

PŘÍLOHA 1.5

DOPLŇKOVÉ FUNKCE OSS

NÁVRH

Obsah

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

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 a Službu CPE Management, jak dále definována, sloužící k dohledu KZ přes vyhrazenou VLAN na UNI rozhraní Jednotlivé služby.
- 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 variant 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 Účastníkem Partnera,
- 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 BRAS (pouze Přístup DSL CA, FLY, SPRINT, GRANT, RUN, GO PLUS, GO, START nebo START ADSL), PE routery. 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 CA s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:

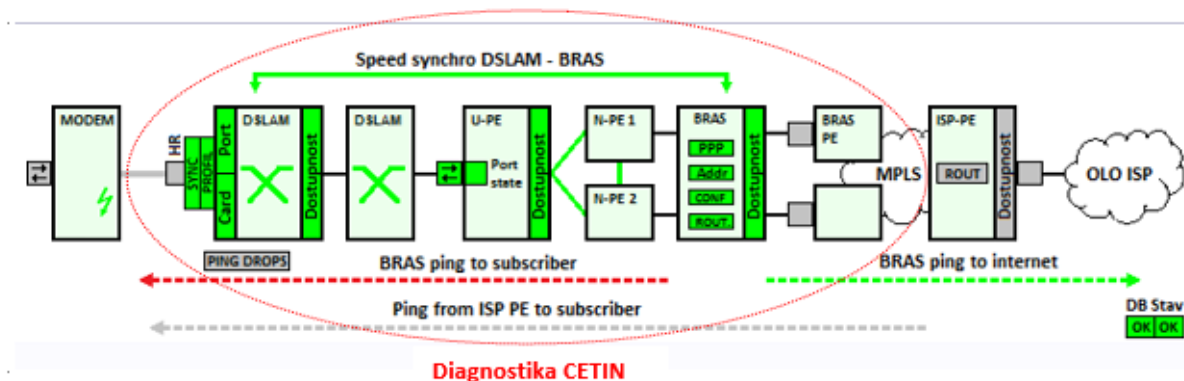


Schéma služby Přístup Optical CA s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:

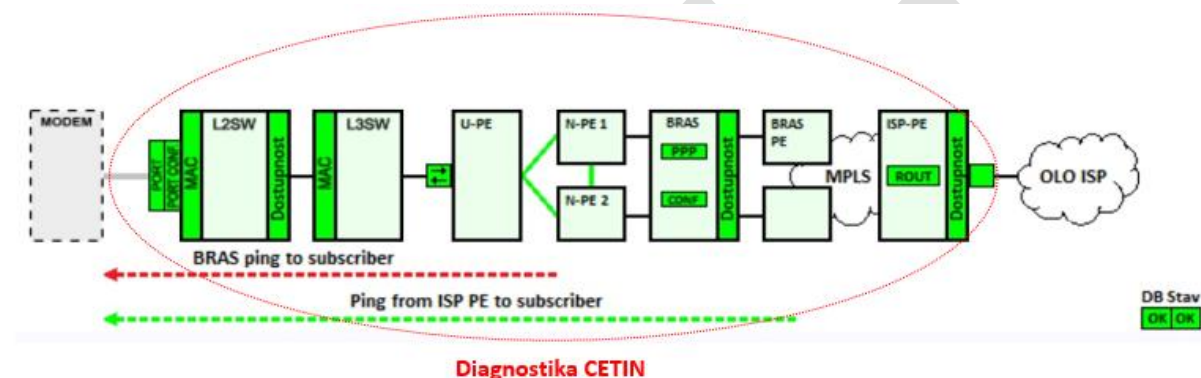


Schéma diagnostiky služby Přístup Multimedia CA s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:

