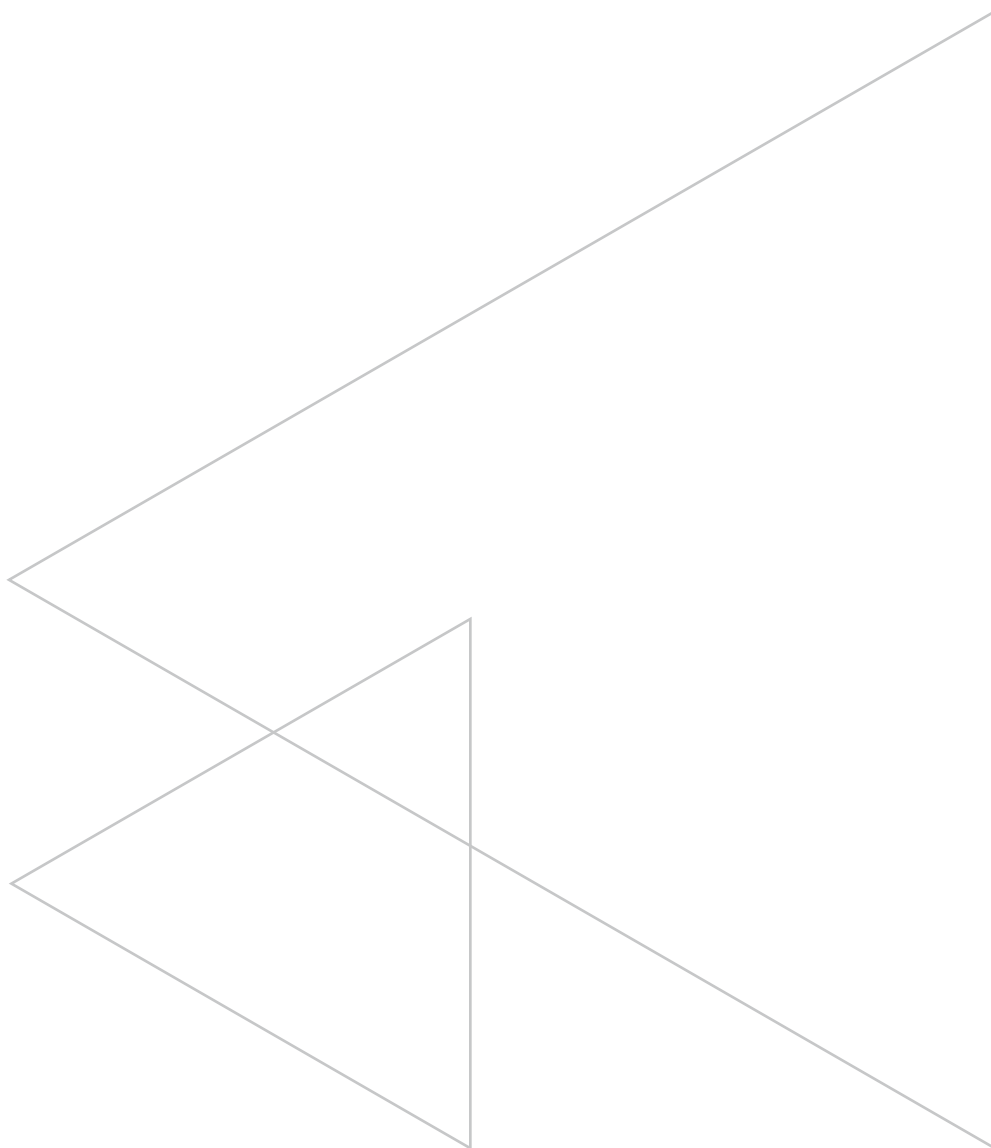


DOPLŇKOVÉ FUNKCE OSS

PŘÍLOHA 1.5



Obsah

1	Principy poskytnutí služby	3
2	Popis dostupných funkcí.....	3
3	Technické parametry funkcí.....	6

1 Principy poskytnutí služby

- 1.1. Služba Doplnkové funkce OSS je volitelná služba ke Smlouvě a obsahuje dílčí funkce Diagnostika služeb a Dekompozice služeb pro proces odstraňování Poruch. Tato služba je dostupná pouze prostřednictvím rozhraní B2B GW (SI).
- 1.2. Metodika pro využití funkcí Diagnostika služeb a Dekompozice služeb je popsána v Příloze 3 - Pravidla a postupy. Jednotlivé doplňkové funkce mohou být poskytovány různými technickými metodami, dle charakteru funkce.

