

## Anexa: Specificatii de Operare si Mentenanta

### 1. Responsabilitati

1.1 Fiecare parte are responsabilitatea calitatii serviciilor si trebuie sa asigure totodata urmatoarele:

- proceduri de intretinere preventiva.
- proceduri de restabilire in caz de dezastru (de exemplu restabilirea traficului in caz de deranjamente ale sistemului de comutatie).
- informarea celeilalte partii despre activitati planificate care pot afecta calitatea serviciilor. Aceasta informare trebuie facuta cu minimum 48 de ore inainte.
- interventia si rezolvarea deranjamentelor intr-un interval de timp stabilit.
- informarea celeilalte parti intr-un interval de timp stabilit despre orice deranjament care poate afecta calitatea serviciilor.

1.2 Ambele parti trebuie sa asigure:

- lista persoanelor de contact catre cealalta parte. Lista trebuie sa fie actualizata de cate ori este necesar.
- consemnarea tuturor deranjamentelor si altor evenimente care au afectat calitatea serviciilor pe o durata de minim 6 (sase) luni.
- ~~o persoana de contact responsabila cu calitatea serviciilor care sa fie disponibila~~ un punct de contact 24h/365 zile pentru asigurarea disponibilitatii si calitatii serviciilor.

### 2. Identificarea cauzelor deranjamentelor si interventii

2.1 Deranjamente care afecteaza legatura de interconectare - clasificare si masuri necesare:

#### a. Deranjamente critice

- *Descriere:* Pierderea a mai mult de 80% (optzeci de procente) din capacitatea legaturii de interconectare definita la nivel de serviciu
- *Interventiile necesare:*
  - restabilire temporara in decurs de 24 (douazeci si patru) ore
  - rezolvare in decurs de 48 (patruzeci si opt) ore
  - demararea investigatiilor in vederea remedierii defectiunii semnalate in maxim 1 (o) ora de la primirea notificarii in acest sens din partea Operatorului. Furnizarea celeilalte Parti a unui interval de timp estimativ de rezolvare a deranjamentului

#### b. Deranjamente majore

- *Descriere:* Pierderea partiala a legaturii de interconectare (mai mult de 30 % din legatura de interconectare stabilita la nivelul unui serviciu nu este disponibila); Calitatea proasta a apelurilor pentru mai mult de 30% din traficul masurat pe parcursul a 4 (patru) ore (zgomot puternic)
- *Interventiile necesare:*
  - restabilire temporara in decurs 36 (treizeci si sase) ore

- rezolvare in decurs de 72 (saptezeci si doua) ore
- demararea investigatiilor in vederea remedierii defectiunii semnalate in maxim 1 (o) ora de la primirea notificarii in acest sens din partea Operatorului. Furnizarea celeilalte Parti a unui interval de timp estimativ de rezolvare a deranjamentului

**c. Deranjamente minore**

- *Descriere:* Alte probleme pe legaturile de interconectare ce nu sunt incadrate ca fiind critice si majore
- *Interventiile necesare:*
  - Restabilire temporara in decursul a 5 (cinci) zile lucratoare
  - Rezolvare in decurs de 10 (zece) zile lucratoare

2.2 Ambele parti sunt de acord sa intervina in caz de deranjament pe legatura de interconectare conform descrierii facute mai sus.

2.3 Prin restabilire, in sensul art. 2.1 se intelege o solutie temporara pentru recuperarea legaturii de interconectare la parametri initiali.

2.4 Fiecare Centru de Monitorizare a Retelei (NMC), al Vodafone sau al Operatorului, care detecteaza o problema pe legaturile de interconectare trebuie sa informeze cealalta Parte prin telefon si e-mail, in conformitate cu art. 16. „Comunicari” din Termenii Generali ai Acordului, si sa furnizeze urmatoarele informatii:

- descrierea problemei
- persoana de contact.

2.5 Partea care primeste o notificare de deranjament de la cealalta Parte va trebui in cel mai scurt timp posibil sa:

- confirme existenta deranjamentului
- furnizeze o persoana de contact.

2.6 Partea in responsabilitatea careia se afla segmentul legaturii de interconectare afectat de deranjament trebuie:

- sa demareze investigatiile in vederea localizarii si remedierii defectiunii cat si a inlaturarii sau limitarii eventualelor pagube in maximum 1 (o) ora de la momentul in care a constatat existenta deranjamentului, inclusiv ca urmare a notificarii primita in acest sens de la cealalta Parte.
- sa comunice celeilalte Parti, prin e-mail in conformitate cu art. 16 „Comunicari” din Termenii Generali ai Acordului, categoria in conformitate cu art. 2.1 de mai sus in care se incadreaza deranjamentul in maximum 2 (doua) ore de la momentul in care a constatat existenta deranjamentului, inclusiv ca urmare a notificarii primita in acest sens de la cealalta Parte.

