

PŘÍLOHA 1.4

DOPLŇKOVÉ FUNKCE OSS

NÁVRH

Obsah

1	Principy poskytnutí služby	3
2	Popis dostupných funkcí	3
3	Technické parametry funkcí	5

NÁVRH

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).

2 Popis dostupných funkcí

2.1. Diagnostika služeb:

- Tato funkce umožňuje ověření stavu souvisejícího s funkčností a kvalitou jednotlivých Služeb Připojení a Přístupu nebo jejich skupin v reálném čase. Předpokládané využití je zejména v procesu odstraňování Poruch, kde zvyšuje efektivitu analýzy kořenových příčin.
- 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 variant technických řešení.
 - Přístup k širokopásmovým službám – Příloha 1.2

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 předdefinované 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 Účastníkem Partnera,
- vysoké procento odbavených stížností během prvního kontaktu,
- přesné zacílení na řešitelskou roli v rámci procesu,
- zvýšení efektivitu 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. 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 uvedeny v Kuchařce (Cookbook).

Schéma služby Přístup DSL VULA CA, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START a START ADSL s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:

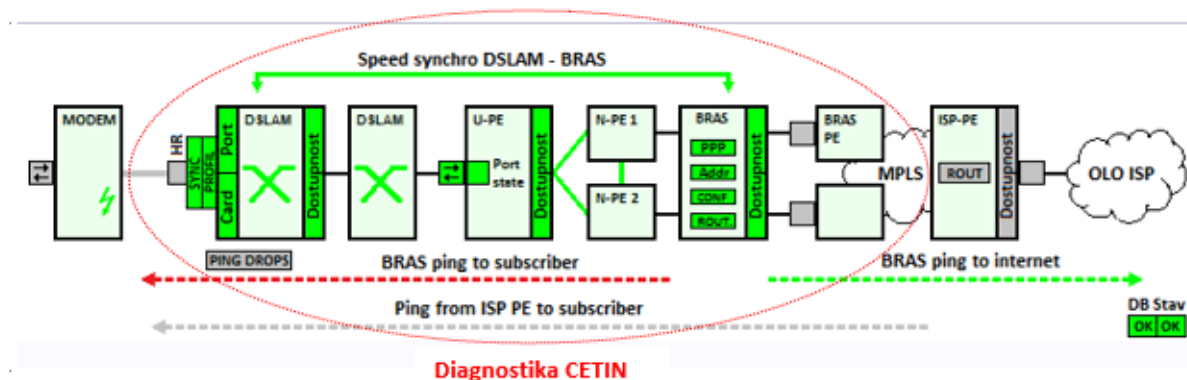
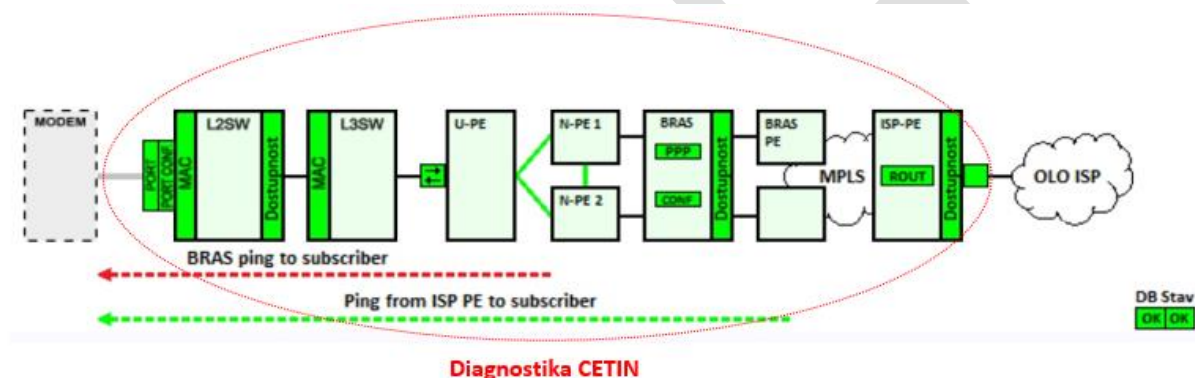


Schéma služby Přístup Optical VULA CA, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO, GO PLUS a START s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:



Způsob využití služby Diagnostika je definován v Příloze 3. 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 Partnera jsou aktuálním výpadkem ovlivněné. Umožňuje tak Partnerovi proaktivně řídit komunikaci směrem k Účastníkům Partnera a zefektivnit SA proces zachycením Účastnických 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 ovlivněnosti s využitím veškerých dostupných aktuálních dat o topologických závislostech v Síti CETIN prostřednictvím systémů Network Inventory společnosti CETIN.
- Seznam bude obsahovat informace 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 k Účastníkům Partnera,
- možnost spárování přichozích 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 Účastníkům Partnera. Data zpřístupněná ve formě hromadného ověření dostupnosti přinášejí 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 (Cookbook).