Obsługa Klientów Strategicznych (VIP) w ramach Usług Hurtowych

Warszawa, 04 Lipiec 2014

orange™

Spis treści

część 1 Oczekiwania OA

część 2 Założenia Usługi

część 3 Zasady realizacji Usługi

część 4 Pilot

część 5 Panel dyskusyjny

Oczekiwania OA

- OA oczekują poza standardowej obsługi dla klientów Strategicznych, kluczowych, VIP oraz przetargowych w procesie dostarczania lub modyfikacji BSA, WLR, LLU, NP.

- Z racji szczególnej pozycji ww Klientów, OA oczekuje w szczególności:
  - krótszych terminów od dostarczenia zlecenia do instalacji,
  - wyznaczania slotów czasowych dla realizacji ,
  - dostarczania usług w paczkach (klienci posiadają wiele usług i oczekują ich uruchomienia w jednym uzgodnionym wcześniej terminie)
  - możliwości weryfikacji i poprawy działania uruchomionych usług.

- Nie chcą odwzorowania usługi detalicznej

założenia Usługi 1/3

- Usługa dotycząca obsługi klientów VIP:
  - polega na świadczeniu przez OPL dodatkowego wsparcia w obsłudze i dostarczaniu usług hurtowych Klientom strategicznym OA
  - jest usługą dodatkową zmieniającą zasady zawarte w umowach SOR i PDU w procesach dostarczania

- Propozycja OPL
  - Usługa świadczona komercyjnie
  - dostępna dla Ofert SOR i PDU Ethernet
  - wymaga podpisania Porozumienia
  - wprowadza dodatkowe opłaty za realizację:
    - prekwalifikacji
    - zamówienia w ramach procedury VIP
  - wprowadza modyfikację SOR-owych zasad zamawiania i dostarczania usług w celu lepszego dopasowania ich dla klientów Strategicznych, kluczowych, VIP oraz przetargowych

założenia Usługi 2/3

- Wdrożenie Etapowe:
  - I Etap procesy dostarczania i migracji usług
  - II Etap poszerzenie zakresu o modyfikacje usług
- Limitowana ilość zamówień
  - prognozowany wolumen ok. 200 łączy miesięcznie per OA
- wyłączenie z usługi zleceń wymagających:
  - realizacji Asysty
  - dobudowy przyłącza (takie zlecenia powinny być realizowane ścieżką standardową)
- wyznaczenie po stronie OA i OPL jednego SPOC
- usługa realizowana manualnie (poza ISI)

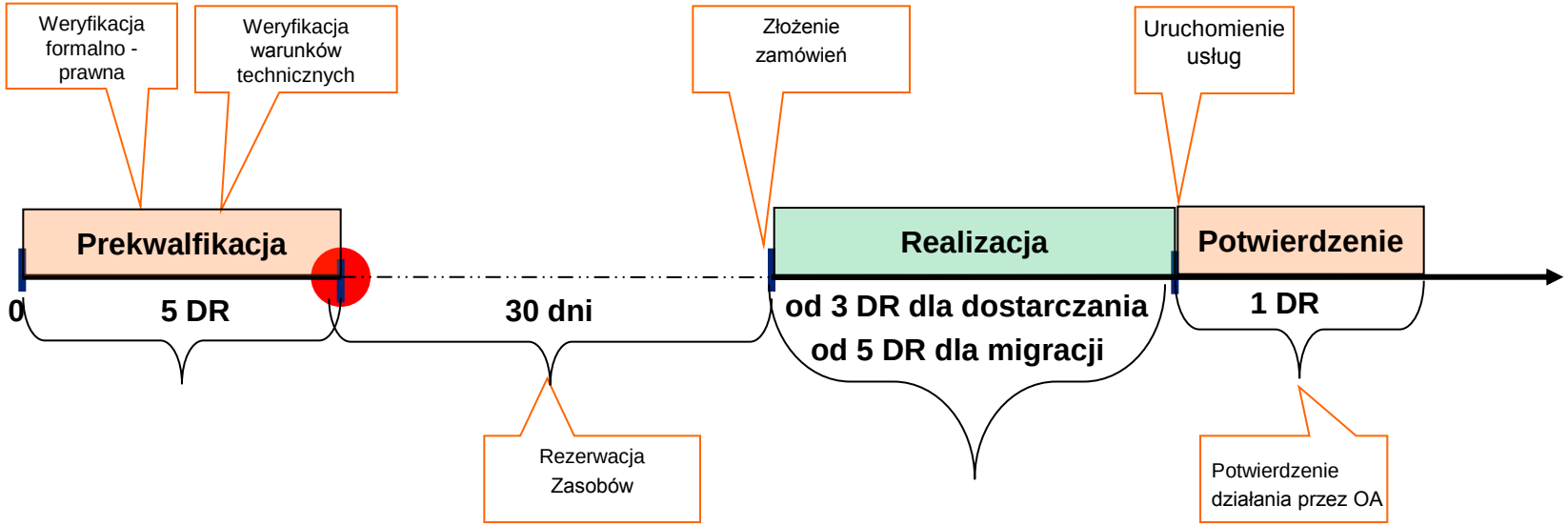
założenia Usługi 3/3

- obowiązkowa prekwalifikacja (pełny wywiad z rezerwacją zasobów)
- monitorowanie zleceń E2E w tym podejmowanie działań zaradczych
- skrócenie czasu dostarczania usług poprzez wyeliminowanie fazy WT (wcześniejsza prekwalifikacja zastępuje konieczność wykonania WT).

