

Príloha č. 6: Procesy a postupy

1. Procesy a postupy súvisiace s prepojením VEKS ZSD a siete Podniku prostredníctvom Kolokácie

Zriadenie a poskytovanie prepojenia sietí prostredníctvom Kolokácie sa riadi podmienkami Zmluvy o Kolokácii.

2. Procesy a postupy prepojenia sietí prostredníctvom služby Remote Gate

Zriadenie a poskytovanie služby prepojenia sietí prostredníctvom služby Remote Gate sa riadi podmienkami Zmluvy o Remote Gate.

3. Procesy a postupy nastavenia OLT

Po prepojení VEKS ZSD a siete Podniku, ZSD na svojom OLT nakonfiguruje dohodnuté VLAN a predkonfiguruje rýchlostné profily. Korektnosť konfigurácie bude pred spustením vzájomne otestovaná a funkčnosť prepojenia a korektnosť konfigurácie bude vzájomne potvrdená. Prípadné zmeny konfigurácie po spustení musia byť vopred otestované mimo produkčného prostredia, aby sa zamedzilo negatívne vplyvu na zákazníkov Podniku.

4. Procesy a postupy zriadenia, modifikácie, migrácie a zrušenia Prístupu Optik

4.1 Proces zriaďovania Prístupu Optik

Zriadenie Prístupu Optik je zabezpečené nasledovne:

- Zriadenie Domovej optickej prípojky (DOP) od Optickej Odbočnej Spojky (OOS) po Optickú Zásuvku (OZ) vrátane, umiestnenú v určenom priestore Užívateľa. Zriadenie DOP je zabezpečené ZSD, prípadne treťou stranou konajúcou v mene ZSD.
- Zriadenie Prístupu Optik pripojením od PODB/OOS až po OZ, ktoré je dodávané v rámci inštalácie u Užívateľa, prípadne po ONT, ak je Podnikom objednané.

Po ukončení zriaďovania Prístupu Optik, ZSD zašle informáciu o ukončení procesu zriadenia Podniku.

Ak zriadenie Domovej optickej prípojky nie je možné dokončiť z technických dôvodov, ZSD túto informáciu oznámi Podniku vzájomne dohodnutým spôsobom.

Po zriadení Domovej optickej prípojky a Optickej zásuvky následne Podnik inštaluje ONT, ak ONT nebolo Podnikom objednané a inštaláciu ONT nevykonáva Poskytovateľ, a ostatné koncové zariadenia (napr. set-top box) a aktivuje služby v rámci VLAN a rýchlostných profilov predkonfigurovaných na OLT ZSD. Po inštalácii a aktivovaní ONT Poskytovateľ zaznamená úvodnú úroveň signálu /OLT,ONT /.

4.2 Proces akceptácie zriadenia Prístupu Optik

Inštalácia je považovaná za akceptovanú po vyhlásení ZSD, že Prístup Optik je úspešne zriadený.

4.3 Proces modifikácie Prístupu Optik

V rámci Prístupu Optik je možná modifikácia parametrov pripojenia Užívateľa:

- Zmena rýchlosti prístupu do internetu
- Aktivácia a deaktivácia jednotlivých služieb
- Zmena ONT módu (profilu)

Po úspešnom ukončení modifikácie parametrov Prístupu Optik, ZSD zašle informáciu o ukončení procesu modifikácie parametrov Prístupu Optik Podniku.

Ak modifikáciu parametrov Prístupu Optik nie je možné dokončiť z technických dôvodov, ZSD zašle túto informáciu s odôvodnením zamietnutia Podniku vzájomne dohodnutým spôsobom.

4.4 Migrácia prístupu Optik

Táto funkcionálna bude riešená buď manuálnym spôsobom – najprv ukončením poskytovania služieb pôvodným poskytovateľom a následne aktiváciou nového pripojenia, alebo v prípade, že existuje automatizovaný proces migrácie, bude migrácia riešená automatizovane.

4.5 Procesy zrušenia Prístupu Optik

ZSD po prijatí žiadosti o trvalé odpojenie (disconnect) Prístupu Optik zo strany Podniku:

- Odpojí Prístup Optik technicky v čo najkratšom čase
- Zmení stav DOP na odpojený pre účely reportovania stavu prístupov Optik

Po ukončení odpojenia Prístupu Optik, ZSD zašle informáciu o úspešnom spracovaní procesu odpájania Prístupu Optik Podniku.

Ak odpájanie Prístupu Optik nie je možné dokončiť z technických dôvodov, ZSD zašle túto informáciu o zamietnutí s odôvodnením Podniku vzájomne dohodnutým spôsobom.

4.6 Procesy deaktivácie/reaktivácie Prístupu Optik

ZSD po prijatí žiadosti o deaktiváciu/reaktiváciu Prístupu Optik zo strany Podniku:

- Deaktivuje/reaktivuje Prístup Optik technicky v čo najkratšom čase

Po ukončení deaktivácie/reaktivácie Prístupu Optik, ZSD zašle informáciu o úspešnom spracovaní procesu deaktivácie/reaktivácie Prístupu Optik Podniku.

Ak deaktiváciu/reaktiváciu Prístupu Optik nie je možné dokončiť z technických dôvodov, ZSD zašle túto informáciu o zamietnutí s odôvodnením Podniku vzájomne dohodnutým spôsobom.

4.7 Storno / zamietnutie

V prípade zamietnutia alebo storna Objednávky Prístupu Optik sa podľa potreby odkonfigurujú systémy na strane ZSD. Žiadne realizované prepojenia sa nerušia.

5. Incident manažment, procesy a postupy odstraňovania porúch

Procesy a postupy odstraňovania porúch v Pokrytí Optik sú popísané v samostatnej prílohe č. 7 Odstraňovanie porúch, SLA a KPIs.