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 NOC Direct One
Înainte de trimiterea notificării către NOC Direct One, 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 NOC Direct One 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:** LNK06_ Urseni - Sibiu **Subtronson/tronson FO degradat/intrerupt:** sTRS Urseni - Sannicolau întrerupt **Ora producere deranjament: 18.25** **Tip de alarme / descriere:** Alarma Critică: "Loss of Signal"/ -50dBm **Disponibilitate subtronson FO pentru teste/măsuratori:** nu

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

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

   În funcție de natura deranjamentului, NOC Direct One poate solicită 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 NOC Direct One de a trimite echipa în teren pentru scoaterea fibrelor din ODF Radiocom / / ODF Direct One/ ODF Direct One distant, pentru protejarea echipamentelor DWDM SNR la distrugere în urma măsurătorilor OTDR.

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

E. NOC Direct One 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 NOC Direct One va anunța telefonic terminarea remedierii și va cere confimarea NOC Radiocom.

F. NOC Radiocom trimite mail către NOC Direct One 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- NOC Direct One continua verificările și acțiunile de remediere

G. NOC Radiocom trimite mail către NOC Direct One 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.

NOC Direct One 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 NOC Direct One 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 NOC Direct One 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 Direct One (Prestator) sunt prezentate în cadrul Tabelului 1 - Date Contact Direct One, Personal Tehnic Nivel 1, Personal Tehnic Nivel 2 și Responsabil Comercial Direct One, de mai jos.

Tabel 1: Date Contact ~~Direct One~~Prestator , Personal Tehnic Nivel 1, Personal Tehnic Nivel 2 și Responsabil Comercial ~~Direct One~~Prestator:

Probleme tehnice:		Disponibilitate:	
Nume Mobil Telefon Fax e-mail	NOC ~~Direct One~~Prestator ~~# 0727 895 875~~ ~~021 269 3463~~ ~~031 106 5271~~ ~~support@directone.ro,~~ ~~noc@directone.ro~~	7 zile pe săptămână	24 × 7 × 365
Aspecte tehnice (nivel 1):		Disponibilitate:	
Nume Functie Mobil Telefon Fax e-mail	~~Adrian Rotaru~~ ~~Network Team Leader~~ ~~0720 011 975~~ ~~021 269 3463~~ ~~031 106 5271~~ ~~Adrian.rotaru@directone.ro~~	~~În timpul orelor de program~~	~~între: 9:00 si 18:00~~
Aspecte tehnice (nivel 2):		Disponibilitate:	
Nume	~~Cosmin Mazilu~~	~~În timpul orelor de program~~	~~între: 9:00 si 18:00~~
Functie	~~Director Tehnic~~		
Mobil	~~0725 440 770~~		
Telefon	~~021 269 3463~~		
Fax	~~031 106 5271~~		
e-mail	~~Cosmin.mazilu@directone.ro~~		

Formatted Table

Formatted Table

Formatted Table

Responsabil comercial		Disponibilitate:	
Nume	~~Gianina Pelea~~	~~În timpul orelor de program~~	~~între: 9:00 si 18:00~~
Functie	~~Director Comercial~~		
Mobil	~~0739 855 063~~		
Telefon	~~021 269 3453~~		
Fax	~~031 106 5271~~		
e-mail	~~Gianina.pelea@directone.ro~~		

Formatted Table

Achizitor,

S.N. RADIOCOMUNICAŢII S.A.

Director General

~~Eugen BRAD~~

Director Executiv Tehnic

~~Alin TERCHILĂ~~

Manager Departament Networking

~~Adrian ABUNEI~~

Şef Serviciu Transmisiuni

~~Silvian MITITELU~~

Prestator,

~~**DIRECT ONE S.A.**~~

~~**Director General**~~

~~Adrian RĂCĂȘAN~~

~~**Director Tehnic**~~

~~Cosmin Mazilu~~

~~**Director Comercial**~~

~~Gianina Pelea~~

~~**Director Financiar**~~

~~Patricia Luca~~

~~Avizat Juridic~~