

## **ПРИЛОГ 7.Б: УПРАВУВАЊЕ СО ГРЕШКИ**

### **1. Известување за грешки**

1.1 Операторот-корисник – освен во случаите за грешки опишани во Точка 3 - може да ги пријави откриените грешки по телефон и/или факс на организационата единица на Давателот На Услуги што врши функции на управување и одржување на мрежата (NOC/NMC functions).

1.2 Операторот-корисник треба да го потврди известувањето за грешки дадено преку телефон во согласност со Точка 1.1 во Формуларот За Известување За Грешки преку електронска пошта или факс.

1.3 Известувањата за грешки во согласност со Точка 1.1 треба да ги содржат следниве елементи:

а) Име и презиме на лицето кое што известува, име и презиме и телефонски број на лицето за контакт;

б) Идентификациски Број на Телефонскиот Интерконекички Вод и идентификација на Географската Локација на соодветната Интерконекичка Точка;

в) Именување на Услугата За Сообраќај каде е забележана грешка;

г) Краток опис на грешката;

д) Листа и резултати од тестовите и испитувањата во врска со грешката што дотогаш биле спроведени;

ѓ) Начинот на кој грешката била откриена (систем за управување, извештај итн.);

е) Датум и време кога се појавила состојбата на грешка;

ж) Датум и време на известувањето за грешката;

з) Доколку е потребно: услови за влез до Операторот-корисник.

### **2. Отстранување на грешки**

2.1 Давателот На Услуги треба да дејствува во согласност со Точките 2.2 до 2.7 освен во случаите на грешки што се опишани во Точка 3.

2.2 Давателот На Услуги иницира локализирање на грешката веднаш по добивањето на известување за грешка од Операторот-корисник или од моментот кога Давателот На Услуги ќе ја лоцира грешката, а овој период не може да биде подолг од 1 (еден) час, за Интерконекичките Точки во рамките на Дигиталниот Разделник (DDF) на Давателот На Услуги каде што Давателот На Услуги има постојано ангажирани технички лица. Откако ќе се локализира грешката Давателот На Услуги ја информира Операторот-корисник за причината за грешката и очекуваното време за отстранување на грешката преку подготвување и доставување на Формулар За Известување За Грешки. Операторот-корисник треба да достави коментари повратно до Давателот На Услуги во најкус можен рок во Формуларот За Известување За Грешки. Доколку коментарите не се испратат назад во рок од 2 (два) дена, ќе се смета дека содржината на Формуларот За Известување За Грешки се прифаќа.

Доколку грешката се случила во просторот на Давателот На Услуги каде што Давателот На Услуги има постојано ангажирани технички лица, Давателот На Услуги ќе направи напори да го отстрани во рок не подолг од 1 (еден) час од моментот на лоцирање на дефектот.

Операторот-корисник може да достави Барање до Давателот На Услуги, за обезбедување на техничко лице за локализирање и отстранување на грешки надвор од работното време на Давателот На Услуги во просторот на Давателот На Услуги, за Надомест (Надомест За Обезбедување На Постојана Техничка Поддршка) кој е наведен во Прилог 8.Б (Надоместоци).

**2.3** По локализирањето на грешката Давателот На Услуги треба да обезбеди информации за напредокот во однос на отстранување на грешката по барање.

**2.4** Доколку е потребно влегување во локациите на Операторот-корисник заради отстранување на грешката, Давателот На Услуги стапува во контакт со лицето назначено за контакт од страна на Операторот-корисник за локацијата. Доколку лицето за контакт на Операторот-корисник не е во можност да обезбеди услови за влез, времето помеѓу барање за влез и влез на локациите нема да се вклучи во времето за отстранување на грешки.

**2.5** По отстранувањето на грешката Давателот На Услуги ќе го предаде Телефонскиот Интерконекциски Линк или Услугата За Сообраќај во тестирана состојба на Операторот-корисник за понатамошни тестови и мерења. Отстранувањето на Грешки на Телефонскиот Интерконекциски Линк или на Услугата За Сообраќај може да се смета за успешно доколку Операторот-корисник го прифати тоа. Операторот-корисник ќе го прифати отстранувањето на грешката доколку Телефонскиот Интерконекциски Линк или Услугата За Сообраќај ги задоволува барањата дефинирани во описот на соодветната услуга.

**2.6** Давателот На Услуги треба да даде информација за завршувањето на состојбата на грешка преку телефон и електронска пошта или факс, испраќајќи го назад комплетираниот Формулар За Известување За Грешки. Известувањето треба да содржи детали за процесот за отстранување на грешки. Понатаму, извештајот треба да ги содржи следниве елементи:

- а) Сериски број на пријавата на грешка;
- б) Име и презиме на лицето што известува, име и телефонски број на лицето за контакт;
- в) Идентификациски Број на Телефонскиот Интерконекциски Вод и идентификација на Географската Локација на соодветната Интерконекциска Точка;
- г) Датум и време кога се појавила состојбата на грешка;
- д) Завршување на состојбата на грешка;
- ѓ) Должина на прекилот на услугата;
- е) Причини за грешката; и
- ж) Следното ниво на ескалација (доколку извештајот не биде прифатен).

