**Anexa nr. 4**

la Contractul nr. _____/_____/_____

## PROCEDURA DE NOTIFICARE ȘI REMEDIERE A DERANJAMENTELOR

Procedura „Notificare si Remediere Deranjament", are scopul de a descrie pasii necesari deschiderii si rezolvarii unui deranjament prin serviciul de Suport Tehnic al furnizorului.

In momentul in care Radiocom constata aparitia unui deranjament pentru Serviciul Circuit Ethernet cu capacitate de 1 Gbit/s pe suport FO va notifica NOC Furnizor.
Inainte de trimiterea notificarii catre NOC Furnizor, NOC Radiocom va face toate verificarile necesare pentru a identifica natura deranjamentului.

**1.** Procedura de comunicare se va desfasura conform specificatiilor de mai jos.

A. NOC Radiocom trimite mail catre NOC Furnizor in care se specifica:
   T0=0min
   - Nume Client
   - Serviciu Reclamat
   - ID Serviciu / Serviciu **Circuit Ethernet cu capacitate de 1 Gbit/s intrerupt**
   - Ora producere deranjament
   - Tip de alarme / descriere

B. NOC Furnizor raspunde catre NOC Radiocom cu un mail in care se specifica:
   T1=T0+15min
   - Confirmare primire notificare deranjament
   - Definire numar TT deschis

C. NOC Furnizor trimite mail catre NOC Radiocom in care se specifica:
   T2=T0+30min
   - Cauza presupusa deranjament
   - ETR

D. NOC Furnizor trimite mail catre NOC Radiocom in care se specifica
   T3=T0+2h
   - Update ETR
   - Cauza producere deranjament -RFO
   - Actiuni intreprinse pentru remediere

E. NOC Furnizor trimite mail catre NOC Radiocom in care se specifica:
   T4=T0+ETR
   - Finalizare lucrari remediere
   - Cerere confimare remediere deranjament
   - In cazul neprimirii unui raspuns in termen de maxim 15 minute NOC Furnizor va anunta telefonic terminarea remedierii si va cere confimarea NOC Radiocom.

F. NOC Radiocom trimite mail catre NOC Furnizor in care se specifica:
   T5=T4+15min
   - status remediere deranjament :
     - deranjament remediat , functionare in parametri initiali- se inchide deranjamentul (TT)
     - deranjament neremediat total cu precizare parametri de functionare- NOC Furnizor continua verificarile si actiunile de remediere

G. NOC Radiocom trimite mail catre NOC Furnizor in care se specifica:
   Start date: xx xx xxxx , Start time: tt tt tttt

End date: yy yy yyyy , End time: ss ss ssss
NOC Furnizor trimite mail catre NOC Radiocom cu confiramrea timpilor deranjamentului.

**2.** In situatiile in care comunicare prin intermediul mail-urilor nu se produce conform timpilor specificati mai sus, se va apela la notificarile si confirmarile telefonice.
De asemenea pentru orice fel de neclaritati se pot folosi ambele mijloace de comunicare (mail, telefon).
Deciziile stabilite telefonic intre NOC Radiocom si NOC Furnizor vor fi confirmate in scris pe email.

**3.** Lucrarile de mentenanta anuntate vor incepe la momentele programate doar dupa confirmarea NOC Radiocom ca nu exista alte deranjamente active pe circuitul de rezerva care sa afecteze furnizarea serviciilor inchiriate de Radiocom.
Lucrarile de mentenanta nu vor fi programate de Furnizor simultan pe cele doua circuite furnizate.

**Abrevieri/Definitii**

- ETR – Estimated Time of Repair – Timp estimat de remediere
- NOC - Network Operation Center – Centrul de operare a rețelei;
- NOC Furnizor - Centrul de operare a rețelei furnizorului circuitelor inchiriate
- RFO – Reason for Outage – Motivul defecțiunii
- SLA – Service Level Agreement – Nivelul de calitate garantat al serviciului;
- TL – Team Leader;
- TRS – Transmisiuni
- TT – Trouble Ticket;
- FO- Fibra optica
- Deranjament – degradarea sau intreruperea serviciilor de colocare sau a retelei de FO
- GTR- timp garantat de remediere
- SNR-SN Radiocomunicatii SA
- Radiocom – Brandul retelei naționale a SN Radiocomunicatii SA, marca inregistrata.

**Achizitor,** **Prestator,**