

Príloha III

Postupy platné pre prevádzku a údržbu prepojenia

1. Rozdelenie zodpovednosti

1.A Závazky spoločnosti xxxxxxxx

Spoločnosť xxxxxxxx zodpovedá za inštaláciu, prevádzku a údržbu všetkých zariadení, telekomunikačných okruhov a spojovacích liniek potrebných pre prepojenie siete xxxxxx so sieťou O.SK podľa tejto zmluvy vo svojom systéme až po bod prepojenia.

1.B Závazky spoločnosti Orange

Spoločnosť Orange zodpovedá za inštaláciu, prevádzku a údržbu všetkých zariadení a telekomunikačných okruhov pre prepojenie siete O.SK so sieťou podľa tejto zmluvy vo svojom systéme až po bod prepojenia, ako aj za inštaláciu, prevádzku a údržbu bodu prepojenia.

1.C Neoprávnený zásah

Žiadna zmluvná strana nemá právo zasahovať do systému druhej zmluvnej strany bez jej predchádzajúceho súhlasu. Zmluvná strana, ktorá vykonala takýto neoprávnený zásah, zodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu, ktorú jej týmto zásahom spôsobila.

2. Dostupnosť komunikačnej infraštruktúry

Zmluvné strany garantujú dostupnosť prepojovacích zariadení, za prevádzku ktorých prevzali zodpovednosť podľa časti 1 tejto Prílohy, 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365/366 dní v roku.

Pod pojmom dostupnosť prepojovacích zariadení sa rozumie nepretržité prevádzkovanie všetkých telekomunikačných zariadení, rozhraní, okruhov a liniek slúžiacich na prepojenie sietí podľa tejto zmluvy prostredníctvom bodu prepojenia za účelom obojsmerného prenosu správ medzi oboma systémami zmluvných strán s výnimkou nedostupnosti prepojenia z dôvodov plánovaných prác podľa časti 6 tejto Prílohy, nahlásených porúch a ich odstraňovania podľa časti 4 tejto Prílohy, prípadov okolností vylučujúcich zodpovednosť a vyššej moci, výpadku dodávky energie dlhšieho ako 4 hodiny, porúch zapríčinených tretou stranou a porúch na koncových zariadeniach užívateľov.

3. Monitorovanie a správa siete

Zmluvné strany za účelom zabezpečenia riadnej prevádzky a údržby zaisťujú nepretržité monitorovanie a dohľad prepojovacích zariadení, a to 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365/366 dní v roku.

Zmluvné strany zaisťujú monitorovanie parametrov a kvality prepojenia v súlade s Prílohou I tejto zmluvy so zabezpečením identifikácie nesúladu týchto parametrov s ich garantovanými hodnotami uvedenými v Prílohe I a identifikáciou príčinnej poruchy a závady. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť nápravu podľa príslušných ustanovení tejto zmluvy tak, aby boli dodržané garantované parametre prepojenia.

4. Nahlasovanie porúch a postup po nahlásení poruchy

4.A Kontaktné osoby

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

- za spoločnosť xxxxxxxx – Dohľadové centrum – ..., Bratislava
- za spoločnosť Orange – Prevádzkové centrum, Banská Bystrica

Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, aby ich vyššie uvedené kontaktné pracoviská fungovali v nepretržitej prevádzke (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov a 365/366 dní ročne). Kontaktné mená, ako aj telefónne a faxové čísla sú uvedené v Prílohe VI, v časti 3. Zmluvné strany sú povinné ohlásiť druhej zmluvnej strane každú zmenu údajov kontaktných osôb uvedených v časti 3 Prílohy VI tejto zmluvy najneskôr do 7 pracovných dní pred ich zmenou.

4.B Nahlasovanie porúch

Zmluvná strana, ktorá zistí poruchu s dopadom na prepojenie siete xxxxxx prevádzkovanou spoločnosťou xxxxxxxx a sieťou O.SK spoločnosti Orange, 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 nahlásujúca poruchu (OR = Orange, XX = xxxxxxxx),
- AAA je poradové číslo informácie, napr. 001,

- BB je kalendárny rok poskytnutia informácie, napr. 03,
- 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 (ak ho je možné pri telefonickom nahlásení prideliť);
- 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 používa v písomných záznamoch o poruchách, v záverečnej správe o poruche, ako aj vo všetkých ostatných formách kontaktu v súvislosti s poruchou.

Každá zo *zmluvných strán* sa zaväzuje viesť záznamy o nahlásených poruchách a o následnom postupe *zmluvných strán*.

4.C Oprava porúch

Ak vznikne porucha na zariadení, ktoré slúži na *prepojenie* a spracovanie prevádzky medzi *sieťou xxxxxx* prevádzkovanou *spoločnosťou xxxxxxxx* a *sieťou O.SK spoločnosti Orange, zmluvná strana*, v systéme ktorej sa porucha vyskytuje (podľa rozdelenia zodpovednosti uvedenej v časti 1 tejto Prílohy), sa zaväzuje:

1. Z začať s prácami na oprave poruchy podľa kategórie poruchy:
 - okamžite – pri kritických poruchách,
 - do 5 minút – pri závažných poruchách,
 - do 2 hodín – pri menej závažných poruchách,
 - od nahlásenia poruchy druhou zmluvnou stranou.
2. Vynaložiť všetky potrebné ľudské a materiálne prostriedky na odstránenie poruchy podľa kategórie poruchy:
 - do 1 hodiny – pri kritických poruchách,
 - do 2 hodín – pri závažných poruchách,
 - do 6 hodín – pri menej závažných poruchách,
 - od nahlásenia poruchy druhou *zmluvnou stranou*.

