

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ ΤΗΛ. ΠΑΡΟΧΟΥ

Για τις αναγγελίες βλαβών υπηρεσιών Χονδρικής, απαιτείται από τον Πάροχο, η ορθή συμπλήρωση του σχετικού εντύπου Αναγγελίας Βλάβης Παρόχου (ΕΑΒ) σύμφωνα με τις ακόλουθες οδηγίες.

Τα πεδία που θα πρέπει να συμπληρώνονται από τον Πάροχο είναι τα ακόλουθα :

Πεδίο 1 : Επιλέγεται το σχετικό πεδίο όταν μεταξύ ΟΤΕ και Παρόχου υφίσταται ειδική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA). Το πεδίο δεν θα επιλέγεται για υπηρεσίες που αφορούν κανονιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ.

Πεδίο 2 : Ο Κωδικός Βλάβης Παρόχου (Μοναδικός κωδικός αναφοράς Παρόχου που θα αντιστοιχεί με μοναδικό κωδικό αναφοράς ΟΤΕ, τόσο για την αναγγελία όσο και για την αποκατάσταση της βλάβης).

Πεδίο 4 : Η επωνυμία Παρόχου. (Ο διακριτικός τίτλος Τηλ. Παρόχου).

Πεδίο 5 : Το ονοματεπώνυμο τεχνικού υπευθύνου Παρόχου, για συνεννόηση και ενημέρωση.

Πεδίο 6 : Το σταθερό τηλέφωνο τεχνικού υπευθύνου Παρόχου.

Πεδίο 7 : Το FAX του τεχνικού υπευθύνου Παρόχου, στο οποίο θα επιστρέφεται από τον ΟΤΕ, το έντυπο αφού συμπληρωθεί με τα στοιχεία αποκατάστασης της βλάβης.

Πεδίο 8 : Το κινητό τηλέφωνο τεχνικού υπευθύνου Παρόχου.

Πεδίο 9 : Η ημερομηνία αποστολής του εντύπου αναγγελίας βλάβης, με FAX στον ΟΤΕ.

Πεδίο 10 : Η Ώρα της αποστολής του έντυπου αναγγελίας βλάβης, με FAX στον ΟΤΕ.

Πεδίο 11 : Επιλέγεται το σχετικό τετράγωνο της υπηρεσίας (π.χ ΜΓΧ Αναλογική, Τερματικό – Ζευκτικό – Τερματικό κ.τ.λ.) για την οποία αναγγέλλεται η βλάβη.

Πεδίο 12 : Τα στοιχεία του άκρου Α, της υπηρεσίας που αναγγέλλεται η βλάβη (Διεύθυνση, οδός, αριθμός, πόλη, ονοματεπώνυμο και τηλέφωνο επικοινωνίας υπευθύνου άκρου Α).

Πεδίο 13 : Τα στοιχεία του άκρου Β, της υπηρεσίας που αναγγέλλεται η βλάβη, (Διεύθυνση, οδός, αριθμός, πόλη, ονοματεπώνυμο και τηλέφωνο επικοινωνίας υπευθύνου άκρου Β).

Πεδίο 14 : Η ταχύτητα της υπηρεσίας (π.χ. 128 Kbit/s), εφόσον απαιτείται.

Πεδίο 15 : Ο κωδικός του κυκλώματος (π.χ. ANA:123456, DGC:123456, HCM:123456).

Πεδίο 16 : Ο αριθμός της ευθείας (π.χ. 123456).

Πεδίο 17 : Η σηματοδότηση CCS7 (DPC Παρόχου/ STP ΟΤΕ).

Πεδίο 18 : Ο FAX του άκρου Α (Φανταστικός Αριθμός Χρέωσης) που προσδιορίζει μοναδικά το άκρο αυτό. Το πεδίο συμπληρώνεται για την υπηρεσία ΟΤΕ-Ethernet, Ο.Κ.ΣΥ.Α. και ΣΥ.ΜΕ.Φ.Σ.

Πεδίο 19 : Ο FAX του άκρου Β (Φανταστικός Αριθμός Χρέωσης) που προσδιορίζει μοναδικά το άκρο αυτό. Το πεδίο συμπληρώνεται για την υπηρεσία ΟΤΕ-Ethernet.

Πεδίο 20 – Τα στοιχεία απομακρυσμένης συνεγκατάστασης (αριθμός συνεγκατάστασης καθώς και το αντίστοιχο Α/Κ ΟΤΕ).

