

Bilag C. Driftssamarbejde

Indholdsfortegnelse:

1.	GENERELLE VILKÅR.....	1
2.	PLANLAGTE FORSTYRRELSER.....	1
3.	FEJLSITUATIONER I TDCs NET	1
4.	FEJLSITUATIONER I OPERATØRENS NET	1
5.	TILGÆNGELIGHED I SAMTRAFIKPUNKTERNE.....	1
6.	AFVISNING	2
7.	OVERVÅGNING.....	2
8.	OPFØLGNING PÅ DRIFTSFORSTYRRELSER/-KVALITET.....	2
9.	ESKALERING	2

1. Generelle vilkår

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

Forandringer i kontaktpersoner, telefon- /tefaxnumre samt e-mail-adresser hos en af parterne skal omgående meddeles den anden part skriftligt.

2. Planlagte forstyrrelser

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.

3. Fejlsituationer i TDCs net

Ved fejlsituationer i TDCs net, som opdages af Operatøren og påvirker dennes net, skal Operatøren pr. telefon efterfulgt umiddelbart efter af e-mail foretage fejlmelding til TDC. Fejlmelding kan ske døgnet rundt alle årets dage. I forbindelse med fejlmeldinger anvendes dato som referencenummer, som skal anvendes af TDC ved yderligere kontakt vedrørende den specifikke fejlsituation.

Ved fejl, som alvorligt påvirker trafikken mellem TDCs og Operatørens net, skal fejlsøgning og reparation påbegyndes hurtigst muligt, dog senest en (1) time efter Operatørens fejlmelding er modtaget.

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

4. Fejlsituationer i Operatørens net

Ved fejlsituationer i Operatørens net, som opdages af TDC og påvirker deres net, skal TDC pr. telefon efterfulgt umiddelbart af e-mail foretage fejlmelding til Operatøren. Fejlmelding kan ske døgnet rundt alle årets dage. I forbindelse med fejlmeldinger anvendes dato som referencenummer, som skal anvendes af Operatøren ved yderligere kontakt vedrørende den specifikke fejlsituation.

Ved fejl, som alvorligt påvirker trafikken mellem Operatørens og TDCs net, skal fejlsøgning og reparation påbegyndes hurtigst muligt, dog senest en (1) time efter TDCs fejlmelding er modtaget.

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

5. 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 TDCs net set fra Operatørens side re-

spektive tilgængeligheden i Operatørens net set fra TDCs side.

Som et totalt nedbrud anses dels driftsstop i Operatørens og TDCs 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 kan manuel omdirigering initieres, hvis begge parter er enige herom.

6. Afvisning

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

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

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

7. Overvågning

Parterne påtager sig at opretholde overvågning af egne net døgnet rundt.

8. Opfølgning på driftsforstyrrelser/-kvalitet

Såfremt en af parterne ønsker det, kan der indkaldes til møde mellem TDCs driftsorganisation og Operatørens driftsorganisation til drøftelse/behandling af kvalitet og driftsforstyrrelser.

9. 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.