**2.7** Операторот-корисник ќе испрати во Формуларот За Известување За Грешки коментари во однос на податоците и информациите што се содржани во Формуларот За Известување За Грешки назад до Давателот На Услуги во најкус можен рок. Доколку коментарите не се испратат во рок од 2 (два) дена, ќе се смета дека содржината на Формуларот За Известување За Грешки се прифаќа.

### **3. Отстранување на грешки во случај на грешки што се однесуваат на Услуга За Избор На Оператор**

#### **3.1 Управување со грешки пријавени од Претплатници до Операторот-корисник**

**3.1.1** Страните треба да имаат служба за известување на грешки, во рамките на услугите што им се достапни на нивните Претплатници, која постапува по известувања за грешки поврзани со Услуги За Избор На Оператор. Информациите за контакт и достапноста на службата за известување за грешки треба да се содржани во Претплатничките Договори.

**3.1.2** Операторот-корисник треба да ја преземе одговорноста и контактирањето на Претплатниците во текот на отстранување на пријавените грешки за кои била известена службата за известување за грешки на Операторот-корисник спомената во Точка 3.1.1 без оглед на местото на грешката.

**3.1.3** Доколку во текот на локализирањето на грешката за што била известена службата за известување за грешки на Операторот-корисник спомената во Точка 3.1.1, се воспостави дека грешката не е локализирана кај Операторот-корисник, тај може да ја извести за грешката службата за известување за грешки на Давателот На Услуги, што управува и одржува локална

телефонска мрежа.

**3.1.4** Давателот На Услуги треба да ги отстрани грешките –поврзани со Услуги За Избор На Оператор, за кои добил известување како што е наведено во Точка 3.1.3 – во рок од 24 (дваесет и четири) часа.

**3.1.5** Во однос на грешките пријавени до Операторот-корисник за кои е јасно дека не се однесуваат на Услуги За Избор На Оператор, може да се пренесат на Давателот На Услуги според следниве услови и Операторот-корисник може да ја исклучи својата одговорност во однос на отстранување на грешките:

**а)** Операторот-корисник го информира Претплатникот преку телефон дека отстранувањето на грешката претставува одговорност на Давателот На Услуги и веднаш го пренесува повикот кај службата за известување за грешки на Давателот На Услуги, или

**б)** Доколку Претплатникот не е достапен, Операторот-корисник го информира Давателот На Услуги за грешката и му ја пренесува нему. По преземањето на овие чекори Операторот-корисник постојано се обидува да стапи во контакт со Претплатникот за да му обезбеди информации за тековниот статус и предавањето на грешката.

## **3.2 Управување со грешки пријавени од Претплатници до Давателот На Услуги**

**3.2.1** Грешката - поврзана со Услугите За Избор На Оператор што Операторот-корисник им ги обезбедува на неговите Претплатници - која била пријавена од Претплатници на службата за известување за грешки на Давателот На Услуги треба да се испитаат во рок од 24 (дваесет и четири) часа по известувањето за грешка.

**3.2.2** Доколку испитувањето ја исклучи одговорноста на Давателот На Услуги и грешката е поврзана со услугата што Операторот-корисник му ја овозможува на нејзиниот Претплатник, тој ќе ја пренесе грешката на Операторот-корисник во рок од 24 (дваесет и четири) часа по известувањето за грешка, под следниве услови:

**а)** Давателот На Услуги го информира Претплатникот преку телефон дека отстранувањето на грешката претставува одговорност на Операторот-корисник и веднаш го пренесува повикот кај службата за известување за грешки на Операторот-корисник, или

**б)** Доколку Претплатникот не е достапен, Давателот На Услуги ја информира Операторот-корисник за грешката и истата и ја пренесува нејзе. По преземањето на овие чекори Давателот На Услуги постојано се обидува да стапи во контакт со Претплатникот за да му обезбеди информации за тековниот статус и предавањето на грешката.

**3.2.3** Понатамошните одговорности во врска со пренесената грешка во согласност со Точка 3.2.2 ќе бидат превземени од Операторот-корисник; Операторот-корисник ќе ги отстрани грешките во рок од 48 (четириесет и осум) часа по пренесувањето на грешката (во 92% од случаите).

## **3.3 Начин на предавање на грешки**

Грешките од Точките 3.1.3, 3.1.6 и 3.2.2 се пренесуваат преку телефон. Првична референца за грешката ќе биде телефонскиот број на Претплатникот (Претплатничкиот Број). При пренесувањето на грешката треба да се обезбедат следните информации:

**а)** Име и презиме на Претплатникот;

**б)** Адреса на Претплатникот;

**в)** Претплатнички Број ;

**г)** Телефон за контакт на Претплатникот (на пр. Мобилен број);

**д)** Краток опис на жалбата;

**е)** Време и датум на известувањето;

**е)** Резултати од испитувањето за грешката што дотогаш биле изведени; и

**ж)** Име на лицето што ја предава грешката.