Πεδίο 21 – Τα στοιχεία φυσικής συνεγκατάστασης (αριθμός συνεγκατάστασης καθώς και το αντίστοιχο Α/Κ ΟΤΕ).

Πεδίο 22 – Ο Πάροχος περιγράφει αναλυτικά σε ελεύθερο κείμενο τη βλάβη προκειμένου να συνδράμει τον ΟΤΕ για την ταχύτερη αποκατάστασή της. Επίσης στο ίδιο πεδίο θα ήταν σκόπιμο να συμπληρωθεί

από τον Πάροχο η ημερομηνία και η ώρα έναρξης βλάβης, η οποία μπορεί να είναι προγενέστερη από την ημερομηνία αναγγελίας βλάβης. Ο χρόνος άρσης βλάβης άρχεται από την αναγγελία της βλάβης.

Πεδίο 28 – Εντός μισής (0.30') ώρας από την παραλαβή του Ε.Α.Β., ο Πάροχος σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν έχει αποκατασταθεί, επιλέγει το συγκεκριμένο πεδίο και το αποστέλλει στο Τ.Υ.Α.Π.

Πεδίο 29 - Το ονοματεπώνυμο τεχνικού υπευθύνου Παρόχου, που ενημερώνει τον ΟΤΕ για τη μη αποκατάσταση της βλάβης. Το συγκεκριμένο Πεδίο μπορεί να συμπίπτει με το Πεδίο 5.

Πεδίο 30 – Το ονοματεπώνυμο και η υπογραφή του εκπρόσωπου του Παρόχου, ο οποίος αναγγέλλει τη βλάβη στον ΟΤΕ.

Τα πεδία που συμπληρώνονται από τον ΟΤΕ είναι τα ακόλουθα :

Πεδίο 3 (ΚΩΔΙΚΟΣ ΒΛΑΒΗΣ ΟΤΕ), συμπληρώνεται ο Κωδικός Βλάβης ΟΤΕ. Ο κωδικός αυτός είναι μοναδικός και έρχεται σε αντιστοιχία με τον μοναδικό κωδικό αναφοράς του Παρόχου (πεδίο 2).

Πεδίο 23 (ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ), συμπληρώνεται η ημερομηνία αναγγελίας βλάβης στο ΤΥΛΠ, που είναι η ημερομηνία λήψης του ΕΑΒ με FAX.

Πεδίο 24 (ΩΡΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ), συμπληρώνεται η ακριβής ώρα (ώρα και λεπτά της ώρας π.χ 13:10') αναγγελίας της βλάβης στο ΤΥΛΠ. Η ώρα αυτή θα ταυτίζεται με την ώρα λήψης του ΕΑΒ με FAX.

Πεδίο 25 (ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ) συμπληρώνεται η ημερομηνία αποκατάστασης της βλάβης από το ΤΥΛΠ,

Πεδίο 26 (ΩΡΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ) συμπληρώνεται η ώρα (ώρα και λεπτά της ώρας π.χ 13:10') αποκατάστασης της βλάβης από το ΤΥΛΠ.

Πεδίο 27 (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ) επιλέγεται ένα από τα έξι ακόλουθες επιλογές :
α. Αποκατάσταση βλάβης β. Ουδέν Ευρέθη, γ. Προγραμματισμένες Εργασίες ΟΤΕ, δ. Υπαιτιότητα Παρόχου, στ. Υπαιτιότητα Τρίτου, ζ. Ανωτέρα Βία, για να διευκρινιστούν τα αποτελέσματα ελέγχου και ενεργειών που έγιναν από το ΤΥΛΠ για κλείσιμο της βλάβης.

Πεδίο 31 Συμπληρώνονται τα στοιχεία του υπευθύνου στελέχους του ΤΥΛΠ, ο οποίος μερίμνησε για την αποκατάσταση της βλάβης.

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να προξενήσουν βλάβες εφόσον δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ, ορίζονται τα παρακάτω:

Λόγω Υπαιτιότητας Παρόχου :

- Ζημιά που προκλήθηκε από τερματικό εξοπλισμό του Παρόχου.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Παρόχου ή του Πελάτη του, στην περίπτωση που αυτό είναι απαραίτητο για την άρση της βλάβης.

Λόγω Υπαιτιότητας Τρίτου :

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο, σε υπόγειο, υποβρύχιο ή εναέριο καλώδιο ή ασύρματη υποδομή μετάδοσης του ΟΤΕ
- Εξωγενείς παράγοντες που επηρεάζουν την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.

Ουδέν Ευρέθη :

- Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ μετά από έλεγχο.