

PRÍLOHA

zmluvy o prenájme nenasvietených optických vlákien č. NBU/PV/31012018

Poriadok služby

1.Všeobecné pojmy:

- 1.1. Porucha optickej trasy** je definovaná ako stav, kedy v dôsledku poruchovej udalosti na prenosovom optickom médiu dochádza k neobnoviteľnej strate prenášanej informácie medzi dvoma bodmi prenosového systému v danom smere prenosovej cesty.
- 1.2. Závada optickej trasy** je stav kedy nastáva zhoršenie medzných parametrov optickej trasy oproti podmienkam za akých bola prebratá, nad stanovenú hodnotu; podľa tejto prílohy zmluvy neznamená však stratu prevádzky.
- 1.3. Poruchová udalosť** je udalosť kedy je optická trasa poškodená a môže vzniknúť, prípadne vznikla porucha na pracovných vláknach.
- 1.4. Optická trasa** je súhrn vonkajších prostriedkov (spojky, HDPE rúry, vonkajšie káble a pod.) a vnútorných prostriedkov (ODF, pigtail, vnútorný kábel a pod.) slúžiacich na prepojenie koncových bodov
- 1.5. Optické rozhranie** je miesto, kde sa mení svetelné žiarenie na iný druh signálu.
- 1.6. Optická spojka (káblová) (OS)** je miesto, v ktorom sú spojené (zvárané) optické vlákna dvoch káblových dĺžok optického kábla. Inak sa nazýva aj rovná optická spojka.
- 1.7. Rezerva optického kábla (R)** je rezerva na optickom kábli, ktorá je namotaná v priestore na to určenom pre prípad budúcich prevádzkových potrieb.
- 1.8. Pigtail** je pripojovací jednovláknový staničný optický kábel, ktorý je na jednej strane ukončený konektorom a slúži na pripojenie optického vlákna z kazety optickej spojky na optický rozvádzač.
- 1.9. Patchcord** je prepojavací jednovláknový staničný optický kábel, ktorý je ukončený na oboch koncoch konektorom a slúži na prepojenie dvoch optických ukončení.
- 1.10. OC (operačné centrum)** je organizačná jednotka poskytovateľa a užívateľa zodpovedná za ohlasovanie závad, ich evidenciu a sprostredkovanie komunikácie medzi poskytovateľom a užívateľom pri ohlasovaní a odstraňovaní porúch.
- 1.11. Prenajaté optické vlákna** - vymedzená časť vlákien optického kábla trasy ktorá slúži na prenájom.

2. Preberacie konanie

Poskytovateľ vykoná pre potreby preberacieho konania optické merania na prenajímaných vláknoch na všetkých optických trasách medzi koncovými bodmi.

Na požiadanie sa optických meraní na trasách môžu zúčastniť aj zodpovední pracovníci užívateľa.

Preberacie konanie zvoláva oprávnený zástupca spoločnosti SITEL minimálne 5 dní pred termínom preberacieho konania. Kontaktuje osoby oficiálne poverené užívateľom na daný účel faxom/e-mailom s uvedením presnej adresy miesta, dátumu a času preberacieho konania.

2.1. Povinnosti spoločnosti SITEL

Spoločnosť SITEL je povinná poskytnúť užívateľovi v rámci preberacieho konania prenajatých optických vlákien Preberací protokol, súčasťou ktorého je minimálne :

- merací protokol s uvedením hodnôt útlmu;
- číselné označenie vlákien, prenechaných do užívania

2.2. Povinnosti užívateľa

Užívateľ je povinný zúčastniť sa preberacieho konania a podpisom potvrdiť prevzatie optickej trasy prípadne jej neprevzatie s uvedením dôvodov.

3. Údržba optických trás

3.1. Údržbové merania

Povinnosti spoločnosti SITEL:

- 3.1.1) vykonávať pravidelné údržbové merania optických vlákien na celej optickej trase;
- 3.1.2) poskytnúť na požiadanie namerané výsledky prenajímaných optických vlákien užívateľovi;
- 3.1.3) v prípade zistenia závady počas pravidelného údržbového merania je spoločnosť SITEL povinná postupovať podľa bodu 5.1.

