

3. számú melléklet: Hibabejelentő lap

Üzemzavar/Hiba bejelentése

Telefonos ügyfélszolgálat

- ☒ (0)1400 - a T Mobile magyarországi hálózatából díjmentesen, más belföldi vezetékes hálózatokból normál T Mobile hívószám díjazása szerint hívható

Hibabejelentő szám

194

Fax

- ☒ +36 1 265 8544

Technikai ügyfélszolgálat működése:

- ☒ Hibabejelentés esetén minden hívás rögzítésre kerül.
- ☒ A hibabejelentést felvevő munkatársak hibajegyet vesznek fel. A hibajegy száma alapján az ügyfél bármikor tud érdeklődni a hibaelhárítás státuszáról.
- ☒ A hívó fél ügyféljelszóval tudja azonosítani magát, amennyiben nincs a jelszónak birtokában – a hibajegy akkor is rögzítésre kerül, csak információt nem kaphat a betelefonáló.
- ☒ A hiba elhárításakor a műszaki adatlapokon szereplő kapcsolattartó értesítésre kerül.

Hálózatfelügyelet és hibaelhárítás

A Magyar Telekom Nyrt. a 2-2,5G, valamint 3G mobil hálózatainak és kapcsolódó szolgáltatásainak felügyeletét integrált módon, a Hálózatirányító Központon (NOC – Network Operations Center) keresztül valósítja meg, mely a Távközlés Irányítási Hálózat (TMN – Telecommunications Management Network) koncepció szerint központosított felügyeletet biztosít a mobil távközlési hálózat számára. Átfogó információtartalma lehetővé teszi a megalapozott hálózati szintű beavatkozásokat. A hálózat működtetés és fenntartás egyik legfontosabb jellemzője a folyamatos hálózat ellenőrzés. Ennek lényege, hogy a rendszerállapot folyamatos ismerete lehetőséget biztosít a valósidejű beavatkozásokra. A rendszerállapot magában foglalja az összes hálózati rendszer, például kapcsolóközpontok, bázisállomás vezérlők, cellák és átviteli utak állapotát. Az egyes berendezések állapotinformációin kívül a NOC folyamatosan figyelemmel kíséri az erőforrások rendelkezésre állására, kihasználtságára, valamint a forgalmi adatokra vonatkozó információkat. A rendszerben fellépő probléma esetén szakembereink nagy szaktudással és tapasztalattal végzik hibaelhárítási tevékenységeiket.

A Magyar Telekom Nyrt. üzemeltetési területén használt hibaelhárítás folyamat a vonatkozó TMF (Telecommunications Management Forum) ajánlás alapján került kialakításra. A hálózatfelügyeleti és hálózatüzemeltetési folyamatok rutinszerű tevékenységeinek jelentős része automatizáltan történik. Azokat a feladatokat, ahol eseménytől függően vagy rendszeres időközönként ugyanazt a beavatkozást kell végrehajtani, saját fejlesztésű szoftver segítségével végeztetjük el. Ily módon a gyorsabb beavatkozásnak köszönhetően nő a rendelkezésre állás és az üzembiztonság, valamint csökken az emberi hiba esélye. A hibakezelés egyik leghatékonyabb eszköze a rendszerelemek tartalékolása. Az ilyen módon védett rendszerek rendellenes működés esetén, a hagyományos módon elküldik riasztási jelzéseiket a felügyeleti rendszernek, de ezzel együtt a tartalék rendszer veszi át a funkcionalitást, így a meghibásodás kedvező esetben nem érinti a berendezés által nyújtott távközlési szolgáltatásokat.

A tartalékolás lehet teljes körű vagy részleges, az átkapcsolás automatikus vagy manuális, a tartalék berendezés normál körülmények között működhet a háttérben, várakozó üzemmódban, de dolgozhat párhuzamosan az aktív berendezéssel terhelés megosztásban.

A Magyar Telekom Nyrt. folyamatosan nagy hangsúlyt fektet a hálózatába kerülő berendezések tartalékolhatóságára, ami a kezdetektől fogva alapvető szempont a szállítók és berendezés típusok kiválasztásánál.

Az összes többi munkafolyamathoz hasonlóan a hálózati elemek megelőző karbantartásainak ellenőrzési periódusait is az ISO 9001:2000 minőségirányítási rendszer alapján kidolgozott Üzemeltetési és Karbantartási Utasítások írják elő.

A NOC szolgáltatásfelügyeleti feladatait az egységesen kialakított vállalati incidens menedzsment folyamat és erre a célra speciálisan kifejlesztett rendszer biztosítja. A normál működéstől eltérő események időben történő és megbízható kezelését az előfizetőinkkel kötött szerződések figyelembevételével, valamint az ügyfélelégedettség folyamatos szem előtt tartásával hajtja végre. A hálózatban bekövetkező események részletes adatai rögzítettek és visszakereshetőek. A NOC szakmai és vezetői területek számára készülő riportjai támogatják a felhasznált erőforrások és a rájuk épülő szolgáltatások rendelkezésre állásának és szolgáltatási színvonalának folyamatos növelését.