

ПРИЛОГ 7: ПРАВИЛА ЗА УПРАВУВАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ

СОДРЖИНА

1. Општи услови за управување и одржување.....	1
2. Процес на отстранување на грешки	1
3. Планирано Одржување.....	3

1. Општи услови за управување и одржување

Овој Прилог ги дефинира условите за отстранување на грешки и одржување на Услугите.

Страните ќе направат заедничка листа како Додаток на Договорот кој ќе ги вклучува задачите, исто така името и презимето, адресата, e-mail адресата, телефонот и доколку е потребно и бројот на факсот на лицата за контакт.

Во случај на измени, Страните се должни веднаш да ја ажурираат листата.

Условите за соработка во работењето кои сеуште не се утврдени во МАТЕРУО ќе бидат утврдени во текот на Пробното Работење кое Страните може да го наведат во Договорот.

2. Процес на отстранување на грешки

Страните го уредуваат работењето на службата за континуирано справување со грешки во работно време.

Македонски Телеком АД ќе започне со преземање на сите неопходни активности за идентификација и лоцирање на настанатиот дефект во рок од 1 (еден) час од моментот на примане на известувањето испратено од Страната Барател, за просторот на Главниот Разделник (MDF) на Македонски Телеком АД каде што Македонски Телеком АД има постојано ангажирани технички лица, доколку известувањето е пристигнато во работно време (од 8.00 до 16.00 часот во работни денови). Секоја пречка на локална јамка што е пријавена за време на работно време на Македонски Телеком АД (од 8.00 до 16.00 часот во работен ден), Македонски Телеком АД ќе настојува да ја отстрани во рок од 48 (четириесет и осум) часа од времето на пријавување (во рамките на следниот работен ден) за 95 % од дефектите за прекини кои го оневозможуваат користењето на локалната јамка, од времето на пријавување на дефектот од страна на Страната Барател или од моментот кога Македонски Телеком АД ќе го лоцира дефектот. За да се овозможи ова Македонски Телеком АД може неисправната Локална Јамка да ја замени со исправна што се наоѓа во истиот кабел. Пречка на Локална Јамка што е пријавена надвор од работно време на Македонски Телеком АД (од 8.00 до 16.00 часот во работен ден), за 95% од дефектите ќе се отстрани во рок од 48 (четириесет и осум) часа започнувајќи од 8.00 часот првиот работен ден. Страната Барател е должна да обезбеди присуство на Претплатникот чија Локална Јамка не е исправна. Поради отсуство на Претплатник (не отвара врата, затворен стан) времето на отстранување на грешка може да се пролонгира.

Доколку дефектот се случи во просторот на Македонски Телеком АД каде што Македонски Телеком АД има постојано ангажирани технички лица, Македонски Телеком АД ќе направи напори да го отстрани во рок од 3 (три) часа во работно време на Македонски Телеком АД (од 8.00 до 16.00 часот во работен ден) од моментот на лоцирање на дефектот.

Во случај кога времето на отстранување на дефекти за прекини кои го оневозможуваат користењето на локалната јамка од страна на Македонски Телеком АД е поголемо од 48 часа, Страната Барател има право да побара од Македонски Телеком АД да исплати пенали за пречекорување на времето за отстранување на дефекти. Висината на пеналот е 20% од месечниот надоместок на услугата за секој ден доцнење во случај кога времето на отстранување на дефекти е поголемо од 48 часа.

Страната Барател може да достави Барање до Македонски Телеком АД, за обезбедување на техничко лице за отстранување на дефекти надвор од работното време на Македонски Телеком АД за просторот на Главниот Разделник (MDF) на Македонски Телеком АД, за Надоместот кој е наведен во Прилог 8.Б (Надоместоци).

Страната Барател ги прима од Претплатникот пријавите за грешки кои влијаат на Услугата која се обезбедува на Локалната Јамка.

Македонски Телеком АД ги прима пријавите за грешки од Страната Барател за кои е докажано дека се однесуваат на Локалната Јамка со која управува Македонски Телеком АД како резултат на локализирање на грешката.

Ако локализирањето на грешката покаже дека таа не се наоѓа на Локалната Јамка со која управува Македонски Телеком АД, Страната Барател ќе биде одговорна за справување со грешката. Ако резултатот од локализирањето на грешката покаже дека грешката е во рамките на делокругот на одговорности на Македонски Телеком АД, Страната Барател ќе биде одговорна за неопходно пријавување на грешката до релевантната организација на Македонски Телеком АД.

Македонски Телеком АД треба да дејствува на отстранување на грешката само доколку пријавата за грешка е пополнета согласно спецификацијата.

Грешката ќе биде пренесена во пријава на грешка на соодветен начин.

Следните податоци треба да бидат наведени во пријава на грешка: датум и време на пријава на грешка од Претплатникот, податоци за Претплатникот, индивидуален идентификатор генериран за време на обезбедувањето на услугата, телефонски број на Претплатникот, инсталирана терминална опрема, телефонски број на лицето за контакт, идентификациски број на Страната Барател, појавувањето на грешката, и резултатот од локализирањето на истата.

Македонски Телеком АД ја заведува пријавената грешка од Страната Барател на пријава на грешка. Во времето на прием на пријава на грешка ќе се заведе датумот и времето на успешниот прием на истата. Од тој момент отстранувањето на грешката е одговорност на Македонски Телеком АД.

