Anexa 6 - Procedura Notificare și Remediere Deranjamente

Anexa 6.1 - Procedura notificare și remediere deranjamente

Procedura „**Notificare și Remediere Deranjamente**”, are scopul de a descrie pașii necesari deschiderii și rezolvarii unui deranjament prin serviciul de Suport Tehnic al Prestatorului.

În momentul în care Radiocom constată apariția unui deranjament pe un tronson de fibră neagră închiriat va notifica ... .
Înainte de trimiterea notificării către ... ., NOC Radiocom va face toate verificările necesare pentru a identifica natura deranjamentului.

1. Procedura de comunicare se va desfășura conform specificațiilor de mai jos:

A. NOC Radiocom trimite mail către …… în care se specifică:
   T0=0min
   - Nume Client
   - Serviciu Reclamat
   - ID Circuit / pereche FO neagră întreruptă/ cu parametri degradați;
   - Ora producere deranjament
   - Tip de alarme / descriere
   - Disponibilitate subtronson FO pentru teste/măsurători

Exemplu tichet standard al NOC DWDM Radiocom pentru circuitele din exploatare administrate:

> **Nume Client:** SN Radiocomunicații SA
> **Serviciu Reclamat:** Deranjament circuit închiriat FO
> **ID CIRCUIT:** LNK02_BU_PL
> **Subtronson/tronson FO degradat/intrerupt:** TRS București – Ploiești întrerupt
> **Ora producere deranjament: 18.25**
> **Tip de alarme / descriere:** Alarma Critică: "Loss of Signal"/ -50dBm
> **Disponibilitate subtronson FO pentru teste/măsuratori:** nu

B. …… răspunde către NOC Radiocom cu un mail în care se specifică:
   T1=T0+15min
   - Confirmare primire notificare deranjament
   - Definire numar TT deschis

C. …….. trimite mail către NOC Radiocom în care se specifică:
   T2=T0+30min
   - Cauza presupusă deranjament
   - ETR

   În funcție de natura deranjamentului …….. poate solicita NOC Radiocom deconectarea fibrelor porturilor optice pe echipamentele din capetele subtronsonului de fibră optică afectat dacă nodul de rețea este deservit dacă nu este obligația …….. …….. de a trimite echipa în teren pentru scoaterea fibrelor din ODF Radiocom/ ODF …. / ODF …. distant pentru protejarea echipamentelor DWDM SNR la distrugere în urma măsurătorilor OTDR.

D. …… trimite mail către NOC Radiocom în care se specifică
T3=T0+2h
- Update ETR
- Cauza producere deranjament - RFO
- Acțiuni întreprinse pentru remediere

E. …… trimite mail către NOC Radiocom în care se specifică:
T4=T0+ETR
- Finalizare lucrări remediere
- Cerere confimare remediere deranjament
- În cazul neprimirii unui răspuns în termen de maxim 15 minute ……. va anunța telefonic terminarea remedierii și va cere confimarea NOC Radiocom.

F. NOC Radiocom trimite mail către ……. în care se specifică:
T5=T4+15min
- status remediere deranjament :
  - deranjament remediat, funcționare în parametri inițiali- se închide deranjamentul (TT);
  - deranjament neremediat total cu precizare parametri de funcționare- …… continua verificările și acțiunile de remediere

G. NOC Radiocom trimite mail către ……. în care se specifică:
Start date: xx xx xxxx , Start time: tt tt tttt
End date: yy yy yyyy , End time: ss ss ssss
  - status circuite dacă sunt în parametri sau este necesară programare lucrare de remediere parametri degradați.

…… trimite mail către NOC Radiocom cu confirmarea timpilor deranjamentului și eventual o cerere de programare pentru remediere parametri degradati circuit.

2. În situațiile în care comunicarea prin intermediul mail-urilor nu se produce conform timpilor specificați mai sus, se va apela la notificările și confirmările telefonice.
De asemenea, pentru orice fel de neclarități se pot folosi ambele mijloace de comunicare: mail și telefon.
Deciziile stabilite telefonic între NOC Radiocom și ..... vor fi confirmate în scris pe email.

3. Lucrările de mentenanță anunțate vor începe la momentele programate doar după confirmarea NOC Radiocom că nu există alte deranjamente active în rețea care să afecteze furnizarea serviciilor închiriate de Radiocom.
Lucrările de mentenanță nu vor fi programate de ..... SRL simultan pe două tronsoane de fibră optică neagră furnizate.

Anexa 6.2 - Abrevieri/ Definiții:

- **ETR** – Estimated Time of Repair – Timp estimat de remediere;
- **NOC** - Network Operation Center – Centrul de operare a rețelei;
- **RFO** – Reason for Outage – Motivul defecțiunii;

- **SLA** – Service Level Agreement – Nivelul de calitate garantat al serviciului;
- **TL** – Team Leader;
- **TRS** – Tronson;
- **sTRS –** subTronson, parte componentă a unui tronson de fibră optică neagră închiriată
- **TT** - Trouble Ticket;
- **FO** - Fibră optică;
- **Deranjament** - degradarea sau întreruperea serviciilor de colocare sau a rețelei de FO
- **GTR** - timp garantat de remediere;
- **SNR** - SN Radiocomunicații SA;
- **Radiocom** - Brandul rețelei Naționale a SN Radiocomunicații SA, marcă înregistrată

Datele de contact pentru ....., sunt prezentate în cadrul ***Tabelului 1 - Date Contact ..... , Personal Tehnic Nivel 1, Personal Tehnic Nivel 2 și Responsabil Comercial .....,*** de mai jos.

Tabel 1: Date Contact ..... , Personal Tehnic Nivel 1, Personal Tehnic Nivel 2 și Responsabil Comercial .....:

Probleme tehnice:		Disponibilitate:	
Nume Mobil Telefon Fax e-mail			
Aspecte tehnice (nivel 1):		Disponibilitate:	
Nume Functie Mobil Telefon Fax e-mail			
Aspecte tehnice (nivel 2):		Disponibilitate:	
Nume			
Functie			
Mobil			
Telefon			

Fax			
e-mail			
Responsabil comercial		Disponibilitate:	
Nume			
Functie			
Mobil			
Telefon			
Fax			
e-mail			

Achizitor,
S.N. RADIOCOMUNICAŢII S.A.

Prestator,