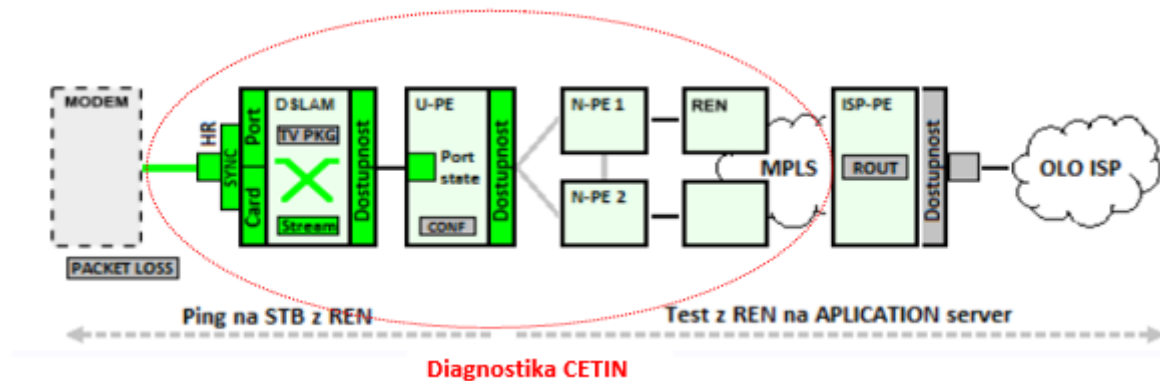
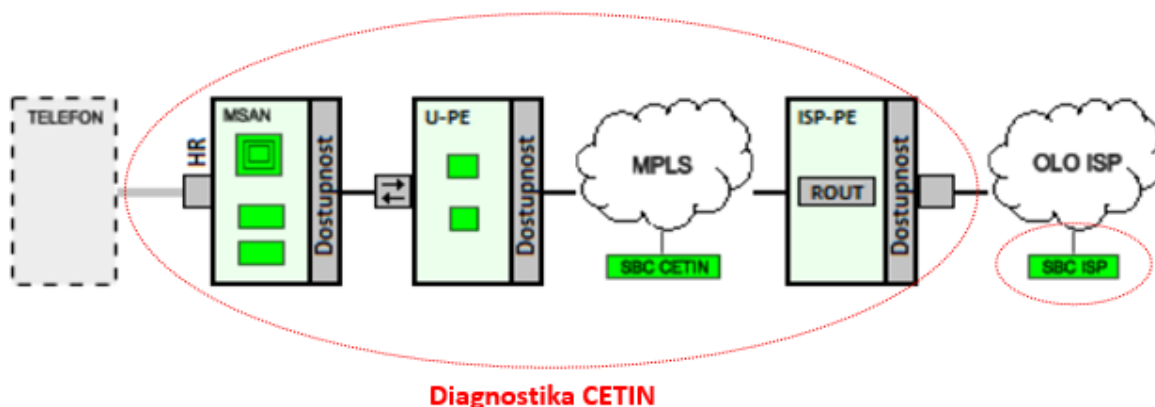


Schéma diagnostiky služby Přístup ve variantách MSAN s vyznačením rozsahu služby Diagnostika:



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 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 dopadů 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 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 Účastníkům Partnera. 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

2.4. Služba CPE Management

Služba CPE Management slouží k dohledu KZ přes vyhrazenou VLAN na UNI rozhraní Jednotlivé služby. Implementace této Služby CPE Management se s Partnerem provede v návaznosti na dohodu Stran ohledně technického řešení.

Základní popis technického řešení:

- Partnerovi je Služba CPE Management předávána na dohodnutém NNI rozhraní pro příslušnou Jednotlivou službu v separátní L3 VPN jako IP provoz.
- Dohlížené KZ používá pro komunikaci IPoE protokol. Pro přidělení IP adresy koncovému zařízení Partnera slouží DHCP server zřízený a umístěný v síti Partnera
- Na příslušný DHCP server jsou posílány požadavky od příslušného KZ pomocí proxy DHCP serveru umístěného v Síti CETIN. Komunikace DHCP serveru Partnera a proxy DHCP společnosti CETIN probíhá přes separátní L3 VPN na dohodnutém NNI rozhraní pro příslušnou Jednotlivou službu.
- Na UNI rozhraní směrem k Účastníkovi Partnera je možné Partnerem definovat číslo použité VLAN pro dohled KZ. Číslo VLAN musí být vždy koordinováno se společností CETIN, aby byla zajištěna unikátnost.
- Na tomto UNI rozhraní je provoz v této VLAN omezen na maximálně 1Mbps.

3 Technické parametry funkcí

Detailní technické parametry jednotlivých funkcí jsou obsaženy v dokumentu Kuchařka (Cookbook).