2 Popis dostupných funkcí

2.1. Diagnostika služeb

- Tato funkce umožňuje ověření stavu souvisejícího s funkčností a kvalitou Jednotlivých služeb nebo jejich skupin v reálném čase. Předpokládané využití je zejména v procesu odstraňování Poruch, kde zvyšuje efektivitu analýzy kořenových příčin Poruch.
- Diagnostika pro danou službu je volána na základě jednoznačného identifikátoru a dalších doplňkových parametrů, jako například typ dotčené služby.
- Funkce je dostupná pro definovaný seznam typů služeb a jejich variantách technických řešení:
 - Přístup k širokopásmovým službám – Příloha 1.3
 - Přístup k telefonním službám – Příloha 1.8

Po zavolání funkce je spuštěna řada úloh v prostředí infrastruktury CETINu, které kontrolují definované parametry pro zjištění stavu a kvality dané služby na dílčích komponentech tvořících technické řešení. Návratovými hodnotami jsou před-definované hypotézy a zároveň množiny zdrojových parametrů a jejich hodnot:

- Hypotézy umožňují identifikaci problému napříč infrastrukturou CETINu a doporučují směřování řešení v rámci procesu Oprav Služeb, bez nutnosti pokročilého diagnostického řešení na straně Partnera.
- Zdrojové parametry a hodnoty umožňují naopak integraci diagnostických výstupů do expertních systémů Partnera, včetně možnosti definice vlastních E2E hypotéz včetně infrastruktury/služeb v odpovědnosti Partnera.

Funkce přináší Partnerovi služby:

- detailní informace o stavu služby od momentu nahlášení problému zákazníkem,
- vysoké procento odbavených stížností během prvního kontaktu,
- přesné zacílení na řešitelskou roli v rámci procesu,
- zvýšení efektivity a rychlosti procesu oprav,
- kontrola nad kvalitou poskytované služby,
- doplňkové funkce aktivní diagnostiky.

Diagnostika CETINu pokrývá následující hlavní síťové prvky (komponenty): účastnický přívod, Připojení, hlavní rozvod na ústředně, DSLAM, PE routery, BRAS (pouze Přístup DSL CA). Jednotlivé hodnoty výstupního parametru Hypotéza korespondují s aktuálním stavem uvedených komponent, případně s kombinací jejich stavů. V uvedených schématech je u jednotlivých obsluhovaných služeb červeným ohraničením vyznačen rozsah služby Diagnostika, tj. rozsah síťových prvků, nad kterými Diagnostika provádí měření. Z výsledků jednotlivých měření je určována výsledná hypotéza (příčina poruchy). Doplňkové funkce aktivní diagnostiky jsou Trafik, Default, Restart, Optimal a Migrate VDSL.

Schéma služby Přístup DSL CA s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:

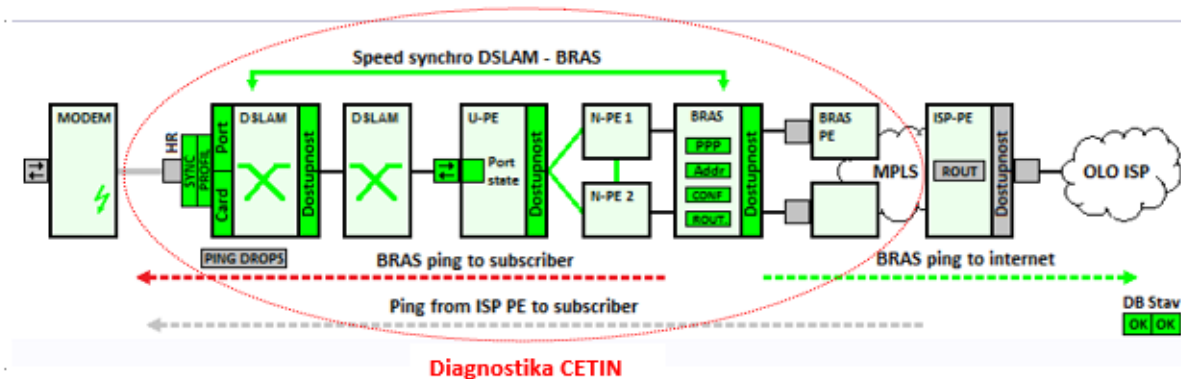


Schéma služby Přístup Optical CA s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:

