácu v teréne. Takúto požiadavku je potrebné adresovať pracoviskám na ohlasovanie porúch definovaných v bode 2.1.1 alebo povereným pracoviskám obidvoch subjektov dodatočne dohodnutých na odstránenie poruchy.

2.5.3 Počas odstraňovania poruchy v prípade, že je to nevyhnutné na odstránenie poruchy, môže Telekom od Oprávneného poskytovateľa požadovať zabezpečenie prístupu k telekomunikačnému zariadeniu, ktoré sa nachádza v priestoroch koncového užívateľa Oprávneného poskytovateľa. Oprávnený poskytovateľ je povinný dohodnúť časový interval trvajúci minimálne 2 hodiny 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 Oprávnenému poskytovateľovi, zaúčtuje sa dodatočný poplatok za dopravu a prácu. Tri pracovné dni na odstránenie poruchy v tomto prípade nemusia byť dodržané.

2.5.4 Ak je známe, že spolupráca sa bude vyžadovať, keď ktorákoľvek zo strán po prvýkrát ohlásí poruchu na pracovisko na ohlasovanie porúch definované v bode 2.1.1, potom môže pôvodca poruchy odovzdať relevantné kontaktné údaje pracovníkov v teréne, na ktorých sa môžu obracať pracovníci druhej strany.

## 2.6 Ukončenie/zamietnutie poruchy

2.6.1 Overenie odstránenia/zamietnutia, storno nahlásenej poruchy bude vykonávané telefonicky s kontaktným pracoviskom Oprávneného poskytovateľa na odstraňovanie porúch definovaným v bode 2.1.1.

2.6.2 Zmluvná strana zodpovedajúca za odstránenie poruchy bude telefonicky (prípadne písomne, ak o to druhá strana požiada) informovať druhú stranu v najkratšom možnom čase po odstránení poruchy.

Dodaná informácia bude obsahovať:

- meno a priezvisko operátora
- referenčné číslo poruchy
- označenie prístupu k účastníckemu vedeniu podľa Protokolu o odovzdaní
- dôvod zamietnutia poruchy alebo
- čas ukončenia poruchy
- čas a dôvod pozastavenie poruchy
- trvanie poruchy
- miesto poruchy
- spôsob odstránenia
- príčinu poruchy

## 2.7 Elektronická komunikácia

V prípade požiadavky je možné poruchy nahlasovať aj elektronicky v dohodnutom štruktúrovanom e-mailovom formáte. V takom prípade aj všetky informácie o odstraňovaní poruchy sú zasielané elektronicky v dohodnutom štruktúrovanom e-mailovom formáte.