

PRÍLOHA III PREVÁDZKA A ÚDRŽBA

1. ROZDELENIE ZODPOVEDNOSTI

- 1.1 Každá Zmluvná strana je zodpovedná za inštaláciu, prevádzku a údržbu zariadení a Spojovacích okruhov potrebných na Prepojenie svojej Siete so Sieťou druhej Zmluvnej strany podľa tejto Zmluvy vo svojom Systéme až po Bod prepojenia.
- 1.2 Za inštaláciu, prevádzku a údržbu Bodu prepojenia zodpovedá spoločnosť...
- 1.3 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 škody, ktoré jej týmto zásahom spôsobila.

2. KONTAKTNÉ OSOBY PRE NAHLASOVANIE PORÚCH

Za nahlasovanie porúch a riadenie a koordináciu postupu pri odstraňovaní porúch zodpovedajú:

- Za spoločnosť O2: Network Management Centre, Praha
- Za spoločnosť ICP: ...

Vyššie uvedené pracoviská majú nepretržitú prevádzku (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365/366 dní v roku). Kontaktné osoby, telefónne a faxové čísla sú uvedené v Prílohe IV.

3. POSTUP PRI NAHLASOVANÍ PORÚCH

- 3.1 Zmluvná strana, ktorá zistí poruchu s dopadom na Prepojenie sietí O2 a ICP informuje telefonicky a následne aj e-mailom zodpovedné pracovisko druhej Zmluvnej strany o poruche bezprostredne po jej zistení. Druhá Zmluvná strana potvrdí e-mailom odbržanie informácie o poruche.
- 3.2 Zmluvná strana, ktorá zistí poruchu, priradí jej referenčné číslo v tvare XX-AAA/BB-YY, pričom:
 - XX je strana nahlasujúca poruchu,
 - AAA je poradové číslo oznámenia,
 - BB je kalendárny rok poskytnutia oznámenia,
 - YY je kategória poruchy (CR – kritická, MA – závažná, MI – menej závažná).
- 3.3 Pri nahlasovaní poruchy a následnom potvrdení výskytu poruchy prostredníctvom e-mailu budú uvedené nasledovné 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.

3.4 Priradené referenčné číslo bude použité vo všetkých ďalších písomných záznamoch o danej poruche a vo všetkých ostatných formách kontaktu v súvislosti s poruchou. Každá zo Zmluvných je povinná viesť záznamy o nahlásených poruchách a o následnom postupe Zmluvných strán.

3.5 Odstraňovanie porúch.

3.5.1 Zmluvná strana zodpovedná za poruchu sa zaväzuje začať s odstraňovaním poruchy a vynaložiť maximálne úsilie na jej odstránenie v rámci časových intervalov definovaných v Tabuľke 1., ak porucha má dopad na prevádzkyschopnosť vzájomného Prepojenia sietí oboch Zmluvných strán a/alebo na služby prepojených Volaní poskytované podľa tejto Zmluvy.

Tab. 1

Typ poruchy	Kritická porucha	Závažná porucha	Menej závažná porucha
Začiatok odstraňovania	Okamžite po nahlásení poruchy druhou Zmluvnou stranou	Do 5 min. od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou	Do 2 h od nahlásenia poruchy druhou Zmluvnou stranou
Lehota na odstránenie poruchy	< 2 h	< 4 h	< 6 h
1. eskalačná perióda	4 h	6 h	12 h
2. eskalačná perióda	8 h	12 h	24 h

Za 1. eskalačnú periódu sa pre účely tejto Zmluvy považuje čas medzi ohlásením poruchy a prvou eskaláciou poruchy na pracovníka pre 1. eskalačnú periódu.

Za 2. eskalačnú periódu sa pre účely tejto Zmluvy považuje čas medzi ohlásením poruchy a prvou eskaláciou poruchy na pracovníka pre 2. eskalačnú periódu.

3.5.2 Kontaktné pracoviská na ohlasovanie porúch oboch Zmluvných strán budú zodpovedať za poskytovanie aktuálnych informácií druhej Zmluvnej strane počas odstraňovania poruchy.

3.5.3 Počas zisťovania a odstraňovania poruchy môže ktorákoľvek Zmluvná strana požiadať o spoluprácu druhú Zmluvnú stranu prostredníctvom kontaktného pracoviska na ohlasovanie porúch.

3.5.4 Ak z charakteru poruchy vyplýva, že takáto spolupráca bude potrebná, Zmluvné strany si poskytnú vzájomnú podporu pri identifikácii a odstraňovaní poruchy. V prípade, že podpora nie je poskytnutá, omeškanie takto spôsobené sa nezapočíta do času na odstránenie poruchy podľa Tabuľky 1. tejto Prílohy.

