

Македонски Телеком АД ги прима пријавите за грешки од Страната Барател за кои е докажано дека се однесуваат на Локалната Јамка со која управува Македонски Телеком АД како резултат на локализирање на грешката.

Ако локализирањето на грешката покаже дека таа не се наоѓа на Локалната Јамка со која управува Македонски Телеком АД, Страната Барател ќе биде одговорна за справување со грешката. Ако резултатот од локализирањето на грешката покаже дека грешката е во рамките на делокругот на одговорности на Македонски Телеком АД, Страната Барател ќе биде одговорна за неопходно пријавување на грешката до релевантната организација на Македонски Телеком АД.

Македонски Телеком АД треба да дејствува на отстранување на грешката само доколку пријавата за грешка е пополнета согласно спецификацијата.

Грешката ќе биде пренесена во пријава на грешка на соодветен начин.

Следните податоци треба да бидат наведени во пријава на грешка: датум и време на пријава на грешка од Претплатникот, податоци за Претплатникот, индивидуален идентификатор генериран за време на обезбедувањето на услугата, телефонски број на Претплатникот, видот на услугата (целосно разврзан пристап, поделен пристап), инсталирана терминална опрема, телефонски број на лицето за контакт, идентификациски број на Страната Барател, појавувањето на грешката, и резултатот од локализирањето на истата.

Македонски Телеком АД ја заведува пријавената грешка од Страната Барател на пријава на грешка. Во времето на прием на пријава на грешка ќе се заведе датумот и времето на успешниот прием на истата. Од тој момент отстранувањето на грешката е одговорност на Македонски Телеком АД.

Доколку е потребно заедничко локализирање на грешката, Страната Барател треба да соработува.

Македонски Телеком АД ќе ги поправи грешките во секвенци рангирани според нивната сериозност и времето на прием.

Технологијата и процесот за отстранување на грешки кој се користи кај Локални Јамки на Македонски Телеком АД, се користат и за Локалните Јамки каде Македонски Телеком АД обезбедува разврзан пристап и тоа без никаква разлика.

Македонски Телеком АД целосно повторно ќе ја активира Услугата во најкраток можен рок согласно претпоставеното очекувано ниво на квалитет и техничките параметри. Македонски Телеком АД го евидентира процесот и резултатот од отстранувањето на грешката. Македонски Телеком АД ќе ги достави информациите и резултатот од отстранувањето на грешката со затворена пријава на грешка до Страната Барател. Од овој момент отстранувањето на грешката веќе не е одговорност на Македонски Телеком АД.

Доколку Страната Барател не упати забелешка кон Македонски Телеком АД во рок од 2 (два) дена во врска со пријава на грешка или не даде никаква изјава во однос на отстранувањето на грешката во рок од 2 (два) дена по приемот на затворената пријава за грешка, Македонски Телеком АД ќе смета дека грешката е отстранета и дека истата е прифатено од Страната Барател.

Во случај на контроверзно локализирање на грешка, Страните ќе извршат заедничко испитување.

Страната Барател има одговорност да го извести Претплатникот за времето на отстранување на грешката на кабелот Доколку Претплатникот е спречен, Македонски Телеком АД ќе се обиде повторно да ја отстрани грешката во време за кое Претплатникот ќе биде известен. Доколку Претплатникот повторно е спречен, Македонски Телеком АД ќе го смета отстранувањето на грешката за затворено прашање и ќе ја извести Страната Барател за овој факт.

Времето за отстранување на грешката се протега од извештајот за грешка поднесен од Страната Барател до обновувањето на Услугата. Периодот кој се однесува на Македонски Телеком АД започнува од времето кога грешката е регистрирана и завршува во времето кога се затвора пријава за грешка – евидентирана кога пријавата за грешка се враќа назад - на Страната Барател.

Периодот за време на кој Претплатникот на Страната Барател е спречен нема да се смета за дел од времето за отстранување на грешката што е одговорност на Македонски Телеком АД.

Испадот на системот кој се случил како резултат на виша сила нема да се смета како дел од времето за отстранување на грешката.

Македонски Телеком АД нема да сноси одговорност за испадот на системот кој настанал како

резултат на испад на терминалната опрема управувана на Претплатничката Пристапна Точка во сопственост на Претплатникот и/или Страната Барател.

Квалитетот на разврзаната Локална Јамка, очекуваното време за отстранување на грешки и ефикасноста на отстранувањето на грешки од страна на Македонски Телеком АД за Страната Барател се карактеризира со следниве показатели за квалитет:

а) Код на показателот: RUO 001

Назив на показателот: Односот помеѓу реалните кабелски пречки поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 24 часа во работни денови и вкупниот број на реални кабелски пречки за кои Страната Барател го известила Македонски Телеком АД.

Показателот ја покажува ефикасноста на поправката на кабелските пречки извршена од Македонски Телеком АД, освен тоа го прикажува процентуалниот однос на кабелски пречки кои ги пријавила Страната Барател при користење на разврзаната Локална Јамка кои биле поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 24 часа во работни денови во делот на Локалната Јамка.

Димензии на показателот: %

Просечна годишна вредност на показателот

очекувана од Македонски Телеком АД: 90 %

Пресметување на показателот:

$$\frac{\sum \text{Број на пријавени кабелски пречки поправени во рок од 24 часа} * 100}{\sum \text{Број на пријавени реални кабелски пречки}}$$

Деленикот го содржи бројот на пречки на надземните и подземните кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 24 (дваесет и четири часа) во работни денови во дадениот дел на Локалната Јамка.

Делителот го содржи вкупниот број на реални пречки на надземните и подземните кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и формирани во дадениот дел на Локалната Јамка.

б) Следниов показател на квалитетот се однесува на кабелските пречки кои не се поправени во рокот наведен во ставката а).

Код на показателот: RUO 002

Име на показателот: Односот помеѓу реалните кабелски пречки поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 48 часа и вкупниот број на реални кабелски пречки пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД.

Показателот ја покажува ефикасноста на поправката на кабелската пречка извршена од Македонски Телеком АД, освен тоа го прикажува процентуалниот однос на кабелски пречки кои ги пријавила Страната Барател при користење на разврзаната Локална Јамка кои биле поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 48 часа во дадениот дел на Локалната Јамка.

Димензии на показателот: %

Просечна годишна вредност на показателот

очекувана од Македонски Телеком АД: 95 %

Пресметување на показателот:

$$\frac{\sum \text{Бројот на пријавени кабелски пречки поправени во рок од 48 часа} * 100}{\sum \text{Бројот на пријавени реални кабелски пречки}}$$

Деленикот го содржи бројот на пречки на надземни и подземни кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 48 (четириесет и осум часа) во дадениот дел на Локалната Јамка.

Делителот го содржи вкупниот број на реални пречки на надземните и подземните кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и формирани во дадениот дел на Локалната Јамка.

в) Следниов показател на квалитетот се однесува на кабелските пречки кои не се поправени во рокот наведен во ставката а).

Код на показателот:

RUO 003

Име на показателот: односот помеѓу реалните кабелски пречки поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 120 часа и вкупниот број на реални кабелски пречки пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД.

Показателот ја покажува ефикасноста на поправката на кабелскиот дефект извршена од страна на Македонски Телеком АД, освен тоа го прикажува процентуалниот однос на кабелски пречки кои ги пријавила Страната Барател при користење на разврзаната Локална Јамка кои биле поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 120 часа во дадениот дел на Локалната Јамка.

Димензии на показателот:

%

Просечна годишна вредност на показателот

очекувана од Македонски Телеком АД:

97 %

Пресметување на показателот:

$$\sum \frac{\text{Бројот на пријавени кабелски пречки поправени во рок 120 часа} * 100}{\text{Бројот на пријавени реални кабелски пречки}}$$

Деленикот го содржи бројот на пречки на надземни и подземни кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и поправени од страна на Македонски Телеком АД во рок од 120 (сто и дваесет) часа во дадениот дел на Локалната Јамка.

Делителот го содржи вкупниот број на реални пречки на надземните и подземните кабли пријавени од Страната Барател до Македонски Телеком АД и формирани во дадениот дел на Локалната Јамка.

3. Планирано Одржување

Страните гарантираат дека нивните електронски комуникациски мрежи и уреди одговараат за соодветна употреба и се соодветно одржувани.

Планираното Одржување значи дека Услугата е прекината за цели на одржување, обновување, проширување или слични соодветни активности координирани од Страните со претходен распоред.

Планираното Одржување нема да трае повеќе од 3 (три) дена за одредена прилика. Страната која дала иницијатива ќе поднесе известување за планираното одржување 2 (два) дена однапред и Страните навремено ќе се договорат за неопходните подготовки и за одржувањето на контакти во текот на работата.

За секоја промена што Македонски Телеком АД има намера да ја направи на својата мрежа или на местата на кои се реализира разврзан пристап на локална јамка, а која може да влијае врз услугите кои ги обезбедува Страната Барател, треба да го извести најмалку 90 (деведесет) дена пред таа промена да биде направена.