4. Plánované práce

V prípade plánovanej práce ktorá môže spôsobiť prerušenie prevádzky je spoločnosť SITEL povinná oznámiť túto skutočnosť užívateľovi na kontaktné pracovisko podľa bodu 5.2.2 tejto prílohy, a to minimálne 3 dni pred plánovanou prácou. Informácia musí byť zaslaná faxom a musí obsahovať:

- dátum a čas plánovanej práce
- predpokladaný čas trvania
- meno zodpovedného pracovníka

Kontaktné miesto užívateľa potvrdí príjem faxu oznamujúceho plánovanú prácu faxom. Užívateľ sa má právo vyjadriť k plánovanej práci. Ak je to možné, plánované prerušenia prevádzky budú uskutočňované v hodinách, kedy je najmenšia prevádzka.

5. Ohlasovanie a odstraňovanie porúch a závad

5.1. Ohlasovanie a odstraňovanie závad

Závada je nahlasovaná zodpovedným pracovníkom užívateľa na OC (operačné centrum) spoločnosti SITEL a spoločnosť SITEL je povinná do 24 hodín od nahlásenia zabezpečiť začatie lokalizácie a odstraňovanie závady v súčinnosti s pracovníkmi užívateľa.

V prípade závad spoločnosť SITEL poskytne, ak to bude možné, do doby opravy poškodenej optickej trasy náhradné optické vlákno, ktoré spĺňa požiadavky uvedené v Zmluve o prenájme optických vlákien.

5.2. Ohlasovanie porúch

V prípade poruchy je spoločnosť SITEL povinná obnoviť dočasne prevádzku na optických vláknach do **24** hodín od nahlásenia poruchy.

5.2.1) Ohlasovanie poruchovej udalosti:

5.2.1.1) Porucha je nahlasovaná zodpovedným pracovníkom užívateľa na OC spoločnosti SITEL telefonicky.

Telefonické nahlásenie musí obsahovať:

- Meno a funkciu nahlasujúceho zodpovedného pracovníka užívateľa
- Popis poruchy
- Názov optickej trasy podľa preberacieho protokolu, približný rozsah poruchy profilu, miesta umiestnenia ODF,
- Čas vzniku a klasifikáciu poruchy

5.2.1.2) OC spoločnosti SITEL spätne telefonicky oznámi na kontaktné telefónne číslo užívateľa evidenčné číslo poruchovej udalosti. Pridelené evidenčné číslo bude použité pri vypracovávaní písomnej správy o poruchovej udalosti a vo všetkých ďalších kontaktoch súvisiacich s danou poruchovou udalosťou.

5.2.2) OC pre nahlasovanie, odstraňovanie a ukončovanie poruchových stavov

Pracovisko užívateľa:

Zodpovedná osoba:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Telefónne číslo:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Číslo mobilného telefónu:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Číslo faxu:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Pracovisko spoločnosti SITEL:

Zodpovedný pracovník:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Telefónne číslo:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

5.2.3) Operačné centrá pre nahlasovanie poruchových stavov udržiavajú nepretržitú prevádzku 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku. Uvedené kontaktné pracoviská sa zaväzujú, že každú zmenu telefónneho spojenia alebo kontaktných osôb oznámia druhej strane do jedného týždňa pred zmenou.

Po finálnom obnovení optickej trasy je spoločnosť SITEL povinná do 10 dní predložiť užívateľovi aktualizovanú dokumentáciu, správu o poruche a merací protokol ktorý musí obsahovať merania uvedené v odseku 2.1 (Merací protokol).

Správa o poruche musí obsahovať:

- evidenčné číslo poruchy
- dátum a čas vzniku poruchy
- dátum a čas odstránenia poruchy
- príčinu poruchy a návrh riešenia ako danej poruche predísť.

6. Všeobecné ustanovenia

6.1 Ak z technických príčin spoločnosť SITEL nie je schopná v prípade závady poskytnúť užívateľovi náhradné vlákna podľa bodu 5.1, môže užívateľ písomne požiadať o dočasné odpojenie a pozastavenie spoplatňovania po dobu odstránenia závady.

6.2 Spoločnosť SITEL je povinná oznámiť užívateľovi dopredu všetky zmeny a zásahy ktoré by mohli mať za následok zmeny trasy, hlavne ak menia útlmové pomery voči východiskovému stavu kedy boli vlákna prebraté.

6.3 Užívateľ je povinný oznámiť spoločnosti SITEL dopredu všetky zmeny a zásahy ktoré by mohli mať za následok zmeny trasy, hlavne ak menia útlmové pomery voči východiskovému stavu kedy boli vlákna prebraté. Takisto je povinný oznámiť aj všetky plánované práce najmenej 5 dní dopredu na kontaktné miesta poskytovateľa podľa bodu 4 tejto prílohy.