

pilotażowe świadczenie SLA dla Usługi BSA oraz PDU Ethernet

Warszawa, 01 październik 2014



Spis treści

część 1 Potrzeby zgłaszane przez PT

część 2 Założenia Usługi

część 3 Zasady realizacji Usługi

część 4 Panel dyskusyjny

Potrzeby zgłaszane przez PT

- PT zgłaszają do OPL potrzebę poza standardowej obsługi dla klientów Strategicznych, kluczowych, VIP w zakresie usuwania awarii mających wpływ na ciągłość świadczenia Usługi BSA lub PDU Ethernet.
- Z racji szczególnej pozycji ww klientów, PT oczekuje w szczególności:
 - krótszych czasów usuwania awarii,
 - oferty zbliżonej do aktualnie oferowanych warunków dla usługi WLR,
 - atrakcyjnych warunków cenowych

Założenia Usługi 1/2

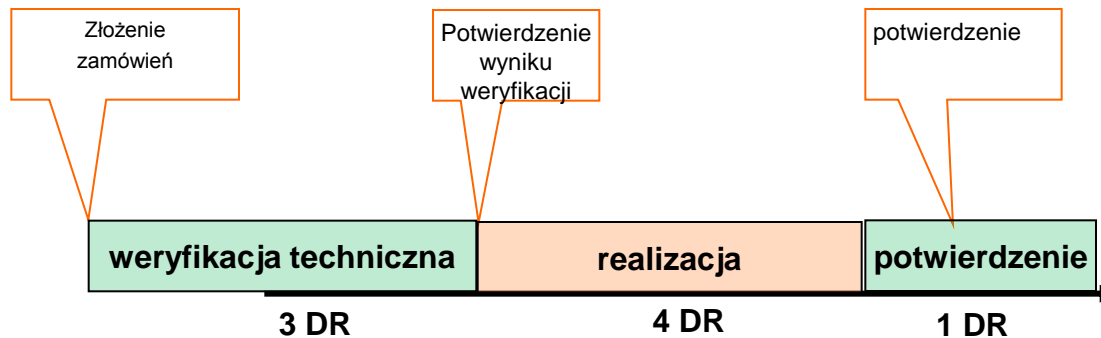
- propozycja OPL
 - Usługa świadczona komercyjnie
 - dostępna dla Ofert SOR i PDU Ethernet
 - wymaga podpisania Porozumienia/Umowy
 - wprowadza dodatkowe opłaty za obsługę awarii dla poziomu:
 - Progres (gwarantowany czas usunięcia awarii 8 godzin)
 - Premium (gwarantowany czas usunięcia awarii 4 godziny)
- wdrożenie etapowe:
 - I Etap na bazie wdrożenia pilotażowego do dnia 31 marca 2015r
 - II Etap na bazie zebranych wniosków i doświadczeń wdrożenie pełnej umowy komercyjnej

Założenia Usługi 2/2

- na czym polega pilotaż SLA:
 - w ramach Oferty Orange Polska umożliwia zamówienie dodatkowej gwarancji dostępności usługi w zależności od wybranego poziomu SLA dla realizacji zleceń awarii.
- SLA tylko na łączach aktywnych
 - w okresie pilotażu Usługa SLA może być zamówiona tylko dla istniejącej Usługi BSA lub PDU Ethernet
- wywiad techniczny dla SLA
 - warunkiem świadczenia SLA na wskazanym poziomie jest pozytywny wywiad techniczny dla danego dostępu. Wywiad negatywny uniemożliwia realizację zamówienia SLA na odpowiednim poziomie
- usługa realizowana manualnie (poza ISI)

Zasady realizacji 1/4

Przyjęcie zamówienia



- złożenie zamówienia na SLA
 - OPL weryfikuje pod względem technicznym łączy pod kątem możliwości technicznych uruchomienia dodatkowej gwarancji dostępności usługi
- w przypadku pozytywnej weryfikacji następuje realizacja
- potwierdzenie realizacji jest przesyłane w ciągu 1 DR po realizacji usługi SLA

Zasady realizacji 2/4

Klasyfikacja zamówienia

- Dla zamówień instalacji\modyfikacji przyjętych do realizacji (wolnych od braków formalnych) OPL przystępuje do weryfikacji możliwości technicznej realizacji zamawianej usługi instalacji/modyfikacji SLA.
 - W przypadku kwalifikacji łączy do świadczenia usługi SLA
 - W przypadku braku kwalifikacji łączy do świadczenia usługi SLA wskazywany jest wynik negatywny.
- Nie przewiduje się wskazywania rozwiązań alternatywnych oraz łącz protekcyjnych.
- Nie przewiduje się weryfikacji technicznej dla modyfikacji poziomu SLA z wersji Premium na wersję Progres
- Wynik weryfikacji technicznej odsyłany jest w ciągu 3 DR od wpływu zamówienia wolnego od braków formalnych.

Zasady realizacji 3/4

Pozytywna weryfikacja

- Dla zamówień instalacji\modyfikacji z pozytywnym wynikiem weryfikacji technicznej OPL przystępuje do aktywacji usługi.
- Realizacja następuje w terminie 7 DR od daty wpływu zamówienia wolnego od braków formalnych. Wynik realizacji odznaczany jest w formacie i odsyłany (na adres z którego zostało wysłane zamówienie) w terminie do 1 DR od daty realizacji.

Potwierdzenie realizacji

- Wynik realizacji odznaczany jest w formacie i odsyłany (na adres z którego zostało wysłane zamówienie) w terminie do 1 DR od daty realizacji.

Zasady realizacji 4/4

Obsługa uszkodzenia

- PT zgłasza uszkodzenie Usługi BSA i/lub PDU Ethernet zgodnie z obowiązującymi zasadami i modelem procesowym przyjętym dla podpisanej przez niego umowy
- W przypadku, kiedy zgłoszenie uszkodzenia nie kwalifikuje się do przyjęcia ze względu na błędy formalne, np. niekompletne dane w zgłoszeniu, wskazanie błędnej usługi, poziomu SLA itp. OPL prześle do PT komunikat informujący o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem powodu
- Dla uszkodzeń zakwalifikowanych do przyjęcia, OPL w terminie do 2 godzin od momentu zgłoszenia uszkodzenia, poinformuje PT o podjętych działaniach i przewidywanym terminie jej usunięcia.
- Po usunięciu uszkodzenia, w terminie przewidzianym dla poszczególnych poziomów usługi SLA (8h dla Progres oraz 4h dla Premium) OPL prześle do PT komunikat informujący o zakończeniu obsługi uszkodzenia wraz z odpowiednim kodem wyjścia dla danego zgłoszenia.

Panel dyskusyjny

dziękujemy