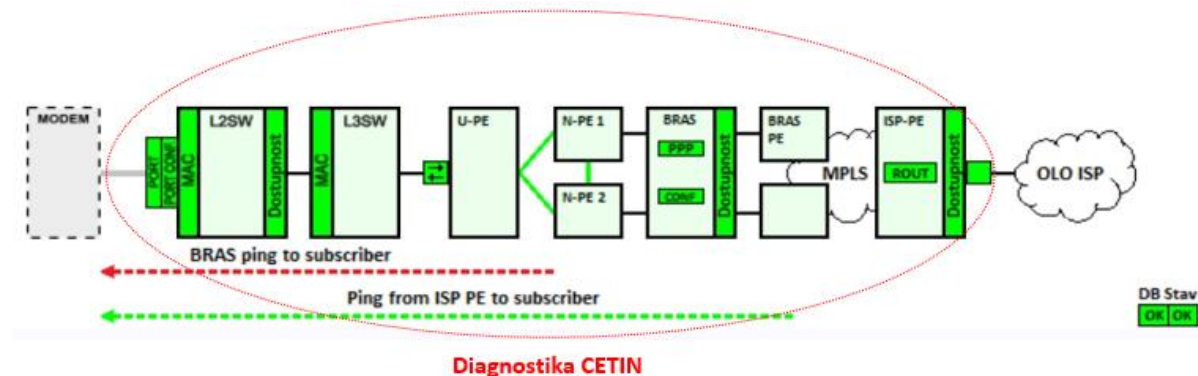


Schéma diagnostiky služby Přístup Multimedia CA s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:

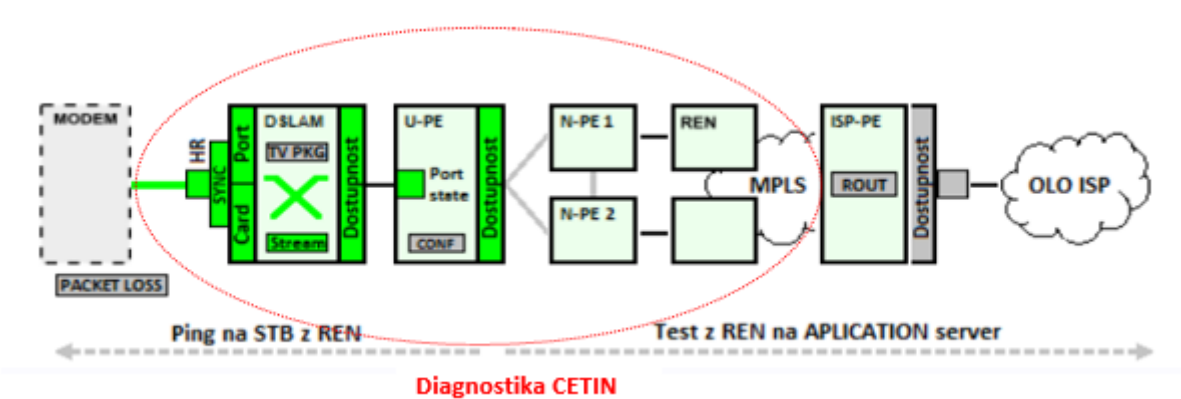
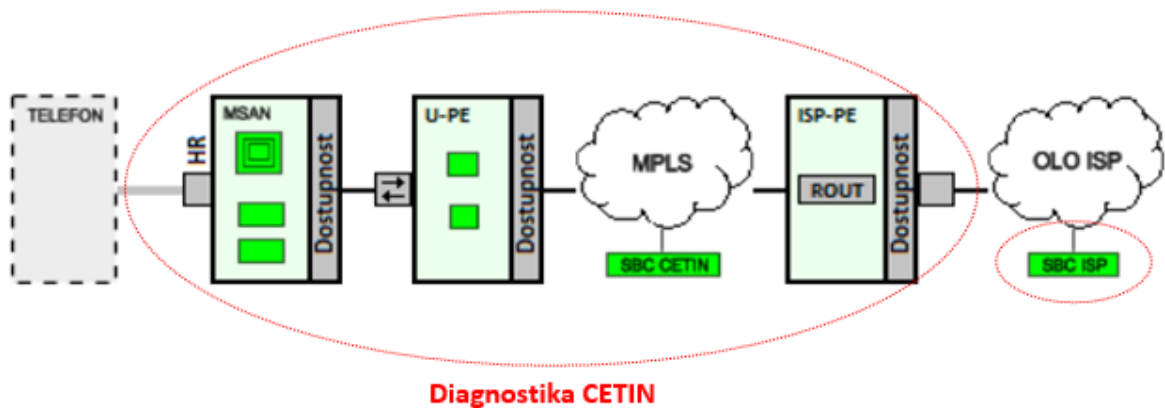


Schéma diagnostiky služby Přístup ve variantách MSAN s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:



Způsob využití služby Diagnostika je definován v Příloze 3 – Pravidla a postupy. Informace k integraci do systémů poskytovatele jsou vymezeny v samostatné příloze Kuchařka.

