

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΑΣΗ: ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΙΚΕΣ/ ΤΟΠΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ

Περίληψη:

- Τα σημερινά ποσοστά επαναλαμβανόμενων και περιοχικών/τοπικών βλαβών παραμένουν αδικαιολόγητα υψηλά.
- Εκτός από το αυξημένο κόστος για τους παρόχους υπηρεσιών, αυτό προκαλεί ταλαιπωρία στους πελάτες, οι οποίοι μένουν χωρίς υπηρεσία τακτικά και για μεγάλα χρονικά διαστήματα, οδηγώντας σε παράπονα και δυσαρέσκεια για την ποιότητα των ευρυζωνικών υπηρεσιών τους.
- Προτείνουμε τη θέσπιση SLAs και αντίστοιχων ρητρών σε σχέση με τις επαναλαμβανόμενες και περιοχικές/τοπικές βλάβες.
- Προτείνουμε επίσης την υιοθέτηση μιας μετρικής που θα υπολογίζει τον αριθμό των περιοχικών βλαβών προκειμένου να εντοπιστούν οι καμπίνες FTTC/ OLT με σημαντικό αριθμό βλαβών (κατώφλι). Μόλις επιτευχθεί αυτό το κατώφλι, ο Πάροχος Πρόσβασης θα πρέπει να υποχρεούται να εφαρμόσει διορθωτικές ενέργειες για την εξάλειψη του βασικού προβλήματος. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το πρόβλημα έχει επιλυθεί οριστικά, η Αναφορά Προβλήματος (trouble ticket) θα κλείνει μόνο μετά την παρέλευση περιόδου δύο μηνών χωρίς περαιτέρω προβλήματα.

[...]

ΔΕΥΤΕΡΗ ΠΡΟΤΑΣΗ: ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ)*Περίληψη*

- *Η αναλογία των μαζικών βλαβών (δηλαδή των βλαβών που επηρεάζουν πολλούς πελάτες) είναι επί του παρόντος πολύ υψηλή σε σύγκριση με το συνολικό αριθμό των ενεργών συνδέσεων. Παρά το γεγονός αυτό, δεν υπάρχει μηχανισμός για τους Παρόχους Υπηρεσίας να αναφέρουν μαζικές βλάβες ως τέτοιες αλλά αναγκάζονται να τις αναφέρουν μεμονωμένα.*
- *Η βασική αιτία των μαζικών βλαβών είναι, στη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων, βλάβη στο ανώτερο δίκτυο του Παρόχου Πρόσβασης (πρόσβαση και συγκέντρωση). Προτείνουμε την εισαγωγή μετρικών για τη μέτρηση της διαθεσιμότητας αυτού του εξοπλισμού και των τμημάτων του δικτύου που προκαλούν μαζικές βλάβες.*
- *Προτείνουμε επίσης την υιοθέτηση SLAs και ρητρών σχετικά με το θέμα αυτό ως τρόπο αποτελεσματικής αντιμετώπισης και πρόληψης των μαζικών βλαβών.*

[...]

ΤΡΙΤΗ ΠΡΟΤΑΣΗ: ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΩΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ SLAS/ΡΗΤΡΩΝ ΚΑΙ ΘΕΣΠΙΣΗ ΝΕΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ SLAS/ΡΗΤΡΕΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ.

Περίληψη:

- Οι υφιστάμενες προβλέψεις για SLAs/Ρήτρες για την παροχή υπηρεσιών και τον χρόνο άρσης βλαβών είναι πολύ επιεικείς και ευνοϊκές για τους Παρόχους Πρόσβασης και πρέπει να αναθεωρηθούν, προκειμένου να αντιμετωπιστεί η δυσπιστία του κοινού στις ευρυζωνικές υπηρεσίες και να διασφαλιστεί η μετάβαση σε δίκτυα οπτικών ινών
- Προτείνουμε τη μείωση των σημερινών επιπέδων SLAs και την επιβολή αυστηρότερων ρητρών
- Προτείνουμε επίσης, τη θέσπιση διακριτού SLA για τις βλάβες κατά την ενεργοποίηση, μια βλάβη με μεγάλη συχνότητα που αφήνει τους πελάτες εκτός υπηρεσίας και δημιουργεί παράπονα, ακυρώσεις καθώς και δυσμενή εικόνα των υπηρεσιών οπτικών ινών

[...]

ΤΕΤΑΡΤΗ ΠΡΟΤΑΣΗ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ.***Περίληψη:***

- Οι άσκοπες μεταβάσεις έχουν ως αποτέλεσμα αδικαιολόγητα υψηλό κόστος για τους Παρόχους Υπηρεσίας κατά τη βλαβοδιαχείριση και μακροχρόνιες διαφωνίες. Από τη σκοπιά του πελάτη, η σημερινή διαδικασία οδηγεί σε μεγαλύτερους χρόνους επίλυσης.
- Προτείνουμε μια σειρά μέτρων που θα εξασφαλίσουν τη διαφάνεια και την κατάλληλη παρακολούθηση αυτής της διαδικασίας.

[...]