

Bilag 4. Driftsaftale

Dette bilag

- Udgør bilag 4 til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Udveksling af trafik
- Erstatte samtidig følgende tidligere bilag: Bilag C hørende til Standardaftalen for Udveksling af trafik.

1. Generelle vilkår

Samarbejdet om overvågning, drift og vedligeholdelse af forbindelser og net sker på grundlag af ITU/ETSI's rekommandationer. Driftskommunikationssproget er dansk.

Parterne forpligter sig til løbende at informere hinanden om planlagte afbrydelser, opgraderinger m.v. i respektive net, der kan forventes at påvirke trafikafviklingen mellem nettene væsentligt.

Parterne udveksler og opdaterer løbende lister med navne og telefonnumre på kontaktpersoner.

Forandringer i kontaktpersoner, telefon- samt telefaxnumre hos en af parterne skal omgående meddeles den anden part skriftligt.

2. Fejlsituationer i TDC's net

Ved fejlsituationer i TDC's net, som påvirker Operatøren, skal Operatøren pr. telefon efterfulgt af telefax foretage fejlmelding til TDC. Fejlmelding kan ske døgnet rundt alle årets dage. I forbindelse med fejlmeldinger opgiver Operatøren et referencenummer som skal anvendes af TDC ved yderligere kontakt vedrørende den specifikke fejlsituation. Alternativt kan parterne aftale at foretage fejlmelding til TDC via TDC's elektroniske fejlmeldingssystem på Internettet. Systemet stilles til rådighed uden omkostning for Operatøren. Operatører, som ønsker adgang til dette system tildeles et eller flere brugernavne/password, som skal angives ved opkoblinger mod systemet. I systemet kan en fejlmelding foretages ligesom parterne kan følge aktuel status på egne fejlmeldinger.

Ved fejl som alvorligt påvirker trafikken mellem TDC's koblede telefonnet og Operatørens centraler skal fejlsøgning og reparation påbegyndes hurtigst muligt, dog senest en time efter Operatørens skriftlige fejlmelding.

Alle alvorlige driftsforstyrrelser som registreres af TDC skal meddeles Operatøren uden ophold. Meddelelsen skal omfatte analyseret information om, hvad der er omfattet af forstyrrelsen.

3. Fejlsituationer i Operatørens net

Ved fejlsituationer i Operatørens net som påvirker TDC skal TDC pr. telefon efterfulgt af telefax foretage fejlmelding til Operatøren. Fejlmelding kan ske døgnet rundt alle årets dage. I forbindelse med fejlmeldinger opgiver TDC et referencenummer som skal anvendes af Operatøren ved yderligere kontakt vedrørende den specifikke fejlsituation. Alternativt kan parterne aftale at foretage fejlmelding til TDC via TDC's elektroniske fejlmeldingssystem på Internettet. Systemet stilles til rådighed uden omkostning for Operatøren. Operatører, som ønsker adgang til dette system tildeles et eller flere brugernavne/password, som skal angives ved opkoblinger mod systemet. I systemet kan en fejlmelding foretages ligesom parterne kan følge aktuel status på egne fejlmeldinger.

Ved fejl som alvorligt påvirker trafikken fra og til Operatørens koblede telefonnet og TDC's tilslutningsnoder skal fejlsøgning og reparation påbegyndes hurtigst muligt, dog senest 1 time efter TDC's fejlmelding.

Alle alvorlige driftsforstyrrelser som registreres af Operatøren skal meddeles TDC uden ophold. Meddelelsen skal omfatte analyseret information om, hvad der er omfattet af forstyrrelsen.

4. Tilgængelighed i samtrafikpunkterne

Der ydes ingen garantier vedrørende tilgængelighed i samtrafikpunkterne. Dog skal den part i hvis net der sker et totalt nedbrud rapportere dette til modparten inden en time samt inden en uge efter hvert nedbrud skriftligt rapportere nedbrudstider, årsager og tiltag til modparten.

Som tilgængelighed i samtrafikpunkterne anses tilgængeligheden i TDC's net set fra Operatørens side respektive tilgængeligheden i Operatørens net set fra TDC's side.

Som et totalt nedbrud anses dels driftsstop i Operatørens og TDC's forbindelsespunkter, dels nedbrud på samtlige forbindelserne til/fra et samtrafikpunkt.

Ved totalstop eller alvorligere driftsforstyrrelser på samtrafikforbindelser og i samtrafikpunkter beroende på fejl i central og/eller transmission skal manuel omdirigering af trafik kunne initieres. Der tages kontakt mellem respektive netdriftcentraler og den i fællesskab planlagte omdirigering gennemføres.

Parterne skal i fællesskab udarbejde en plan med det mål at omdirigering skal kunne påbegyndes senest en time efter at totalstop eller driftsforstyrrelser er konstateret.

5. Afvisning

Parterne vil i fællesskab dimensionere samtrafikforbindelserne i henhold til udvekslede prognoser, så afvisningen på interconnectforbindelser ikke overstiger 1 % i travl time.

Samtrafik vil i TDC's net møde samme risiko for afvisning som anden trafik.

Samtrafik vil i Operatørens faste net møde samme risiko for afvisning som anden trafik.

6. Overvågning

Parterne påtager sig at opretholde overvågning af nettet døgnet rundt.

7. Opfølgning på driftsforstyrrelser/-kvalitet

I de første 18 driftsmåneder afholdes kvartalsvise møder mellem TDC's driftsorganisation og Operatørens driftsorganisation for at følge op på driftsforstyrrelser og sikre kvalitet. Formålet med møderne vil være at drøfte alle aspekter af installation, drift og vedligeholdelse af samtrafikpunkter og forbindelser. Mødested og -tider aftales mellem parterne.

Parterne træffer nærmere aftale om samarbejdet efter de første 18 driftsmåneder.

Såfremt en af parterne ønsker det, skal der udfærdiges en skriftlig rapport/logbog over nedbrudstider, årsag og foranstaltninger til afhjælpning for de driftsforstyrrelser som har været væsentlige og/eller langvarige. Eventuelle rapporter skal følges op på det nærmest følgende driftsmøde mellem parterne.

8. Eskalering

Eskalering i de to organisationer skal ske hvis en af parterne finder det nødvendigt i tilfælde af, at

- indikationer på netproblemer fortsætter til trods for udført fejlsøgning,
- samme fejl kommer igen med korte intervaller,
- en fejl forbliver uløst eller bedømmes til ikke at kunne løses indenfor en rimelig tidshorisont.

Eskalering kan kun ske til næste niveau i den angivne eskaleringsrækkefølge, og skal altid ske med reference til entydigt fejlnummer eller fejlnumre.