

Załącznik nr 5 do Części III A Usługa BSA załącznika nr 1 do Decyzji

Kanały awaryjne

1. Uszkodzenia

Uszkodzenia (1 uszkodzenie = 1 mail) są przesyłane 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 UPC
- 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 UPC, że sprawdził swoje zasoby.

Adres mailowy UPC, z którego będą przesyłane zgłoszenia:

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 UPC.

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

3. Odpytanie o aktywne usługi na łączu:

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

Komunikaty awaryjne będą przesyłane ze skrzynki funkcyjnej OPL:

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)

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

4. Awaryjne wysyłanie komunikatów dla zamówień / zgłoszeń dla Usługi BSA:

Adres mailowy UPC, jaki będzie stosowany na wypadek, gdyby zaistniała konieczność poinformowania o statusie – kroku realizacji procesów zgodnie z przebiegiem wynikającym z zasad SOR:

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

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

Komunikaty awaryjne będą przesyłane ze skrzynki funkcyjnej OPL:

Adres mailowy UPC, 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 można dostać właściwego statusu.

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

Komunikaty o pracach planowych będą umieszczane na zasobie sieciowym 172.16.14.15.

7. Zgłaszanie niedostępności aplikacji CTU:

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

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

Kanał awaryjny będzie wykorzystywany jedynie w sytuacji niedostępności aplikacji.

Informacja o aktywnych usługach										
Identyfikator zamówienia / zgłoszenia (15-ocyfrowy numer)	Adres instalacji	Idłączna	KN A	Identyfikator usługi szerokopasmowej	Wyniki weryfikacji manualnej	Kod aktualnego dostawcy usług wąskopasmowych	Nazwa aktualnego dostawcy usług wąskopasmowych	Kod aktualnego dostawcy usług szerokopasmowych	Nazwa aktualnego dostawcy usług szerokopasmowych	UWAGI OPL