  WAŻNE: standardowy ofertowy proces dostarczania ulega modyfikacji poprzez pominięcie WT trwającego 4 DR, umożliwia to skrócenie czasu dostarczania usługi z 7 DR do:

  - 3 DR dla dostarczania na ŁAN/ŁAA
  - 5 DR dla migracji
- przekazywanie OA parametrów usługi na etapie prekwalifikacji (dotyczy BSA)

Zasady realizacji 1/5



1. Prekwalifikacja formalno-techniczna:

   - OA przed złożeniem zamówień przesyła do OPL zlecenia

2. Złożenie zamówień przez OA
3. Realizacja
4. Monitorowanie + potwierdzanie

Zasady realizacji 2/5

Ad.1 Prekwalifikacja formalno-techniczna:

- weryfikacja formalna zgodności danych podanych w zamówieniu oraz prawidłowości wypełnienia zleceń. W tym weryfikacja czy dane są poprawne i umożliwiają przyjęcie przez OPL zamówienia (z wyłączeniem zamówień kolidujących dla których sprawdzenie odbywa się na etapie składania zamówienia)
- wykonanie pełnego Wywiadu Technicznego (z rezerwacją zasobów)
- realizacja WT dla wszystkich zleceń, w których zawarte dane pozwalają na identyfikację łącza, usługi (WT jest realizowany pomimo błędów formalnych w zleceniu)
- podawanie dla usługi BSA na tym etapie parametrów konfiguracyjnych usługi (w przypadku WT z RA po stronie OPL parametry mogą nie być przekazane)
- rezerwacja zasobów na 30 Dni
- odesłanie przez OPL listy/zleceń z informacją o wynikach weryfikacji formalnej oraz technicznej. Dla WF w przypadku wykrycia nieprawidłowości OPL wskazuje wszystkie błędy popełnione przez OA (dla WT z RA do OA wysyłana jest informacja o zakresie RA a zarezerwowane zasoby są zwalniane)

Zasady realizacji 3/5

Ad.2 Złożenie zamówień przez OA:

- OA po otrzymaniu wyników przygotowuje grupę zleceń (przyporządkowuje zlecenia do paczki) oraz zgodnie z nią przesyła do OPL oflagowane zlecenia poprzez ISI dla SOR lub mail dla PDU Ethernet
- data realizacji w zleceniach przesłanych przez OA musi być zgodna z regułami obowiązującymi w MWDP i MWDK dla SOR oraz MWD dla PDU Ethernet. W przypadkach kiedy OA oczekuje realizacji w skróconym terminie data ta powinna zostać wskazana w pliku.
- zlecenia dla których OPL wskazało RA lub brak przyłącza OA przesyła jako nowe zamówienia w standardowym procesie dostarczania zgodnym z umową. Zlecenia takie nie kwalifikują się do obsługi w ramach obsługi VIP i nie mogą być flagowane

Zasady realizacji 4/5

Ad.3 Realizacja:

- po otrzymaniu potwierdzeń przyjęcia zamówień przez OPL, OA przekazuje na wskazaną skrzynkę mailową listę (plik Excel) zawierającą wykaz zleceń wraz ze wskazaniem ID Zleceń oraz oczekiwanej daty realizacji
- W przypadku rozbieżności pomiędzy datą realizacji z listy a wskazaną w zamówieniu, za datę obowiązującą strony przyjmują datę zawartą w pliku
- zlecenia będą zrealizowane przez OPL w minimalnym terminie:
  - 3 DR dla nowych instalacji
  - 5 DR dla migracji (przy braku przesunięcia terminu przez Dawcę)

Zasady realizacji 5/5

Ad.4 Monitorowanie + potwierdzanie:

- wszystkie flagowane zlecenia z uzgodnionej listy będą monitorowane przez strony E2E. W przypadku wykrycia nieprawidłowości OPL będzie w uzgodnieniu z OA podejmować niestandardowe działania mające na celu dotrzymanie terminu
- po uruchomieniu usługi OA i OPL potwierdzają realizację poprzez SPOC, a w przypadku problemów z uruchomieniem usługi wyjaśniają przyczyny oraz podejmują działania zmierzające do uruchomienia usługi
- OA ma 1 DR na potwierdzenie poprawności działania usługi. W przypadku braku informacji, OPL przyjmuje, że usługa została prawidłowo uruchomiona. Po tym terminie zgłoszenia w zakresie nieprawidłowości uruchomienia lub działania usługi należy zgłaszać standardową ścieżką awarii.

Pilot

- Dla zainteresowanych Operatorów OPL proponuje przeprowadzenie Pilota usługi

- Założenia Pilota:
  - Czas trwania: 6 miesięcy
  - Dostępne tylko procesy dostarczania i migracji
  - Ograniczenia wolumenowe (proponowane 200 usług)
  - Wdrożenie etapowe:
    - od 01/07/2014 usługi BSA oraz PDU Ethernet
    - od 01/09/2014 usługi LLU i WLR

- Na podstawie wyników Pilota zostanie podjęta decyzja o ewentualnym wdrożeniu

Panel dyskusyjny

dziękujemy

orange™