2.2. Dekompozice služeb

Doplňková OSS služba Dekompozice služeb poskytuje v případě výpadku na prvku či prvcích Sítě CETIN Partnerovi přehled, které konkrétní služby Připojení a Přístupu daného poskytovatele jsou aktuálním výpadkem ovlivněné. Umožňuje tak poskytovateli proaktivně řídit komunikaci směrem ke koncovým zákazníkům Partnera a zefektivnit SA proces zachycením zákaznických stížností a jejich podvázáním pod známé síťové výpadky již na vstupu do SA procesu.

- Tato funkce poskytuje informace formou seznamu jednotlivých služeb Připojení a Přístupu ovlivněných výpadkem na straně CETINu.
- Každý hromadný výpadek služeb je reprezentován separátním, unikátně označeným seznamem.
- Informace jsou přístupné pouze pro Služby Připojení a Přístupu daného Partnera.
- O existenci hromadného výpadku je aplikační systém poskytovatele informován specifickou notifikací a následně je umožněno volání funkce ze strany Partnera, která poskytne seznam ovlivněných služeb.
- Funkce Dekompozice služeb provádí analýzu dopadů s využitím veškerých dostupných aktuálních dat o topologických závislostech v Síti CETIN prostřednictvím systémů Network Inventory společnosti CETIN.
- Seznam bude obsahovat sadu informací relevantní pro jednoznačnou identifikaci těchto služeb.
- Vytvořené seznamy ovlivněných služeb (per Partner) jsou ukládány na dedikované úložiště a dostupné Partnerovi pod identifikátorem předaným v rámci notifikace.

Funkce přináší poskytovateli služeb především tyto benefity:

- včasná informace o existenci a rozsahu výpadků,
- možnost importu a zpracování v OSS systémech poskytovatele,
- možnost využití v self-care systémech Partnera pro řešení SA procesu,
- proaktivně řízená komunikace ke koncovým zákazníkům Partnera,
- možnost spárování příchozích zákaznických stížností s daným hromadným výpadkem,
- snížení zátěže náběrových kanálů Partnera,
- zvýšení efektivity obslužného procesu, podpora analýzy kořenových příčin,

- způsob využití služby Dekompozice služeb a její procesní začlenění jsou definovány v Příloze 3 – Pravidla a postupy. Informace k integraci do systémů poskytovatele jsou vymezeny v samostatné příloze Kuchařka.

2.3. Hromadné ověření dostupnosti služeb

Hromadné ověření dostupnosti je datová struktura shrnující základní informace o dostupnosti masových služeb nabízených společnostmi CETIN na jednotlivých adresách v České republice. Jde o neveřejné údaje určené pouze k internímu využití Partnerem v souvislosti s jeho maloobchodní nabídkou telekomunikačních služeb koncovým uživatelům. Data zpřístupněná ve formě hromadného ověření dostupnosti přináší přehled síťové infrastruktury CETINu interpretované ve formě potenciálně objednatelných produktů. Zveřejněná data:

- Slouží Partnerovi především jako plánovací nástroj pro jeho geomarketingové a prodejní aktivity;
- Nejsou 100% garantována – hodnoty se mohou v čase měnit z důvodů změn v Síti CETIN či zpřesněním vyhodnocovacích algoritmů;
- Odpovídají střednědobým výhledům zveřejňovaným jako Změny v síti s předstihem až 7 měsíců;
- Jsou dostupná všem Partnerům ve stejné formě, periodě a obsahu;
- Jsou aktualizována jednou týdně a následně zveřejněna na zabezpečeném fileserveru;
- Jsou dostupná ke stažení v podobě a) bulk scan – celkový přehled dostupných objednatelných produktů na bázi všech adres objektů v České republice; b) bulk check – zpřesněný přehled individuálních kvalitativních parametrů všech aktivních přípojek konkrétního Partnera na bázi identifikátorů jednotlivých přípojek.

3 Technické parametry funkcí

Detailní technické parametry jednotlivých funkcí jsou obsaženy v dokumentu „Kuchařka“.