3.6 Oznámenie o odstránení poruchy.

Po odstránení poruchy Zmluvná strana, ktorá za ňu zodpovedá, telefonicky nahlási túto skutočnosť zodpovednému pracovníkovi druhej Zmluvnej strany a následne ju potvrdí e-mailom. Oznámenie o odstránení poruchy musí obsahovať minimálne tieto informácie:

- Meno a telefónne číslo pracovníka ohlasujúceho poruchu
- Referenčné číslo poruchy
- Čas odstránenia poruchy
- Popis poruchy
- Potvrdenie obnovenia prevádzky Prepojenia

3.7 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 bude doručená druhej Zmluvnej strane e-mailom do piatich pracovných dní od výskytu poruchy.

3.8 Eskalačný postup.

V prípade, že porucha nie je odstránená v rámci lehoty stanovenej v Tabuľke 1. tejto Prílohy, Zmluvná strana, ktorá ohlásila poruchu druhej Zmluvnej strane, bude o tejto skutočnosti

informovať kontaktné osoby pre eskaláciu uvedené v bode 4. Prílohy IV v poradí a v časovom slede podľa Tabuľky 1. tejto Prílohy.

3.9 Klasifikácia porúch.

3.9.1 Kritická porucha.

Kritická porucha (CR) je porucha, ktorá je indikovaná jednou z nasledovných udalostí:

- 50% alebo viac ako 50% Spojovacích okruhov v Bode prepojenia nie je schopných v jednom smere prevádzky úspešne realizovať prenos medzi sieťami O2 a ICP,
- jedna z ústrední MSC slúžiaca na pripojenie Bodu prepojenia nie je schopná spracovať a smerovať prichádzajúcu ani odchádzajúcu prevádzku medzi sieťami O2 a ICP,
- 50% alebo viac ako 50% signalizačných liniek v Systéme signalizácie č. 7 používanom medzi sieťami O2 a ICP nie je funkčných.

3.9.2 Závažná porucha.

Závažná porucha (MA) je porucha, ktorá je indikovaná jednou z nasledovných udalostí:

- menej než 50% a zároveň viac ako 10% Spojovacích okruhov v Bode prepojenia nie je v jednom smere prevádzky úspešne realizovať prenos medzi sieťami O2 a 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 O2 a ICP,
- menej ako 50% signalizačných liniek v Systéme signalizácie č. 7 používanom medzi sieťami O2 a ICP je nefunkčných.

3.9.3 Menej závažná porucha.

Menej závažná porucha (MI) je akákoľvek porucha s dopadom na Prepojenie sietí O2 a ICP, ktorá nezodpovedá definícii kritickej a závažnej poruchy podľa bodov 3.9.1 a 3.9.2 tejto Prílohy.

4. PLÁNOVANÉ TECHNICKÉ PRÁCE

4.1 Zmluvná strana, ktorá plánuje vo svojej sieti vykonávať akékoľvek práce, ktoré by mohli ovplyvniť prevádzkyschopnosť Prepojenia sietí Zmluvných strán, písomne oznámi druhej Zmluvnej strane túto skutočnosť najmenej 5 dní pred začiatkom plánovaných prác.

4.2 V prípade, že jedna zo Zmluvných strán plánuje prerušenie prevádzky zariadenia slúžiaceho na Prepojenie sietí Zmluvných strán, oznámi túto skutočnosť druhej Zmluvnej strane 5 pracovných dní pred plánovaným prerušením.

4.3 Takéto plánované prerušenie nesmie presiahnuť 5 kalendárnych dní nasledujúcich za sebou. Zároveň súčet plánovaného prerušenia v nesmie presiahnuť 5 dní v jednom kalendárnom mesiaci.

4.4 Oznámenie o plánovaných prácach alebo o prerušení Prepojenia (ďalej len „Oznámenie o plánovaných prácach“) je zasielané e-mailom alebo faxom na zodpovedné pracovisko uvedené v Prílohe VI. Druhá Zmluvná strana e-mailom alebo faxom potvrdí prijatie tohto oznámenia.

4.5 Oznámenie o plánovaných prácach bude obsahovať minimálne nasledovné informácie:

- Dátum a čas začiatku plánovaných prác alebo prerušenia Prepojenia,
- Predpokladané trvanie prác,
- Dôvod pre vykonávanie plánovaných prác, resp. prerušenie Prepojenia,
- Meno zodpovedného pracovníka a kontaktné údaje,
- Akékoľvek ďalšie relevantné informácie týkajúce sa plánovaných prác alebo prerušenia Prepojenia.

V prípade akejkoľvek zmeny údajov uvedených v Oznámení o plánovaných prácach, Zmluvná strana, ktorá realizuje tieto práce, bezodkladne písomne oznámi príslušnú zmenu druhej Zmluvnej strane.