

# BILAGA A5: DRIFTSAMVERKAN

## 1 Allmän förutsättning

Network Sales och OPERATÖREN skall samverka i de former som anges i denna bilaga vid drift och underhåll av sina Telenät, med syftet att Samtrafiken mellan Telenäten skall fungera utan avbrott eller andra fel.

## 2 Viktigare definitioner

Definitioner	Beskrivning
Allvarliga fel	Fel som påverkar utväxlade tjänster. Fel som får omfattande konsekvenser för kunder. Fel som påverkar omfattande delar av en parts Telenät (inbegripet växlar/stationer/noder) eller som eljest allvarligt påverkar Telenätet. Fel som påverkar överföringen av samtal, synkronisering eller på signalering mellan parternas Telenät.
Mindre allvarliga fel	Felet som måste åtgärdas, men som inte är Allvarliga fel.

## 3 Parternas ansvar

### 3.1 Allmänt

Fel i en Parts Telenät skall identifieras och rapporteras till den andra Parten inom den tid som anges under punkt 5 (Tidsramar). Parterna skall samverka och sträva efter att hjälpa varandra för att komma tillrätta med problem som uppstår i endera Partens Telenät och som påverkar samtrafiken mellan Parterna .

Parterna skall informera varandra på lämpligt sätt om betydelsefulla problem skulle uppstå som kan bedömas komma att påverka Samtrafiken mellan Parternas Telenät.

Vardera Parten får genomföra ändringar i sitt Telenät med anledning av iakttagna problem i endera Partens Telenät. Den Part som genomför sådana åtgärder skall informera den andre om när detta utförs samt föreslå denne åtgärder för att eliminera problemen.

Om en Part anser att ändringar som den andra Parten genomför är till nackdel för trafiken i Partens Telenät, skall Parterna gemensamt diskutera detta.

Envar Part skall på begäran lämna den andre information om existerande eller förväntade problem. Ingen Part är dock skyldig att lämna information som är kommersiellt känslig för Parten. Information som överlämnas till en Part får av denne inte användas för annat ändamål än skötsel av Partens Telenät.

### 3.2 Övervakning

Vardera Parten skall ständigt övervaka ingående element i sitt Telenät (24x7x365).

### 3.3 Beredskap

Vardera Parten skall kunna ta emot felrapporter 24 tim/dygn året runt (24x7x365).

### 3.4 Samtrafikförbindelse

Den Part som tillhandahåller en Samtrafikförbindelse skall fullt ut ansvara för:

- (i) allt arbete på förbindelsen,
- (ii) nedkoppling av förbindelsen för rutinmässiga underhålls- och teståtgärder, återställande av Samtrafikförbindelsen efter åtgärder som inneburit att förbindelsen kopplats ned eller påverkats på annat sätt.

### 3.5 Oriktig felanmälan

Om en Part begär att den andra Parten utför felsökning eller felavhjälpning i sitt nät, eller om en Part initierar den andra Parten att begära att Tredje Operatör utför sådana åtgärder i sitt nät, och om påstått fel inte finns i den andra Partens nät eller i den Tredje Operatörens nät, skall Parten mot faktura utge ersättning till den andra Parten för de kostnader som uppkommer för denne på grund härav.

## 4 **Planerade trafikstörande arbeten**

### 4.1 Beskrivning

Planerade trafikstörande arbeten kan avse bl.a.:

- (i) arbete på ledning, utrustning eller anläggning som används för en Samtrafikförbindelse
- (ii) arbete på stations- eller växelutrustning där en samtrafikförbindelse ansluts eller arbete i en operatörs Telenät som får omedelbar effekt på Samtrafikförbindelse.

### 4.2 Information

Den Part som avser utföra planerade arbeten skall sträva efter att informera den andra Parten tio (10) dagar i förväg. Informationen sänds via fax eller e-mail.

Informationen skall innehålla följande:

- (i) avsändarens namn, telefon- och faxnummer samt e-mailadress
- (ii) arbetets referensnummer
- (iii) tid när arbetet påbörjas och dess varaktighet
- (iv) vad arbetet innebär
- (v) typ av störningar
- (vi) när arbetet avslutas
- (vii) annan information som måste anses vara av intresse för den andra Parten.