Доколку е потребно заедничко локализирање на грешката, Страната Барател треба да соработува.

Македонски Телеком АД ќе ги поправи грешките во секвенци рангирани според нивната сериозност и времето на прием.

Технологијата и процесот за отстранување на грешки кој се користи кај Локални Јамки на Македонски Телеком АД, се користат и за Локалните Јамки каде Македонски Телеком АД обезбедува разврзан пристап и тоа без никаква разлика.

Македонски Телеком АД целосно повторно ќе ја активира Услугата во најкраток можен рок согласно претпоставеното очекувано ниво на квалитет и техничките параметри. Македонски Телеком АД го евидентира процесот и резултатот од отстранувањето на грешката. Македонски Телеком АД ќе ги достави информациите и резултатот од отстранувањето на грешката со затворена пријава на грешка до Страната Барател. Од овој момент отстранувањето на грешката веќе не е одговорност на Македонски Телеком АД.

Доколку Страната Барател не упати забелешка кон Македонски Телеком АД во рок од 2 (два) дена во врска со пријава на грешка или не даде никаква изјава во однос на отстранувањето на грешката во рок од 2 (два) дена по приемот на затворената пријава за грешка, Македонски Телеком АД ќе смета дека грешката е отстранета и дека истото е прифатено од Страната Барател.

Во случај на контроверзно локализирање на грешка, Страните ќе извршат заедничко испитување.

Страната Барател има одговорност да го извести Претплатникот за времето на отстранување на грешката на кабелот. Доколку Претплатникот е спречен, Македонски Телеком АД ќе се обиде повторно да ја отстрани грешката во време за кое Претплатникот ќе биде известен. Доколку Претплатникот повторно е спречен, Македонски Телеком АД ќе го смета отстранувањето на грешката за затворено прашање и ќе ја извести Страната Барател за овој факт.

Времето за отстранување на грешката се протега од извештајот за грешка поднесен од Страната Барател до обновувањето на Услугата. Периодот кој се однесува на Македонски Телеком АД започнува од времето кога грешката е регистрирана и завршува во времето кога се затвора пријава за грешка – евидентирана кога пријавата за грешка се враќа назад - на Страната Барател.

Периодот за време на кој Претплатникот на Страната Барател е спречен нема да се смета за дел од времето за отстранување на грешката што е одговорност на Македонски Телеком АД.

Испадот на системот кој се случил како резултат на виша сила нема да се смета како дел од времето за отстранување на грешката.

Македонски Телеком АД нема да сноси одговорност за испадот на системот кој настанал како резултат на испад на терминалната опрема управувана на Претплатничката Пристапна Точка во сопственост на Претплатникот и/или Страната Барател.

Очекуваното време за отстранување на грешки и ефикасноста на отстранувањето на грешки за прекини кои го оневозможуваат користењето на локалната јамка од страна на Македонски Телеком АД за Страната Барател се карактеризира со:

- a) показател на квалитетот кој се однесува на кабелските пречки кои се поправени во рокод 48 часа

Код на показателот: RUO 001

Име на показателот: Односот помеѓу реалните кабелски пречки поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 48 часа и вкупниот број на реални кабелски пречки пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД.

Показателот ја покажува ефикасноста на поправката на кабелската пречка извршена од Македонски Телеком АД, освен тоа го прикажува процентуалниот однос на кабелски пречки кои ги пријавила Страната Барател при користење на разврзаната Локална Јамка кои биле поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 48 часа во дадениот дел на Локалната Јамка.

Димензии на показателот: %

Просечна годишна вредност на показателот

очекувана од Македонски Телеком АД: 95 %

Пресметување на показателот:

$\frac{\sum \text{Бројот на пријавени кабелски пречки поправени во рок од 48 часа} * 100}{\sum \text{Бројот на пријавени реални кабелски пречки}}$

Деленикот го содржи бројот на пречки на надземни и подземни кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 48 (четириесет и осум часа) во дадениот дел на Локалната Јамка.

Делителот го содржи вкупниот број на реални пречки на надземните и подземните кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и формирани во дадениот дел на Локалната Јамка.

3. Планирано Одржување

Страните гарантираат дека нивните електронски комуникациски мрежи и уреди одговараат за соодветна употреба и се соодветно одржувани.

Планираното Одржување значи дека Услугата е прекината за цели на одржување, обновување, проширување или слични соодветни активности координирани од Страните со претходен распоред.

Планираното Одржување нема да трае повеќе од 3 (три) дена за одредена прилика. Страната која дала иницијатива ќе поднесе известување за планираното одржување 2 (два) дена однапред и Страните навремено ќе се договорат за неопходните подготовки и за одржувањето на контакти во текот на работата.

За секоја промена што Македонски Телеком АД има намера да ја направи на својата мрежа или на местата на кои се реализира разврзан пристап на локална јамка, а која може да влијае врз услугите кои ги обезбедува Страната Барател, треба да го извести најмалку 90 (деведесет) дена пред таа промена да биде направена.

Македонски Телеком АД согласно своите развојни планови за изградба/модернизација на својата мрежна инфраструктура го задржува правото за укинување на услугите за разврзан пристап на локална јамка опишани во Прилог 4А од оваа понуда, со претходно известување на Страната барател во разумен рок за превземање на соодветните активности за техничка подготовка од Страната Барател. При тоа Македонски Телеком АД ќе му обезбеди алтернативен големопродажен продукт согласно своите технички можности.