Počas diagnostiky a odstraňovania poruchy *zmluvná strana*, v systéme ktorej sa porucha vyskytla, vyvinie maximálne úsilie, aby sa čo najskôr obmedzil dopad poruchy na funkčnosť a kvalitu *prepojenia* a aby sa zabezpečila aspoň minimálna funkčnosť *prepojenia* dovtedy, kým sa odstránením poruchy neobnoví plná funkčnosť *prepojenia*.

4.D Vyradenie poruchy

Po oprave poruchy nahlási telefonicky *zmluvná strana*, v ktorej systéme nastala porucha, zodpovednému pracovníkovi druhej *zmluvnej strany*, že porucha je už opravená a následne túto skutočnosť potvrdí faxom. Oznámenie o vyradení poruchy musí obsahovať minimálne:

- meno a telefónne číslo pracovníka odhlasujúceho poruchu;
- evidenčné číslo poruchy, názov pripojenia;
- čas odstránenia poruchy;
- popis poruchy;
- potvrdenie obnovenia prevádzky *prepojenia*.

4.E Záverečná správa o poruche

Po oprave poruchy *zmluvná strana*, v ktorej systéme porucha nastala, vypracuje písomnú Záverečnú správu o poruche podľa vzoru uvedeného v Dodatku č. 1 tejto prílohy, 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(-i) pracoval(-i) na oprave poruchy;
- príčina poruchy;
- priebeh opravy poruchy;
- navrhované opatrenia na predchádzanie výskytu obdobných porúch v budúcnosti (ak je to možné).

Záverečná správa o poruche musí byť doručená druhej *zmluvnej strane* faxom do piatich pracovných dní od výskytu poruchy.

5. Kategorizácia porúch

5.A Kritická porucha

Kritická porucha znamená situáciu, pri ktorej nastane niektorá z nasledovných udalostí:

- 50 % alebo viac spojovacích liniek príp. okruhov zriadených v *bode prepojenia* nie je schopných úspešne realizovať *prepojenie volaní* medzi *sieťou xxxxxx* prevádzkovanou *spoločnosťou xxxxxxxx* a *sieťou O.SK* prevádzkovanou *spoločnosťou Orange*;
- jedna z ústrední slúžiaca na *prepojenie siete xxxxxx* a *siete O.SK* nie je schopná spracovať alebo smerovať prichádzajúcu alebo odchádzajúcu prevádzku medzi *systémami* oboch *zmluvných strán*;
- strata viac ako 50 % signalizačných liniek v systéme signalizácie č. 7 používanom medzi *systémami* oboch *zmluvných strán*;

5.B Závažná porucha

Závažná porucha znamená situáciu, pri ktorej nastane niektorá z nasledovných udalostí:

- menej než 50 %, ale viac ako 10 % spojovacích línií príp. okruhov zriadených v *bode prepojenia* nie je schopných úspešne realizovať *prepojenie volaní* medzi *sieťou xxxxxx* prevádzkovanou *spoločnosťou xxxxxxxx* a *sieťou O.SK* prevádzkovanou *spoločnosťou Orange*;
- jedna z ústrední slúžiaca na *prepojenie siete xxxxxx* a *siete O.SK* nie je schopná spracovať alebo smerovať viac ako 50 % prichádzajúcej alebo odchádzajúcej prevádzky medzi *systémami* oboch *zmluvných strán*;
- strata menej ako 50 % signalizačných línií v systéme signalizácie č. 7 používanom medzi *systémami* oboch *zmluvných strán*.

5.C Menej závažná porucha

Menej závažná porucha je porucha s dopadom na *prepojenie* a prevádzku medzi *systémami* prevádzkovanými *spoločnosťou xxxxxxxx* a *spoločnosťou Orange*, ktorý ju neklasifikuje do kategórie kritických porúch ani závažných porúch.

6. Plánované prerušenie prepojenia

6.A V prípade plánovaného prerušenia prevádzky

Zariadenia slúžiaceho na *prepojenie siete xxxxxx* a *siete O.SK* a spracovanie *volaní* medzi *sieťou xxxxxx* a *sieťou O.SK* prevádzkovanými oboma *zmluvnými stranami*, *zmluvná strana*, ktorá bude realizovať prerušenie, oznámi druhej *zmluvnej strane* túto skutočnosť najmenej dva (2) pracovné dni pred plánovaným prerušením. Plánované prerušenie prevádzky podľa tejto časti nesmie presiahnuť 5 kalendárnych dní nasledujúcich za sebou. Súčet dní plánovaného prerušenia prevádzky v jednom kalendárnom mesiaci nesmie presiahnuť 5 dní. Oznámenie sa zasiela na zodpovedné pracovisko faxom. Druhá *zmluvná strana* potvrdí prijatie faxu oznamujúceho plánované prerušenie prevádzky rovnako faxom.

6.B Oznámenie o plánovanom prerušení prevádzky obsahuje 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 ktorom 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*.

6.C Za plánované prerušenie prevádzky

Podľa tejto časti sa nepovažuje prerušenie prevádzky z dôvodov uvedených v článku 9 *zmluvy* a tiež prerušenie prevádzky podľa článku 13 bodov 13.1, 13.2 a 13.4 tejto *zmluvy*.

7. Odporúčania ITU a ETSI

Obe *zmluvné strany* sú povinné pri prevádzkovaní a údržbe zariadení vo svojom *systéme* postupovať podľa príslušných Odporúčaní ITU-T a ETSI, ak v tejto Prílohe nie je dohodnuté inak.

Dodatok č. 1

Závěrečná 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...