Om planerat arbete inte kan utföras i enlighet med lämnad information, skall den andra Parten meddelas härom snarast möjligt.

Tiden för information om planerade arbeten kan minskas endast under särskilda förhållanden. Dessa förhållanden måste överenskommas av Parterna i varje enskilt fall.

## 5 Tidsramar för felavhjälpning och planerade trafikstörande arbeten

Feltyp	Starttid för åtgärd	Åtgärd	Rapportering
Allvarligt fel	Omedelbart	Enligt partens normala rutiner	Omgående
Mindre allvarligt fel	Samma dag	Enligt partens normala rutiner	Samma dag

Planerade arbeten	Genomförande	Information
	Alla veckodagar 01.00 – 06.00	Se punkt 4, Planerade trafikstörande arbeten

## 6 Kontaktvägar

Fel i en Parts Telenät och planerade underhållsåtgärder i det egna Telenätet skall identifieras och rapporteras till den andra Parten inom den tid som anges under punkt 5 (Tidsramar). Rapportering ska ske i enlighet med överenskomna kontaktvägar.

## 7 Eskaleringsprocedurer

Om problem som avses i denna bilaga inte kan lösas av direkt berörda handläggare hos respektive Part, kan envar av dem eskalera problemet i enlighet med överenskomna eskaleringsvägar.

## 8 Felhantering

### 8.1 Allmänt

Denna punkt beskriver åtgärder, informationsflöde och åtaganden mellan Parterna med avseende på genomförande och fortsatt underhåll av samtrafik efter det att samtrafiken startat på sätt Parterna avsett.

Generellt sett syftar arrangemangen för felhantering att säkerställa att (allvarliga och mindre allvarliga) fel upptäcks av Parterna, och att Parterna informerar varandra om fel som upptäckts.

Om en Part upptäcker ett fel skall Parten informera den andra Parten härom och Parterna komma överens om:

- att det verkligen existerar ett fel
- vem av parterna som ansvarar för felet
- vilka åtgärder som behöver utföras
- tidplan för åtgärder, inbegripet underhandrapporter och tid när felet är avhjälpt.

Överenskommelser enligt ovan kan ske per telefon; om någon Part så begär bekräftade genom e-mail eller fax.

### 8.2 Larm

Envar Part skall vidta adekvata åtgärder med anledning av larm om fel i någon Parts Telenät som Parten uppmärksammar, d.v.s. oavsett om larmet gäller det egna Telenätet eller andra Partens Telenät.

### 8.3 Rutiner vid fel eller störningar

Vardera Parten skall hantera larm och felrapporter i enlighet med sina egna, existerade rutiner. Respektive Parts felrapporteringsställe skall vara Partens kontaktpunkt för felhantering.

Följande rutiner skall tillämpas:

- (i) den Part som upptäcker ett fel skall först om möjligt kontrollera att felet inte finns i det egna Telenätet,
- (ii) den Part som upptäcker ett fel skall informera sitt eget felrapporteringsställe om felet,
- (iii) felrapporteringsstället hos den Part som upptäcker ett fel skall anmäla felet till felrapporteringsstället hos den andra Parten.
- (iv) i samband med rapportering av fel skall Parterna komma överens om klassificering av felet.
- (v) felrapporteringsstället hos den Part som mottar en felanmälan skall kontakta den andra Parten för samverkan.

Anmälan enligt (iii) skall innehålla:

- beskrivning av felet, ex. om det gäller viss abonnent eller trafik mellan parternas Telenät
- beskrivning av konkreta problem som drabbat abonnenter
- beskrivning av konkreta problem som drabbat trafiken mellan Telenäten
- information om berörda A- och B-nummer
- information om berörd samtrafikförbindelse
- ytterligare information, ex. om felet pågår, om det kommer periodvis, när felet inträffat, uppgift om kontaktpersoner (med telefonnummer), felets registrerade nummer.

## 9 Blanketter

Parterna skall, om någon av dem så begär, utarbeta blanketter eller förlagor för felanmälan eller annan information som utväxlas under driftsamverkan mellan dem.

## 10 Uppföljning

Parterna skall kvartalsvis följa upp tillämpningen av villkoren enligt denna bilaga, och vid behov omförhandla villkoren så att de bättre passar Parternas syften.