



## Załącznik nr 10 do Umowy - Kanały awaryjne

### 1. Uszkodzenia

Uszkodzenia (1 uszkodzenie = 1 mail) są przysyłane na skrzynkę funkcyjną **BSAAwarie@orange.com** w formie e-maila o tytule:

FTTH\_[Nazwa\_Operatora]\_Uszkodzenie\_zgl\_[RRRRMMDDHH24MM]\_[nr\_sprawy\_po\_stronie\_Operatora]  
]

Zgłoszenie uszkodzenia powinno zawierać następujące dane :

- Id Łącza
- Numer sprawy po stronie OA
- Czy Abonent zalogował się (kiedykolwiek) do usługi?
- Data i godz. Zgłoszenia
- VLAN
- Identyfikator PDU
- Nr kontaktowy do Abonenta
- Opcja/Wersja
- Problem 1
- Problem 2
- Problem 3
- Godziny dostępności do lokalu Abonenta
- Adres instalacyjny
- Oświadczenie Operatora, że sprawdził swoje zasoby.

Zgłoszenia będą przysyłane z adresów pracowników technicznej linii wsparcia (wysyłane z domeny ..... oraz .....), ..... oraz .....

### 2. Kanał awaryjny dla komunikatów OPL związanych z realizacją usługi BSA:

OPL w przypadku awarii ISI ponad 12h uruchomi kanał awaryjny dla komunikatów OPL związanych z realizacją usługi BSA, tam gdzie wymagane jest przekazanie parametrów niezbędnych do uruchomienia usługi po stronie PT.

Adres mailowy PTL, na który OPL będzie wysyłać komunikaty z parametrami konfiguracyjnymi dla poszczególnych usług BSA: .....

W przypadku awarii ISI komunikaty zamówień będą kierowane na skrzynki po stronie OPL w zależności od rodzaju procesu:

- instalację na ŁAN/ migrację/ anulowanie aktywacji, migracji na skrzynkę **BSAKoordynatorzy\_VIP@orange.com**;
- modyfikację opcji/ rezygnację/ asystę kompleksową do aktywnej usługi/ anulowanie asysty, modyfikacji, rezygnacji na skrzynkę - **ModyfikacjeBSA@orange.com**.

Temat maila: Komunikacja\_awaryjna\_numer\_Data Wysłania\_BSA GPON\_rodzaj procesu  
W treści maila będzie zawarty plik ze szczegółowymi danymi (w załączeniu):



Załącznik nr 1  
Awaryjna obsługa za:

Jeśli zamówienie wymaga przekazania dokumentów – będą one załączane w mailu.

### 3. Odpytanie o aktywne usługi na łączu:

Adres mailowy PT, jaki będzie stosowany przy obsłudze zapytania o aktywne usługi na łączu:

.....

Komunikaty awaryjne będą przesyłane ze skrzynki funkcyjnej OPL: **odpytanie.awaryjny@orange.com**.

W tytule maila OPL będzie podawać treść:

Odpytanie\_ Order-number\_ informacja o aktywnych usługach na łączu

W treści maila będzie zawarty plik ze szczegółowymi danymi (w załączeniu):



Załącznik nr 2  
Informacja o aktywny

oraz treść: *Z uwagi na prace stabilizacyjne systemów, przesyłamy Państwu plik zawierający informację o usługach aktywnym na danym łączu w ilości xxx sztuk.*

W przypadku awarii ISI komunikaty odpytania o aktywne usługi będą przesyłane do OPL na skrzynkę funkcyjną **odpytanie.awaryjny@orange.com**.

Tytuł maila: Odpytanie\_ Numer zapytania\_ informacja o aktywnych usługach na łączu

W treści maila będzie zawarty plik ze szczegółowymi danymi (załącznik):



Załącznik nr 3  
Odpytanie o aktywne

### 4. Awaryjne wysyłanie komunikatów dla zamówień/ zgłoszeń dla Usługi BSA: dot. Zamówień wyszczególnionych w pkt. 2

W przypadku, gdy zaistnieje konieczność poinformowania PT o statusie /kroku realizacji procesów zgodnie z przebiegiem wynikającym z zasad procesowych zostanie wysłany komunikat mailowy pod **adres .....** Dotyczy zamówień wyszczególnionych w punkcie 2.

Kanał awaryjny będzie wykorzystywany jedynie w sytuacji, gdyby okazało się, że z powodu błędów w komunikacji elektronicznej nie możemy dosłać właściwego statusu.

#### **5. Awaryjne wysyłanie komunikatów dla zgłoszeń Awarii masowych dla Usługi BSA:**

Komunikaty o awariach masowych będą umieszczane na zasobie sieciowym 172.16.14.15.  
Komunikaty awaryjne z informacją o umieszczeniu pliku na zasobie sieciowym będą przesyłane ze skrzynki funkcyjnej OPL: **BSAAwarie@orange.com**.

Adres mailowy PT, jaki będzie stosowany na wypadek wystąpienia awarii masowej oraz bieżących statusów w trakcie obsługi usunięcia Awarii masowej:

.....

Kanał awaryjny będzie wykorzystywany jedynie w sytuacji, gdyby okazało się, że z powodów błędów w komunikacji elektronicznej nie możemy dosłać właściwego statusu.

Wzór pliku:



FTTH\_nazwa  
OA\_Awaria\_Masowa\_

#### **6. Awaryjne wysyłanie komunikatów dla zgłoszeń Prac planowych dla Usługi BSA:**

Komunikaty o pracach planowych będą umieszczane na zasobie sieciowym 172.16.14.15.  
Wzór pliku:



nazwa  
OA#FTTH\_nazwa OA

#### **7. Zgłaszanie niedostępności aplikacji KWM/ CTU:**

Zgłoszenia o niedostępności aplikacji należy kierować na adres: **awarieisi@orange.com**.

Adres mailowy PT, jaki będzie stosowany na wypadek niedostępności aplikacji:

Kanał awaryjny będzie wykorzystywany jedynie w sytuacji niedostępności aplikacji KWM/CTU lub w trakcie prac administracyjnych po stronie OPL.

Na wskazane skrzynki funkcyjne, na 30 DR przed planowaną pracą administracyjną w aplikacji KWM/CTU, OPL przekazuje informację mailową oraz na zasobie SFTP będzie zamieszczany aktualny plik z informacją o planowanych pracach administracyjnych w KWM/TU. Wiadomość mail zawierać będzie ścieżkę postępowania w takim przypadku czyli konieczność przemówienia realizacji oraz nie umawianie nowych zamówień na czas prac administracyjnych po stronie OPL

Na 5DR przed datą planowanej pracy administracyjnej KWM/CTU, OPL przekazuje raport z wykazem zamówień, których data wymagana wypada na termin prac administracyjnych i występuje konieczność ich przemówienia – jeśli takowe występują.

W przypadku braku zmiany terminu umówienia, zamówienia będą zamykane po stronie OPL wynikiem RTN dzień przed terminem prac administracyjnych od godziny 12:00.

#### **8. Awaryjna realizacja zamówień w przypadku niedostępności KWM.**

Należy postępować w zależności od dostępności ISI:

- a) jeśli dostępny – w polu ID rezerwacji slotu czasowego (*time-slot-reservation-id*) wpisywane są same zera;
- b) jeśli niedostępny i komunikacja odbywa się poprzez formatki Excel – pole *ID rezerwacji* powinno zostać wypełnione zerami;
- c) Operator ustala termin realizacji zamówienia nie wcześniej jak 5DR od dnia zgłoszenia wolnego od braków formalnych;
- d) Partner Techniczny OPL kontaktuje się telefonicznie z Klientem OA oraz potwierdza jego obecność w lokalu w dacie wymaganej realizacji zamówienia.

#### **9. Awaryjna realizacja zamówień w przypadku niedostępności Terminarza Umówień (CTU).**

Należy postępować w zależności od dostępności API/ISI:

- a) jeśli dostępny - w polu dot. ID rezerwacji slotu czasowego wpisywane są zera „0000” a w polu Uwagi dodatkowy znacznik #TU#;
- b) jeśli niedostępny i komunikacja odbywa się poprzez formatki Excel – pole *ID rezerwacji* powinno zostać wypełnione zerami;
- c) Operator ustala termin realizacji zamówienia nie wcześniej jak 5DR od dnia zgłoszenia wolnego od braków formalnych;
- d) Jeżeli podczas realizacji zlecenia okaże się, że standard instalacji wymagał dłuższego czasu na dostarczenie usługi i zlecenie nie może być dostarczone w terminie min. 5 DR od dnia wysłania zgłoszenia do OPL wówczas zlecenie zostanie odesłane jako RTN.
- e) Partner Techniczny OPL kontaktuje się telefonicznie z Klientem PT oraz potwierdza jego obecność w lokalu w dacie wymaganej realizacji zamówienia.