2.7 Un deranjament se va considera rezolvat la data si ora notificarii celeilalte Parti de rezolvare a deranjamentului trimisa de Partea in responsabilitatea careia se afla segmentul legaturii de interconectare afectat de deranjament.

**2.8 Despagubiri.** In situatia in care un deranjament a afectat segmentul legaturii de interconectare operat de Vodafone iar Vodafone a rezolvat acest deranjament intr-un interval mai mare decat cel specificat in art. 2.1, corespunzator tipului de deranjament, atunci Vodafone va plati Operatorului urmatoarele despagubiri calculate la nivel de flux E1 afectat de deranjament:

- a.  $Despagubire = (D_{efectiva} - D_{rezolvare}) * (T_{linie\ inchiriată} + T_{port}) \setminus 30 \setminus 24$ , daca deranjamentul a fost critic
- b.  $Despagubire = 50\% * (D_{efectiva} - D_{rezolvare}) * (T_{linie\ inchiriată} + T_{port}) \setminus 30 \setminus 24$ , daca deranjamentul a fost major
- c.  $Despagubire = 5\% * (D_{efectiva} - D_{rezolvare}) * (T_{linie\ inchiriată} + T_{port}) \setminus 30 \setminus 24$ , daca deranjamentul a fost minor unde:
  - $D_{efectiva}$  reprezinta durata efectiva in care a fost rezolvat deranjamentul in conformitate cu art. 2.7, exprimata in ore (rotunjirea se face la urmatoarea ora)
  - $D_{rezolvare}$  reprezinta durata de rezolvare completa in conformitate cu art. 2.1, exprimata in ore (rotunjirea se face la urmatoarea ora)
  - $T_{linie\ inchiriată}$  reprezinta tariful lunar (recurent) de linie inchiriată in conformitate cu termenii Acordului
  - $T_{port}$  reprezinta tariful lunar (recurent) asociat portului in conformitate cu termenii Acordului

### 3. Procedura de escaladare

Procedura de escaladare se va aplica pentru fiecare deranjament daca serviciul deranjat, semnalat ca atare, nu este restabilit temporar in intervalul prevazut in art. 2.1, functie de categoria de deranjament careia ii apartine. Fiecare parte poate folosi procedura de escaladare catre nivelul superior de management al celeilalte parti, in conformitate cu lista de escaladare mentionata in Anexa „Informatii si Persoane de Contact” dupa cum urmeaza:

1. daca serviciul deranjat nu este restabilit temporar, in intervalul prevazut in art. 2.1, va fi anuntat punctul 1 de escaladare de la Centrul de Operare si Mentenanta al celeilalte parti.
2. daca serviciul deranjat nu este restabilit temporar in:
  - 36 de ore, in cazul unui deranjament critic
  - 48 de ore, in cazul unui deranjament major
  - 7 (sapte) zile lucratoare, in cazul unui deranjament minorva fi anuntat punctul 2 de escaladare de la Centrul de Operare si Mentenanta al celeilalte parti.
3. daca serviciul deranjat nu este rezolvat in intervalul prevazut la art. 2.1, va fi anuntat punctul 3 de escaladare de la Centrul de Operare si Mentenanta al celeilalte parti.

### 4. Planificarea activitatilor de mentenanta

- 4.1 Vodafone va notifica Operatorul asupra oricarei modificari pe care o va aduce retelei sale si care ar putea afecta serviciile de voce reglementate de prezentul Acord sau legaturile de interconectare asociate acestor servicii. Perioada de notificare va fi intre 25 si 65 zile lucratoare.
- 4.2 Vodafone va notifica Operatorul cu minimum 12 (luni) in avans asupra desfiintarii unui comutator ce deservește relatia de interconectare dintre Parti reglementata de prezentul acord.
- 4.3 Fiecare Parte va notifica cealalta Parte asupra oricaror activitati de mentenanta ce pot afecta

serviciile furnizate in baza prezentului acord cu minimum 24 (douazeci si patru) de ore in avans indicand:

- ora de inceput
- durata
- tipul activitatii
- impactul asupra serviciilor
- riscuri

**OPERATOR**

**VODAFONE ROMANIA S.A.**

**Neagu Augustin**

Manager Senior, Service Assurance Center Department

Data:

Data: