

PRÍLOHA III

POSTUPY PLATNÉ PRE PREVÁDZKU A ÚDRŽBU

1. Rozdelenie zodpovednosti

1.1. Rádioreleový spojovací okruh použitý pre prepojenie

Závázky Spoločnosti ICP

Spoločnosť ICP zodpovedá za inštaláciu, prevádzku a údržbu všetkých rádioreleových spojov a zariadení potrebných pre pripojenie Bodu prepojenia Spoločnosti ICP do siete prevádzkovej Spoločnosťou ICP.

Závázky Spoločnosti ST

Spoločnosť ST zodpovedá za inštaláciu, prevádzku a údržbu všetkých rádioreleových spojov a zariadení potrebných pre pripojenie Bodu prepojenia Spoločnosti ST do siete prevádzkovej Spoločnosťou ST.

1.2. Spojovacie okruhy použité pre prepojenie

V súvislosti s spojovacími okruhmi každá strana zodpovedá za inštaláciu, prevádzku a údržbu všetkých prenosových zariadení SDH/IP a/alebo IP/SIP potrebných pre pripojenie Bodu prepojenia do Prístupového bode ST, resp. Bodu prestupu ICP.

2. Nahlasovanie porúch a postup po nahlásení poruchy

1.3. Kontaktné osoby

Za nahlasovanie porúch a radenie a koordináciu postupu po ich nahlásení zameranom na opravu porúch zodpovedajú:

za Spoločnosť ST – [predmet obchodného tajomstva];

za Spoločnosť ICP – [predmet obchodného tajomstva]

Vyššie uvedené kontaktné pracoviská majú nepretržitú prevádzku (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365/366 dní ročne).

1.4. Nahlasovanie porúch

Zmluvná strana, ktorá zistí poruchu s dopadom na prevádzku medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP, prostredníctvom zodpovedného pracoviska informuje druhú Zmluvnú stranu o poruche bezprostredne po jej zistení telefonicky a následne aj faxom. Druhá Zmluvná strana potvrdí faxom obdržanie informácie o poruche.

Zmluvná strana, ktorá zistí poruchu, priradí jej referenčné číslo v podobe XX - AAA/BB - YY, pričom:

XX je Zmluvná strana nahlasujúca poruchu (ST/ ICP)

AAA je poradové číslo informácie, napr. 001

BB je kalendárny rok poskytnutia informácie, napr. 98

YY je kategória poruchy (CR = kritická, MA = závažná, MI = menej závažná).

Pri nahlasovaní poruchy telefónom a následnom potvrdení výskytu poruchy prostredníctvom faxu je potrebné uviesť tieto informácie:

referenčné číslo poruchy;

dátum a čas výskytu poruchy;
meno pracovníka, ktorý nahlásil poruchu;
meno pracovníka, ktorý prijal hlásenie o výskyte poruchy;
stručný popis poruchy.

Priradené referenčné číslo sa bude používať v písomných záznamoch o poruchách a vo všetkých ostatných formách kontaktu v súvislosti s poruchou. Každá zo Zmluvných strán bude viesť záznamy o nahlásených chybách a o následnom postupe Zmluvných strán.

1.5. Oprava porúch

Ak vznikne porucha na zariadení, ktoré slúži na prepojenie a spracovanie prevádzky medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP, Zmluvné strany sa zaväzujú:

1. začať s prácami na oprave poruchy podľa kategórie poruchy:
okamžite od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou - pri kritických poruchách
do 5 minút od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou - pri závažných poruchách
do 2 hodín od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou - pri menej závažných poruchách

2. vynaložiť maximálne úsilie na opravu poruchy podľa kategórie poruchy:
do 1 hodiny od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou - pri kritických poruchách
do 2 hodín od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou - pri závažných poruchách
do 6 hodín od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou - pri menej závažných poruchách

Počas diagnostiky poruchy sa urobí všetko preto, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy, a tým sa zabezpečila aspoň minimálna funkčnosť dovtedy, kým sa neobnoví plná funkčnosť.

1.6. Vyradenie poruchy

Po oprave poruchy nahlási telefonicky Zmluvná strana, v ktorej systéme nastala porucha, zodpovednému pracovníkovi druhej Zmluvnej strany, že už je porucha opravená a následne túto skutočnosť potvrdí faxom.

1.7. Záverečná správa o poruche

Po oprave poruchy Zmluvná strana, v ktorej systéme nastala porucha, vypracuje písomnú správu o poruche obsahujúcu minimálne nasledovné informácie:

referenčné číslo poruchy;
dátum a čas výskytu poruchy;
dátum a čas nahlásenia poruchy;
dátum a čas začatia diagnostiky a opravy problému;
dátum a čas ukončenia diagnostiky a opravy problému;
trvanie poruchy;
meno pracovníka(-ov), ktorý(-í) pracoval(-i) na oprave poruchy;
príčina poruchy;
priebeh opravy poruchy;
navrhované opatrenia na predchádzanie výskytu obdobných porúch v budúcnosti (ak je to možné).

Správa o poruche by mala byť doručená druhej Zmluvnej strane faxom do piatich pracovných dní od výskytu poruchy. Vzor správy o poruche je uvedený v bode 5 tejto prílohy Zmluvy.

3. Kategorizácia porúch

3.1 Kritická porucha

3.1.1 Kritická porucha pre prepojenie TDM/SS7 znamená situáciu, pri ktorej nastane niektorá z nasledovných udalostí:

- 50 % alebo viac Spojovacích okruhov v Bode prepojenia nie je v jednom smere prevádzky schopných úspešne realizovať prenos medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP;
- jedna z ústrední MSC slúžiaca na pripojenie Bodu prepojenia nie je schopná spracovať a smerovať prichádzajúcu ani odchádzajúcu prevádzku medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP;
- strata viac ako 50 % signalizačných liniek v systéme signalizácie č.7 používanom medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP;

3.1.2 Kritická porucha pre prepojenie IP/SIP znamená situáciu, pri ktorej nastane niektorá z nasledovných udalostí:

- „round trip delay“ > 50 ms
- „end-to-end delay“ > 150 ms
- „packet loss“ > 1 %
- „jitter“ > 40ms
- viac ako 20 % neúspešných volaní

1.8. Závažná porucha

3.2.1 Závažná porucha pre prepojenie TDM/SS7 znamená situáciu, pri ktorej nastane niektorá z nasledovných udalostí:

- menej než 50 %, ale viac ako 10 %, Spojovacích okruhov v Bode prepojenia nie je v jednom smere prevádzky schopných úspešne realizovať prenos medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP;
- jedna z ústrední MSC slúžiaca na pripojenie Bodu prepojenia nie je schopná spracovať a smerovať viac ako 50 % prichádzajúcej alebo odchádzajúcej prevádzky medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP;
- strata menej ako 50 % signalizačných liniek v systéme signalizácie č.7 používanom medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP.

3.2.2 Závažná porucha pre prepojenie IP/SIP znamená situáciu, pri ktorej nastane niektorá z nasledovných udalostí:

- „round trip delay“ > 50 ms
- „end-to-end delay“ > 150 ms
- „packet loss“ > 1 %
- „jitter“ > 40ms
- viac ako 10 % neúspešných volaní

3.3 Menej závažná porucha

Menej závažná porucha je porucha s takým dopadom na prevádzku medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP, ktorý ju nezaraďuje do kategórie kritických ani závažných porúch.

4. Plánované prerušenie služby

V prípade plánovaného prerušenia prevádzky zariadenia slúžiaceho na prepojenie a spracovanie volaní medzi sieťami prevádzkovanými Spoločnosťou ST a Spoločnosťou ICP, Zmluvná strana, ktorá bude realizovať prerušenie, oznámi druhej Zmluvnej strane túto skutočnosť najmenej dva (2) pracovné dni pred plánovaným prerušením. Oznámenie bude zaslané na zodpovedné pracovisko emailom. Druhá Zmluvná strana potvrdí prijatie emailom oznamujúceho plánované prerušenie prevádzky tiež emailom.

Oznámenie o plánovanom prerušení služby bude obsahovať minimálne nasledovné informácie:

deň, na ktorý je prerušenie naplánované;
predpokladaný čas začiatku plánovaného prerušenia;

predpokladané trvanie plánovaného prerušenia;
dôvod prerušenia;
meno zodpovedného pracovníka a čísla, na ktorých ho možno kontaktovať.

V prípade akejkoľvek zmeny v údajoch uvedených v oznámení o plánovanom prerušení, oznámi Zmluvná strana, ktorá realizuje plánované prerušenie, okamžite písomne príslušnú zmenu druhej Zmluvnej strane.

5. Záverečná správa o poruche – vzor:

Záverečná správa o poruche

1. Referenčné číslo

2. Výskyt poruchy

- Dátum / Čas

3. Nahlásenie poruchy druhej Zmluvnej strane

- Dátum / Čas

- Meno prijímateľa

4. Diagnostika poruchy

- Začiatok (Dátum / Čas)

- Koniec (Dátum / Čas)

- Trvanie (min)

5. Meno zodpovednej osoby

6. Popis poruchy

7. Príčina poruchy

8. Postup pri riešení poruchy

9. Vyhotovené (meno)

Dátum

Telefónne číslo:

Faxové číslo:

E-mail: