

Załącznik Usługowy do Umowy

Spis treści

Usługa BSA	4
Rozdział 1. Przedmiot Usługi BSA	4
Rozdział 2. Transmisja Danych dla poziomu Ethernet.....	4
2.1 Poziom dostęp Ethernet	5
Rozdział 3. Zamówienia i Realizacja punktów styku sieci.....	6
3.1. Techniczne warunki przyłączenia Sieci PT do Sieci OPL	6
3.2. Zamówienie na PDU.....	7
3.3. Wywiad techniczny	8
3.4. Budowa / rozbudowa PDU	9
3.5. Likwidacja / zmniejszenie przepustowości PDU	10
3.6. Protokół zdawczo-odbiorczy PDU	10
3.7. Warunki eksploatacji PDU	11
3.8. Tryby realizacji FPSS	11
Rozdział 4. Interfejs Systemu Informatycznego (ISI)	14
Rozdział 5. Model Współpracy	15
5.1. Procesy objęte Modelem Współpracy	15
5.2. Obsługa Zamówień.....	16
5.3. Modyfikacje Usługi BSA	23
5.4. Reklamacje.....	24
5.5. Awarie.....	25
5.6. Nadzór i Interwencje.....	32
5.7. Prace planowe	33
Rozdział 6. MWD Procesy i MWD Komunikaty.....	34
Rozdział 7. Informacje Ogólne	35
Rozdział 8. Usługi Towarzyszące.....	35
8.1. Teliagnostyka	35
8.2. Lokalna Pętla Światłowodowa	36
8.3. Utrzymanie LPŚ.....	40
8.4. Asysta Kompleksowa	40
8.5. Odpytanie OPL przez PT lub część detaliczną OPL o aktywne usługi świadczone na danym Łączu Abonenckim Aktywnym	43

8.6.	Weryfikacji Możliwości Realizacji Zamówienia	43
8.7.	Dostarczanie i utrzymanie urządzeń	44
Rozdział 9.	Techniczne warunki współpracy.....	46
9.1.	Integralność i zmiany w sieciach	46
9.2.	Załączniki do Załącznika Usługowego:	48

Usługa BSA

Rozdział 1. Przedmiot Usługi BSA

1. W ramach Usługi BSA OPL zapewnia dostęp do:
 - a) Łączy Abonenckich wraz z kartami na urządzeniach MSAN/OLT, do których przyłączone są Łącza Abonenckie, na których możliwa jest realizacja szerokopasmowej transmisji danych;
 - b) Sieci transmisji danych – Sieci Ethernet, urządzeń MSAN/OLT (poza kartami, do których przyłączone są Łącza Abonenckie) zapewniających transmisję danych pomiędzy Łączami Abonenckimi udostępnionymi PT w PDU;
 - c) Węzłów Ethernet, przy których realizowane są PDU.
2. Strony na potrzeby Usługi BSA będą wykorzystywać PDU wybudowane w ramach Umowy oraz Umowy SOR. Jednocześnie Strony ustalają, że PDU wybudowane na podstawie Umowy, może być wykorzystywane na potrzeby wykonywania Umowy SOR

Rozdział 2. Transmisja Danych dla poziomu Ethernet

1. OPL zapewnia transmisję danych pomiędzy MSAN/OLT a PDU w Sieci Ethernet
2. OPL świadczy usługi w Klasie C-3.
3. OPL świadczy usługi FTTH na urządzeniach OLT.
4. W zakresie sieci dostępowej (MSAN/OLT) Usługi Abonenckie są realizowane zgodnie z architekturą usług detalicznych świadczonych przez OPL.
5. Oferowane opcje Usługi BSA na dzień zawarcia Umowy charakteryzują się następującymi parametrami:

Lp.	Opcja prędkości	Maksymalna szybkość transmisji do/od abonenta
1.	300 Mbit/s	do 300 000/50 000 kbit/s
2.	600 Mbit/s	do 600 000/100 000 kbit/s
3.	1 Gbit/s*	do 1 000 000/300 000 kbit/s

*W przypadku opcji prędkości 1Gbit/s maksymalna prędkość uzyskiwana w kierunku „do Abonenta” zależy od architektury zastosowanego urządzenia końcowego i może zostać ograniczona poprzez pojedynczy interfejs kliencki GE do wartości ~ 960 Mbit/s dla pakietu 1500 bajtów (~900Mbit/s dla pakietu 400 bajtów). Ograniczenie takie będzie występowało w przypadku zastosowania architektury ONT (z pojedynczym interfejsem klienckim GE) + CPE ”

** Opcja dostępna od 24 kwietnia 2019

Usługi w opcji 100 000/10 000 kbit/s od Dnia Wdrożenia Nowych Opcji Usługi nie stanowią aktualnej oferty sprzedaży. Usługi zamówione lub uruchomione w dotychczasowych Opcjach Usług przed Dniem Wdrożenia Nowych Opcji Usługi, będą świadczone do czasu zlecenia przez PT ich deinstalacji lub zmiany Opcji Usługi.

Usługi w opcji 300 000/50 000 kbit/s, 600 000/100 000 kbit/s oraz 1 Gbit/s/300 000 kbit/s dostępne od Dnia Wdrożenia Nowych Opcji Usługi.

2.1 Poziom dostępu Ethernet

1. OPL oferuje interfejsy optyczne 1GE (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
2. OPL oferuje interfejsy optyczne 10 GE (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
3. OPL oferuje interfejsy optyczne 100 GE (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
4. OPL realizuje tylko statyczną konfigurację Ethernet, ograniczoną wyłącznie do wymiany ruchu Ethernet na potrzeby realizacji Usługi BSA.
5. PT może uruchomić dowolną liczbę interfejsów 1 GE w każdej SO na poziomie Ethernet i/lub dowolną liczbę interfejsów 10 GE i/lub dowolną liczbę portów 100 GE. W celu świadczenia Usług Abonenckich na obszarze całego kraju PT przyłącza się do 14 PDU – minimum po jednym w każdej SO na poziomie Ethernet. Zasięgi SO na poziomie Ethernet obejmowanych przez poszczególne PDU nie powinny się geograficznie pokrywać.
6. SO na poziomie Ethernet są wzajemnie rozłączne i wszystkie razem swoim zasięgiem obejmują teren całego kraju.
7. Listę lokalizacji PDU dla poziomu sieci Ethernet zawiera Załącznik Nr 6 do Załącznika Usługowego .
8. Dostęp na poziomie Ethernet będzie realizowany w oparciu o technologię Ethernet VLAN (IEEE 802.1Q). Po stronie PT wymagana jest instalacja i konfiguracja urządzenia obsługującego funkcjonalności Ethernet (m.in. VLAN tagging).
9. Transmisja danych Abonentów PT dla poszczególnych MSAN/OLT będzie się odbywać w oparciu o zewnętrzny VLAN. Ruch Abonentów PT z MSAN/OLT będzie mapowany do jednego VLAN.
10. Na styku PDU z PT, połączenie do MSAN/OLT będzie identyfikowane przez VLAN nadawany przez OPL.
11. Opłata z tytułu uruchomienia jednego portu 100 GE jest przewidziana w Załączniku Finansowym do Umowy. Wdrożenie poprzedzi weryfikacja techniczna możliwości sieci OPL.

Rozdział 3. Zamówienia i Realizacja punktów styku sieci

3.1. Techniczne warunki przyłączenia Sieci PT do Sieci OPL

1. W celu przyłączenia Sieci PT do Sieci OPL dla potrzeb realizacji Usługi BSA, OPL oferuje PT Tryby Realizacji Połączenia Sieci, które różnią się technicznymi sposobami ich realizacji oraz zakresem odpowiedzialności za Infrastrukturę Telekomunikacyjną. Przyłączenie Sieci PT do Sieci OPL może być zrealizowane w:

- a) Trybie Kolokacji, realizowany na zasadach Umowy SOR
- b) Trybie Połączenia Liniowego,
- c) Trybie Łącza Dedykowanego

2. O wyborze Trybu Realizacji Połączenia Sieci decyduje PT. Warunkiem korzystania z wybranego trybu przyłączenia są możliwości techniczne realizacji PDU w danej lokalizacji. W przypadku braku takich możliwości OPL przedstawi uzasadnienie wyjaśniające przyczynę występujących ograniczeń oraz wskaże propozycję zastosowania rozwiązania alternatywnego.

3. Dla każdego Trybu Realizacji Połączenia Sieci zdefiniowano FPSS, który jest miejscem połączenia Mediów Fizycznych.

4. Dostęp do PDU odbywa się poprzez FPSS.

5. Lista lokalizacji PDU jest jednocześnie Wykazem lokalizacji, w których możliwe jest utworzenie FPSS w Trybie Kolokacji lub w Trybie Połączenia Liniowego stanowi Załącznik 7 do Załącznika Usługowego.

6. Aktualizacja wykazu lokalizacji, w których możliwe jest utworzenie FPSS przez OPL nie wymaga zmiany Umowy o Dostępie. Aktualny wykaz lokalizacji, w których możliwe jest utworzenie FPSS oraz aktualna lista FPSS, o których mowa w ust. 5 powyżej, będą dostępne poprzez ISI oraz stronę internetową OPL.

7. Realizacja Trybów Realizacji Połączenia Sieci, może być dokonana z wykorzystaniem elementów Infrastruktury Telekomunikacyjnej innego PT¹, z którym PT ma podpisaną odrębną umowę na ich udostępnienie. W takim przypadku PT przekaze OPL zgodę innego PT na wykorzystanie wskazanych

¹ inny PT – oznacza innego PT współpracującego z OPL na podstawie Umowy.

elementów jego infrastruktury, z zastrzeżeniem, iż umowy zawarte przez OPL z innym PT nie wyłączają takiej możliwości.

8. OPL nie zezwala na budowę punktów styku sieci na Powierzchni Kolokacyjnej pomiędzy Przedsiębiorcami Telekomunikacyjnymi.

3.2. Zamówienie na PDU

1. Zamówienia na PDU składane przez PT do OPL mogą dotyczyć:

- a) uruchomienia PDU;
- b) modyfikacji PDU polegającej na:
 - zwiększeniu przepustowości PDU,
 - zmniejszeniu przepustowości PDU,
 - zmianie trybu FPSS,
- c) likwidacji PDU.

2. W celu uruchomienia, modyfikacji lub likwidacji PDU, PT składa do OPL prawidłowo wypełnione odpowiednie Zamówienie na PDU. Wzory Zamówień na PDU dla Usługi BSA stanowią Załączniki 2, 3 i 4 do Załącznika Usługowego. Zamówienie na PDU PT składa poprzez ISI.

3. Zamówienie na PDU, PT składa poprzez ISI.

4. OPL weryfikuje Zamówienie na PDU pod kątem formalnym, w terminie 3 (trzech) DR od dnia jego otrzymania. Przyjmuje się, że Zamówienie na PDU jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie wymagane pola zostały prawidłowo wypełnione i zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki oraz OPL nie wezwwała PT do jego uzupełnienia lub złożenia dodatkowych wyjaśnień w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim. W przypadku, gdy dane pole w Zamówieniu powinno zdaniem PT pozostać niewypełnione, należy wstawić w nim poziomą kreskę.

5. W przypadku, gdy Zamówienie na PDU nie spełnia wymogów formalnych, OPL wzywa PT do uzupełnienia lub poprawienia zamówienia. PT składa uzupełnienie lub poprawki w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania wezwania. W tym przypadku czas realizacji wywiadu technicznego liczony będzie od momentu złożenia zamówienia wolnego od braków formalnych. Jeżeli PT nie prześle uzupełnienia lub poprawek w terminie 5 (pięciu) DR do dnia otrzymania wezwania, zamówienie zostaje anulowane.

6. W przypadku złożenia Zamówienia na PDU wolnego od braków formalnych, OPL w ciągu 3 (trzech) DR od dnia jego otrzymania potwierdza fakt przyjęcia zamówienia do realizacji:

- a) w przypadku Zamówienia na PDU w zakresie uruchomienia PDU, rozbudowy PDU, zmiany trybu FPSS, OPL realizuje wywiad techniczny,

- b) w przypadku pozostałych Zamówień na PDU, OPL kieruje takie zamówienia do realizacji (zgodnie z poniższymi zapisami).

3.3. Wywiad techniczny

1. Z dniem złożenia przez PT Zamówienia na PDU wolnego od braków formalnych, rozpoczyna się bieg terminu realizacji wywiadu technicznego.
2. OPL realizuje wywiad techniczny w terminie 14 (czternastu) DR od dnia otrzymania Zamówienia na PDU wolnego od braków formalnych. W tym terminie OPL przesyła do PT warunki techniczne:
 - a) określające warunki realizacji lub modyfikacji PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany). W tym przypadku OPL dokonuje jednocześnie rezerwacji zasobów sieciowych;
 - b) określające brak możliwości technicznych realizacji lub modyfikacji PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany), w których OPL informuje o tym fakcie PT, wskazując przyczynę. W tym przypadku OPL przesyła do PT alternatywne warunki techniczne, wskazując inny sposób realizacji zamówienia.
3. Jeżeli Zamówienie na PDU zostało złożone zgodnie z prognozą, OPL nie może odmówić realizacji takiego zamówienia powołując się na brak możliwości technicznych z zastrzeżeniem przypadku, gdy PT nie zaakceptuje realizacji PDU w trybie określonym w rozwiązaniu alternatywnym.
4. Nieprzekazanie przez OPL warunków technicznych, o których mowa w ust. 2 powyżej w terminie 14 (czternastu) DR od dnia złożenia Zamówienia na PDU wolnego od braków formalnych oznacza jego pozytywne rozpatrzenie. Następnego DR OPL przekaże do PT warunki techniczne, o których mowa w pkt 3.3 ust. 2 lit. a.
5. W terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia przekazania przez OPL warunków technicznych, PT akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany). Jeżeli w wymaganym terminie, PT nie przekaże do OPL akceptacji warunków technicznych, Zamówienie na PDU jest uważane za nieważne i OPL zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe. W takim przypadku PT ponosi koszty wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz OPL opłatę określoną w Załączniku Finansowym.
6. W terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia przekazania przez OPL warunków technicznych jednak przed akceptacją, o której mowa w ust. 5 powyżej, PT może dokonać zmiany lub anulowania Zamówienia na PDU. W przypadku, gdy zmiana Zamówienia na PDU powoduje konieczność udostępnienia innych zasobów niż objęte pierwotnym zamówieniem, OPL przeprowadzi wywiad techniczny. W przypadku anulowania Zamówienia na PDU PT ponosi koszty Wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz OPL opłatę określoną w Załączniku Finansowym.
7. Akceptacja przez PT warunków technicznych wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany) rozpoczyna proces budowy/rozbudowy PDU.

3.4. Budowa / rozbudowa PDU

1. Od dnia otrzymania przez OPL akceptacji przez PT warunków technicznych na Zamówienie na PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany) OPL i PT przystępują do budowy/rozbudowy PDU.
2. Dla czynności wykonywanych przez OPL, czas budowy/rozbudowy PDU dla wszystkich Trybów Realizacji Połączenia Sieci wynosi maksymalnie 24 (dwadzieścia cztery) DR. Czas jest liczony od dnia otrzymania przez OPL podpisanych warunków technicznych wraz z podpisanym kosztorysem ofertowym w Trybie Połączenia Liniowego lub Trybie Łącza Dedykowanego albo podpisania przez Strony Szczegółowej Umowy Kolokacji dla Trybu Kolokacji (Formalizacja Zamówienia) w ramach Umowy SOR.
3. W przypadku, gdy budowa/rozbudowa PDU wiąże się z koniecznością zakupu przez OPL wyposażenia technicznego od dostawców zewnętrznych i OPL wskaże taką potrzebę w warunkach technicznych, termin o którym mowa w ust. 2 powyżej może ulec wydłużeniu maksymalnie o 1 (jeden) miesiąc.
4. W przypadku, gdy budowa/rozbudowa PDU wiąże się z koniecznością rozbudowy: węzła IP (PDU BSA), w którym jest realizowany PDU i OPL wykaże taką potrzebę w warunkach technicznych, termin budowy/rozbudowy PDU ulega wydłużeniu o czas potrzebny na rozbudowę węzła lub centrali i wynosi maksymalnie 8 (osiem) miesięcy.
5. W przypadku, gdy budowa/rozbudowa PDU wiąże się z koniecznością uzyskania przez OPL pozwoleń w tym pozwoleń na budowę lub innych decyzji wymaganych przepisami prawa, termin budowy/rozbudowy PDU ulega przedłużeniu o czas konieczny do uzyskania ostatecznego pozwolenia lub decyzji. W przypadku wystąpienia łącznie którejs z przesłanek wydłużenia terminu budowy/rozbudowy PDU, opisanych w ust. 3, ust. 4 i ust. 5 ww. okresy nie sumują się.
6. Jeżeli w terminie do 30 (trzydziestu) po pierwszym pisemnym wezwaniu OPL, PT nie udzieli wyjaśnień, dlaczego nie przystąpił do budowy/rozbudowy PDU, OPL wysła ponowne wezwanie i jeżeli PT w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wysłania ponownego wezwania nie przystąpi do budowy/rozbudowy PDU, Zamówienie na PDU jest uważane za nieważne i OPL zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe.
7. Po zakończeniu budowy/rozbudowy PDU, Strony podpisują Protokół zdawczo – odbiorczy PDU. Zasady odbioru PDU.
8. W przypadku Usługi BSA za datę przekazania PDU do eksploatacji i pobierania z tego tytułu określonych opłat, przyjmuje się datę przekazania, wskazaną w podpisanym przez Strony Protokole zdawczo – odbiorczym PDU lub dzień jednostronnego podpisania tego protokołu przez OPL.

3.5. Likwidacja / zmniejszenie przepustowości PDU

1. OPL dokona likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Zamówienia na PDU wolnego od braków formalnych, nie wcześniej jednak niż na koniec okresu rozliczeniowego, w którym następuje złożenie Zamówienia na PDU.
2. Po dokonaniu likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU Strony podpiszą Protokół zdawczo-odbiorczy PDU.
3. PT w terminie 5 (pięciu) DR od otrzymania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU dotyczącego likwidacji PDU, doręczy OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub poprzez ISI podpisany przez siebie Protokół zdawczo-odbiorczy PDU, lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, PDU uważa się za zlikwidowany w dniu dokonania jednostronnego odbioru PDU przez OPL.

3.6. Protokół zdawczo-odbiorczy PDU

1. Działania w PDU związane z uruchomieniem, modyfikacją czy likwidacją PDU będą potwierdzone podpisaniem przez Strony Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU zgodnie z wzorem stanowiącym Załącznik nr 5 do Załącznika Usługowego.
2. OPL poinformuje pisemnie PT lub w inny pisemnie uzgodniony w trybie roboczym sposób o planowanym terminie podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU,
3. W przypadku nieobecności przedstawicieli PT w terminie i miejscu wskazanym przez OPL, OPL dokona jednostronnego podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU. OPL prześle PT, jednostronnie podpisany Protokół zdawczo-odbiorczy PDU.
4. Podpisanie Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU powinno nastąpić w terminie do 14 (czternastu) DR od dnia zakończenia uruchomienia, budowy/ rozbudowy, modyfikacji lub likwidacji PDU przez OPL. PT w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania od OPL jednostronnie podpisanego Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub poprzez ISI podpisany przez siebie Protokół zdawczo-odbiorczy PDU, bądź zgłosi ewentualne zastrzeżenia.
5. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń, o których mowa w ust. 4 powyżej, OPL niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 5 (pięciu) DR, ustali, czy zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione i w przypadku ich zasadności dokona usunięcia braków opisanych w zgłoszonych zastrzeżeniach.
6. Gdy OPL stwierdzi, że zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione, wyznaczy nowy termin podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU, który nie może przypadać później niż w ciągu 14 (czternastu) DR od dnia stwierdzenia zasadności zgłoszonych zastrzeżeń. W przypadku Usługi BSA, za datę przekazania PDU do eksploatacji przyjmuje się datę podaną w nowo podpisanym przez Strony Protokole zdawczo-odbiorczym PDU. W przypadku braku zastrzeżeń lub w razie uznania zastrzeżeń za

nieuzasadnione, za datę przekazania PDU do eksploatacji przyjmuje się datę jednostronnego podpisania przez OPL Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU.

7. Za datę likwidacji PDU, modyfikacji lub przekazania PDU do eksploatacji i pobierania z tego tytułu określonych w Załączniku Finansowym opłat przyjmuje się datę przekazania, wskazaną w podpisanym przez Strony Protokole zdawczo-odbiorczym PDU lub dzień jednostronnego podpisania tego protokołu przez OPL.

8. W przypadku, gdy PT nie jest gotowy do świadczenia Usługi Abonenckiej, taka informacja powinna znaleźć się w Protokole Zdawczo-Odbiorczym. W momencie, gdy ten stan ulegnie zmianie, PT zobowiązany jest do przesłania do OPL oświadczenia o gotowości do świadczenia Usługi Abonenckiej na uruchomionym PDU.

3.7. Warunki eksploatacji PDU

1. Po podpisaniu Protokołu zdawczo – odbiorczego PDU, rozpoczyna się faza eksploatacji PDU i FPSS.

2. Procesy określające tryb postępowania i wzajemne relacje między Stronami w warunkach normalnej pracy zostaną ustalone w trybie roboczym.

3. W celu eksploatacji i utrzymania PDU i FPSS w zaproponowanych poniżej rozwiązaniach Strony uruchomią jeden punkt kontaktowy (ISI), za pomocą którego Strony będą się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących eksploatacji i utrzymania połączeń międzysieciowych.

3.8. Tryby realizacji FPSS

3.8.1 Tryb Kolokacji

Tryb Kolokacji realizowany jest na zasadach Umowy SOR..

3.8.2 Tryb Połączenia Liniowego

1. Fizyczne połączenie sieci w Trybie Połączenia Liniowego polega na połączeniu włókien światłowodowych kabla PT z włóknami światłowodowymi kabla OPL lub na doprowadzeniu włókien światłowodowych kabla wskazanego przez PT do przełącznicy optycznej OPL. Punkt połączenia włókien znajduje się w miejscu uzgodnionym przez Strony, a w przypadku braku porozumienia pomiędzy Stronami w Studni „zero” wskazanej przez OPL. Punkt ten stanowi FPSS.

2. Połączenie sieci w Trybie Połączenia Liniowego jest możliwe do realizacji dla lokalizacji OPL w których zlokalizowane jest PDU Ethernet wymienionych w załączniku nr. 7 do Załącznika Usługowego. W przypadku, gdy kabel PT jest już wprowadzony do Budynku OPL i zakończony na przełącznicy ODF OPL, FPSS dla tego połączenia znajduje się na ODF OPL.

3. PT zapewnia Infrastrukturę Telekomunikacyjną do FPSS i odpowiada za jej utrzymanie.

4. OPL odpowiada za utrzymanie Infrastruktury Telekomunikacyjnej od FPSS do PDU oraz za utrzymanie punktu połączenia włókien światłowodowych.
5. W przypadku, gdy istnieje możliwość wyboru spośród kilku studni kablowych, albo komór kablowych, wybór studni albo komory, do której wprowadzony zostanie kabel światłowodowy PT, będzie określony wspólnie przez OPL i przez PT składającego Zamówienie przy uwzględnieniu możliwości technicznych i zasobów sieciowych OPL. Jeżeli do porozumienia nie dojdzie w terminie 14 (czternastu) dni od dnia rozpoczęcia negocjacji, FPSS umiejscowione zostanie w Studni „zero”. Ustalenie zgodnie z tą zasadą studni kablowej lub komory kablowej, zobowiązuje OPL do udostępnienia PT kanalizacji teletechnicznej na odcinku do miejsca FPSS.
6. Minimalny okres trwania połączenia sieci zrealizowanego w Trybie Połączenia Liniowego wynosi 1 (jeden) rok.
7. W Trybie Połączenia Liniowego właścicielem urządzeń w Budynku OPL, w którym zlokalizowano PDU, jest OPL.
8. Miejsce wprowadzenia kabla PT do studni kablowej, w której zlokalizowano FPSS, jest ustalane wspólnie przez Strony. Oferta Połączenia Liniowego opiera się na połączeniach punkt-punkt realizowanych z optycznym interfejsem liniowym Usługa BSA 1 GE, 10 GE, 100 GE zgodnym z Ethernet – (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
9. Kabel optyczny wykorzystywany przez PT dla połączenia sieci w Trybie Połączenia Liniowego jest zgodny z zaleceniem ITU-T G.652.
10. Połączenie włókien światłowodowych kabla PT i kabla OPL będzie wykonywane tylko dla włókien, które są konieczne dla działania systemu teletransmisyjnego pracującego na potrzeby połączenia sieci (jedna para włókien światłowodowych dla systemów teletransmisyjnych pracujących bez protekcji lub dwie pary włókien przy systemach teletransmisyjnych pracujących z zabezpieczeniem 1+1).
11. Tryb Połączenia Liniowego umożliwia realizację połączenia sieci dla jednego PT. Jednak
OPL dopuszcza wykorzystanie włókien kabla światłowodowego będącego własnością tego PT
do realizacji Trybu Połączenia Liniowego lub Trybu Kolokacji na potrzeby innego PT.
12. OPL i PT zobowiązują się do skonfigurowania i eksploatacji urządzeń w sposób niezakłócający pracy sieci telekomunikacyjnej drugiej Strony.
14. Na pisemny wniosek PT, do przyłączenia sieci w Trybie Połączenia Liniowego może być wykorzystane wolne włókno światłowodowe innego PT (inny PT – oznacza innego PT współpracującego z OPL na podstawie Umowy o Dostępie). W takim przypadku do Zamówienia na PDU w Trybie Połączenia Liniowego PT zobowiązany jest dołączyć zgodę innego PT na wykorzystanie wskazanych elementów infrastruktury.

3.8.3 .Tryb Łącza Dedykowanego

1. Fizyczne połączenie sieci w Trybie Łącza Dedykowanego polega na zestawieniu przez OPL, w ramach istniejących możliwości technicznych, łącza dzierżawionego między węzłem w Sieci PT, umiejscowionym w obiekcie niebędącym obiektem OPL, a pozostającym w dyspozycji PT i węzłem w Sieci OPL wybranym przez PT z wykazu PDU.
2. OPL odpowiada za utrzymanie infrastruktury teletransmisyjnej związanej z realizacją tych łączy do FPSS.
3. Na potrzeby Usługi BSA, FPSS umiejscowiony jest na przełącznicy optycznej ODF wskazanej przez PT.
4. Minimalny okres trwania usługi połączenia sieci zrealizowanego w Trybie Łącza Dedykowanego wynosi 1 (jeden) rok, licząc od dnia podpisania protokołu uruchomienia łącza. Wymóg ten dotyczy jedynie przypadku, gdy w celu realizacji Trybu Łącza Dedykowanego zachodzi konieczność poniesienia przez OPL dodatkowych nakładów inwestycyjnych. OPL powinna wykazać konieczność poniesienia tych nakładów w warunkach technicznych dostarczanych PT w ramach wywiadu technicznego.
5. PT udostępni OPL pomieszczenie techniczne wyposażone w odpowiednią infrastrukturę oraz zapewni dostęp do tego pomieszczenia służbom technicznym OPL w celu instalacji i utrzymania urządzeń technicznych niezbędnych do realizacji połączenia sieci.
6. Na wniosek PT łącze dzierżawione może być zestawione pomiędzy PDU wskazanym przez PT a Węzłem sieci telekomunikacyjnej innego PT. Łącze dzierżawione, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jest realizowane na podstawie odrębnej umowy zawartej na podstawie aktualnie obowiązujących ofert OPL w zakresie łączy dzierżawionych.
7. W przypadku, gdy pomieszczenie techniczne przeznaczone do instalacji urządzeń OPL służących do realizacji połączenia Sieci Stron w Trybie Łącza Dedykowanego znajduje się w obiekcie będącym we władaniu podmiotu trzeciego, uzyskanie zgody oraz dokonanie niezbędnych uzgodnień wymaganych od podmiotu trzeciego w celu budowy kabla światłowodowego i instalacji urządzeń, spoczywa na PT i jest w zakresie jego czynności. PT ponosi również wszystkie koszty związane z wykorzystaniem infrastruktury podmiotu trzeciego do realizacji usługi.
8. PT zobowiązany jest dostarczyć do OPL wraz z Zamówieniem na PDU wszelkie zgody i uzgodnienia wymagane od podmiotu trzeciego.
9. OPL zapewnia łącze oraz odpowiada za jego eksploatację i utrzymanie pobierając opłaty określone w Cenniku.
10. W kwestiach spornych lub nieuregulowanych w Umowie o Dostępie na wniosek Strony odpowiednio stosuje się obowiązującą w danym wypadku ofertę ramową o dostępie telekomunikacyjnym w przedmiocie dzierżawy łączy telekomunikacyjnych.

Rozdział 4. Interfejs Systemu Informatycznego (ISI)

1. Narzędziem informatycznym służącym wymianie niezbędnych informacji i danych w zakresie świadczenia Usługi pomiędzy OPL i PT, poprzez udostępnianie PT informacji i danych z systemów informatycznych OPL (SI) oraz przekazywanie informacji i danych przez PT do OPL będzie EKWD, zwane dalej „Interfejsem Systemu Informatycznego (ISI).
2. ISI będzie służył do współpracy OPL z PT.
3. W ramach ISI, OPL będzie udostępniać PT informacje i dane oraz będzie realizować procesy komunikacji z OPL w odniesieniu do:
 - a) modułu administrowania kontem PT – PT po utworzeniu konta przez OPL będzie mógł samodzielnie zarządzać swoim kontem w zakresie: profili użytkowników i ich praw dostępu, predefiniowanych raportów i innych uzgodnionych z OPL funkcjonalności,
 - b) informacji o infrastrukturze OPL niezbędnych do korzystania z Usługi BSA - informacje te dostępne będą dla PT od momentu uzyskania dostępu do ISI i bez związku z zamawianiem i obsługą konkretnych usług świadczonych PT przez OPL, w tym weryfikacja dostępności usługi
 - c) obsługi procesu kontraktowania i dostarczania Usługi BSA dla PT w zakresie objętym Umową,
 - d) obsługi Usługi BSA, w szczególności w zakresie:
 - składania wniosków i zamówień dotyczących Usługi BSA oraz Usług Towarzyszących:
 - weryfikacji dostępności usługi,
 - zgłaszania i obsługi reklamacji, Awarii i Interwencji, Prac planowych dotyczących Usługi BSA,
 - przesyłania komunikatów związanych z realizacją danego zlecenia,
 - udostępniania informacji o naliczonych opłatach.
 - e) CTU (Centralnego Terminarza Umówień) w zakresie funkcjonalności umożliwiającą umówienie na konkretną datę Partnera Technicznego OPL na realizację lub modyfikację Usługi BSA lub Usługi Towarzyszącej w lokalu Abonenta)
4. Równoległe z ISI, OPL umożliwi wymianę dokumentów niestandardowych, tj.:
 - a) przesyłanie dokumentów i korespondencji e-mail pomiędzy kontaktowymi skrzynkami pocztowymi OPL i PT w zakresie w jakim Umowa, nie zobowiązuje OPL i PT do kontaktu za pomocą ISI;
5. OPL udostępni PT ISI poprzez zapewnienie dostępu do EKWD, dzięki któremu PT będą mogli połączyć ISI ze swoimi systemami IT;
6. Komunikacja poprzez EKWD odbywać się będzie za pomocą Web Service. Standard komunikacyjny opisany jest w MWDK.
7. OPL w dokumencie „Model Wymiany Danych: MWD Procesy i MWD Komunikaty”, określa standardy komunikacyjne w ISI, zgodne z Umową. Dokument MWD Procesy , MWD Komunikaty,

zostaną przekazane PT przed Dniem Rozpoczęcia Świadczenia Usług. PT może tworzyć własne aplikacje dostępne do ISI korzystające z EKWD.

8. Awarie (niedostępności) ISI:

- a) W przypadku braku możliwości przywrócenia komunikacji w ciągu 3 (trzech) godzin, od momentu zgłoszenia przez jedną Stron na adresy wskazane w Załączniku Adresowym, OPL uruchomi kanał awaryjny dla Awarii i Awarii Masowych. Komunikacja w takim przypadku odbywać się będzie zgodnie z Załącznikiem nr 10 Kanały Awaryjne.
 - b) W przypadku braku przywrócenia możliwości komunikacji powyżej 12 (dwunastu) godzin, Komunikacja w zakresie realizacji zamówień odbywać się będzie zgodnie z Załącznikiem nr Kanały Awaryjne.
 - c) Strony są zobligowane do przywrócenia kanału komunikacji z wykorzystaniem ISI w terminie 1 (jednej) godziny od chwili poinformowania PT/OPL o przywróceniu funkcjonalności ISI.
 - d) Realizacja Zgłoszenia/Zamówienia wysłanego poprzez kanał awaryjny zostanie zakończona z wykorzystaniem tego kanału.
 - e) Wszystkie komunikaty dla Zamówień/Zgłoszeń które zostały zainicjowane w ISI przed Awarią, które nie zostały wysłane w trakcie trwania Awarii zostaną wysłane poprzez ISI po usunięciu Awarii.
9. W ramach ISI, OPL udostępnia CTU, które umożliwi PT dokonania rezerwacji dokładnego terminu (dzień, miesiąc, godzina) wizyty służb technicznych OPL w zakresie realizacji Usługi BSA. W ramach tej możliwości, generowana jest w trybie online (w czasie rzeczywistym) informacja o wolnych terminach i zakresach czasowych i dostępności służb technicznych OPL. Dokonanie rezerwacji jest możliwe dla PT przez 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, 7 (siedem) dni w tygodniu.

Rozdział 5. Model Współpracy

5.1. Procesy objęte Modelem Współpracy

1. Model Współpracy określa zasady współpracy międzyoperatorskiej pomiędzy OPL a PT lub Częścią detaliczną OPL w przedmiocie realizacji Usługi BSA i Usług Towarzyszących.
2. Komunikacja pomiędzy OPL i PT w ramach modelu współpracy realizowana jest poprzez ISI, z wyłączeniem przypadków, gdy przepisy prawa wymagają zachowania formy pisemnej lub wystąpiła potwierdzona przez OPL Awaria ISI (z zastrzeżeniem zapewnienia przez OPL w tym przypadku kanału awaryjnego) bądź Prace planowe. W sytuacji, gdy wystąpiła Awaria ISI bądź Prace planowe trwające dłużej niż 3 godziny, Strony będą komunikować się zgodnie z postanowieniami Rozdziału 4 pkt 8 (Awaryje ISI) Załącznika usługowego.
3. Uczestnikami procesów objętych umową są:
 - a) Biorca – oznaczający przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub Część detaliczną OPL,
 - b) OPL – na potrzeby niniejszego rozdziału oznaczający Część hurtową OPL realizującą komunikację pomiędzy Biorcą oraz Dawcą,
 - c) Dawca – oznaczający przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub Część detaliczną OPL.

4. Każdy Biorca korzystający z Usługi BSA ma obowiązek wdrożyć postanowienia Modelu Współpracy. Komunikacja odbywa się zgodnie z zasadami ISI.
5. Przy obliczaniu terminów, o których mowa w treści niniejszego rozdziału nie uwzględnia się dnia wpływu komunikatu do uczestnika procesu.

5.2. Obsługa Zamówień

5.2.1 Zasady obsługi procesów

1. Data realizacji zamówienia wskazana przez Biorcę nie może przypadać na dzień świąteczny i inny dzień ustawowo wolny od pracy i jest liczona od momentu wpływu Zamówienia/Zlecenia, musi się mieścić w przedziale między 2 (dwa) DR a 120 (sto dwadzieścia) (dni kalendarzowych). Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez OPL i jest stosowany przez OPL w odniesieniu do Abonentów OPL w danym okresie i na danym obszarze. Dzień wpływu zamówienia do OPL traktowany jest jako T0.
2. Data realizacji Zamówienia wskazana przez Biorcę jest wiążąca dla OPL z zastrzeżeniem rezerwacji terminu w CTU.
3. W przypadkach, dla których realizacja zamówienia nie będzie możliwa w dacie realizacji wskazanej przez Biorcę, (np. zmiana terminu przez Abonenta PT, brak Abonenta w lokalu, brak osoby upoważnionej do podpisania dokumentów PZO, nieobecność administratora uniemożliwiająca wykonanie instalacji) OPL zastrzega sobie możliwość zmiany daty realizacji zamówienia. Takie zlecenie jest parkowane po stronie OPL(OPL go nie odsyła do Biorcy) i zlecenie to po stronie OPL jest nadal w realizacji.
4. Informacja o przyczynie zmiany daty realizacji oraz nowa data realizacji zamówienia zostaną przekazane do Biorcy nie później niż w dacie realizacji wskazanej przez Biorcę.
5. Dla OPL podstawą do realizacji usługi jest przesłanie przez Biorcę elektronicznego Zamówienia poprzez ISI, w którym PT wskazuje zarezerwowany w CTU termin realizacji.
6. W przypadku migracji usługi Biorca zobowiązany jest przed przesłaniem zamówienia do uzgodnienia z Dawcą daty realizacji usługi. W przypadku, gdy w trakcie realizacji jest Zamówienie objęte innym procesem, OPL może przyjąć i zrealizować kolejne Zamówienie na to samo łącze tylko w przypadku, jeżeli Zamówienia nie kolidują między sobą. Realizacja Zamówień będzie się odbywała na następujących zasadach:
 - a) W sytuacji gdy w trakcie realizacji Zamówienia na Usługę BSA wpływa do OPL Zamówienie na zrealizowanie usługi na tym samym łączu, OPL dokonuje weryfikacji pod kątem tego, czy Zamówienie które wpłynęło nie wyklucza realizacji Zamówienia będącego w toku.
 - b) W przypadku, kiedy Zamówienia się wykluczają to Zamówienie II jest weryfikowane negatywnie z informacją, iż jest realizowane Zamówienie na Usługę BSA dla tego samego bądź innego PT. OPL będzie przekazywała do PT jedynie ogólną informację o tym, że jest realizowane inne Zamówienie. PT powinien ustalić z Abonentem jego wolę co do realizacji wykluczającego się Zamówienia.
 - c) W razie decyzji Abonenta o realizacji drugiego Zamówienia PT jest zobowiązany poinformować Abonenta o konieczności anulowania Zamówienia, które jest realizowane

przez OPL (tj. Zamówienia, które wpłynęło wcześniej). Anulowanie jest możliwe najpóźniej na 1 (jeden) DR przed wymaganą datą realizacji Usługi BSA.

7. Z tytułu uruchomienia danej Usługi na Łączu Abonenckim w ramach migracji Usług hurtowych OPL pobiera od Biorcy opłatę określoną w Cenniku.
8. W ramach realizacji Usługi BSA w technologii z wykorzystaniem FTTH:
 - a. Z tytułu instalacji i aktywacji Usługi BSA w technologii FTTH/FTTB PT płaci na rzecz OPL opłaty określone w Cenniku.
 - i. W ramach instalacji usługi w technologii FTTH Partner techniczny OPL instaluje ONT w sieci domowej Abonenta. ONT stanowi własność OPL.
 - ii. W ramach instalacji usługi w wariancie Wyniesionego ONT (FTTB) Partner techniczny OPL może zainstalować urządzenie ONT, poza lokalem Abonenta. Dodatkowo w lokalu lub poza nim OPL może zainstalować dodatkowe elementy wykorzystane podczas instalacji, w tym inne urządzenia stanowiące własność OPL niezbędne do uruchomienia usługi np. urządzenie PoE Injector oraz PoE Splitter.
 - iii. ONT oraz dodatkowe urządzenia wykorzystane podczas instalacji stanowią własność OPL.
 - iv. Koszty związane z obsługą Awarii urządzeń będących własnością OPL w tym ONT oraz urządzeń PoE Splitter i PoE Injector obciążają OPL z wyłączeniem przypadków opisanych w Rozdziale 5 pkt 5.5 ust. 11 i ust. 12.

7. Zmiana technologii z xPON (FTTH/FTTB) na xDSL oraz xDSL na xPON (FTTH/FTTB) realizowana jest poprzez zamówienie deinstalacji starej usługi i instalacji nowej. Zamówienia dotyczące usług świadczonych z wykorzystaniem sieci XDSL realizowane są w ramach Umowy o Dostępie telekomunikacyjnym w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci OPL, dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony, dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych „Umowa SOR” oraz Umowy o dostępie telekomunikacyjnym w zakresie dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży szerokopasmowej transmisji danych w 67 gminach lub 84 gminach pomiędzy Orange Polska S.A. a PT.

5.2.2. Zasady realizacji procesu

1. Po uzyskaniu Oświadczenia Abonenta wraz z wnioskiem o realizację Zamówienia, Biorca realizuje proces, według zasad, o których mowa poniżej. Pozyskanie Oświadczenia od Abonenta, którego wzór stanowi Załącznik Wzór Oświadczenia Abonenta do Umowy konieczne jest tylko w przypadku dokonywania procesu Migracji.
2. Oświadczenie stanowiące załącznik do Umowy powinno zawierać co najmniej:
 - a) Oświadczenie woli Abonenta;
 - b) upoważnienie Biorcy do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego oświadczenia woli;
 - c) Identyfikator Zamówienia (ID Zamówienia), który nadawany jest przez Biorcę;
 - d) ID Łącza dla łączy aktywnych;

- e) zgodę Abonenta na przetwarzanie danych osobowych w ramach procesu migracji;
 - f) Oświadczenie Abonenta odośnie upoważnienia Biorcy do pozyskania od OPL informacji o wszystkich usługach świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych na jego Łączu Abonenckim;
 - g) proponowaną datę realizacji (wypełnia Biorca w uzgodnieniu z Abonentem);
 - h) tryb wypowiedzenia umowy.
3. Strona będąca Biorcą w procesie Migracji na żądanie drugiej Strony zobowiązana jest udostępnić drugiej Stronie oryginał Oświadczenia zawierający wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zawartej przez Abonenta z drugą Stroną. Żądanie drugiej Strony powinno być wyrażone pisemnie i przesłane na adres Strony wskazany w Załączniku Adresowym stanowiącym Załącznikiem do Umowy.
 4. Oświadczenie jest ważne przez 21 (dwadzieścia jeden) DR od momentu jego podpisania przez Abonenta. Ważność Oświadczenia ulega wydłużeniu od momentu przyjęcia Zamówienia do realizacji do momentu zakończenia realizacji procesu przez OPL.
 5. Biorca jest odpowiedzialny wobec Dawcy za szkody wynikłe z faktu przekazania zamówienia zawierającego dane niezgodne ze stanem faktycznym. Strona będąca Biorcą w procesie realizacji Migracji odpowiada względem drugiej Strony za zgodność danych zawartych w komunikacie Zamówienia.
 6. PT przed złożeniem Zamówienia dokonuje sprawdzenia adresu instalacji poprzez funkcjonalność Weryfikacji Adresu Instalacji oraz rezerwuje dostępny przedział czasu w CTU a następnie przesyła do OPL Zamówienie za pomocą ISI, ze wskazaniem procesu, którego dotyczy Zamówienie. Parametry, w tym ilość oraz długość slotów udostępnianych przez OPL w CTU dla PT będą nie gorsze niż stosowane przez OPL dla części detalicznej OPL.
 7. PT w CTU rezerwuje termin realizacji Usługi BSA poprzez wskazanie wybranego terminu dostępności służb technicznych OPL w zależności od dostępności slotów. Rezerwacja terminu dostępności służb technicznych OPL dla jednostkowego Łącza Abonenckiego musi zostać dokonana niezwłocznie przed złożeniem Zamówienia na Usługę BSA w zakresie tego łącza Abonenckiego zgodnie z zasadami określonymi w MWDK. Termin realizacji powinien być wyznaczony na dzień roboczy, w zależności od dostępności slotów. Termin ten nie może być krótszy niż 2 DR i dłuższy niż 120 DK, a dzień rezerwacji terminu realizacji i złożenia Zamówienia liczony jest jako T-0. Dla każdej rezerwacji dokonanej w aplikacji CTU, PT otrzymuje Identyfikator Rezerwacji (ID Rezerwacji) będący równocześnie potwierdzeniem dokonania rezerwacji.
 8. Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez OPL i jest stosowany przez OPL w odniesieniu do Abonentów OPL w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi.
 9. OPL dopuszcza modyfikację daty realizacji Zamówienia przez Biorcę zgodnie z MWDP.
 10. PT składa do OPL zamówienie za pomocą ISI

11. Zamówienie na Usługę BSA powinno zawierać dane kontaktowe, w tym nr telefonu do Abonenta lub przedstawiciela PT odpowiedzialnego za ustalenie z OPL wizyty służb technicznych. Wizyta służb technicznych w lokalu Abonenta PT jest niezbędnym elementem realizacji zamówienia. Brak wypełnionego pola „Dane kontaktowe” jest podstawą do odrzucenia Zamówienia PT na etapie weryfikacji Zamówienia wraz ze wskazaniem kodu odrzutu. Zamówienie powinno ponadto zawierać wskazanie identyfikatora rezerwacji (obligującego do każdorazowego rezerwowania tzw. przedziałów czasowych) uzyskanego podczas rezerwacji terminu dokonanego za pomocą funkcjonalności CTU. Brak identyfikatora rezerwacji oznacza odrzucenie Zamówienia z przyczyn formalnych. Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez OPL zobowiązań związanych z realizacją Zamówienia, w tym uwolnienia Łącza Abonenckiego Aktywnego, było spowodowane błędnym wskazaniem daty w zakresie rezygnacji z usługi do właściwego Dawcy, OPL nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.
12. Adres lokalu wskazany w Zamówieniu na Łącze Abonenckie Aktywne, inny niż adres Lokalu wynikający z informacji w systemach, w tym w systemach OPL, nie powoduje odrzucenia Zamówienia. Biorca przyjmuje odpowiedzialność za zgodność ze stanem faktycznym podanych w Zamówieniu danych, o których mowa w zdaniu poprzednim.
13. W przypadku, gdy istnieje potrzeba rozwiązania u Dawcy Umowy Abonenckiej, Dawca jest zobowiązany umożliwić Biorcy zapewnienie ciągłości świadczenia usługi. Termin realizacji Zamówienia nie może przypadać na dzień świąteczny lub inny dzień wolny od pracy.
14. PT może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia na Usługę BSA zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym OPL w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę BSA uruchomi Usługę BSA w najwyższej możliwej Opcji Usługi. Zasady realizacji Zamówienia na Usługę BSA w trybie, o którym mowa w zdaniu poprzednim są następujące:
- a) PT w Zamówieniu na Usługę BSA wskazuje, iż Zamówienie na Usługę BSA będzie realizowane w trybie „Uruchom najwyższą opcję” przy czym wskazana przez PT w zamówieniu opcja nie może być wyższa niż wskazana przez OPL w informacjach przekazywanych PT.
 - b) W trakcie uruchomienia Usługi BSA OPL dokonuje weryfikacji działania Usługi BSA i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę BSA uruchomi Usługę BSA w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu na Usługę BSA. PT akceptuje takie rozwiązanie i nie będzie występował wobec OPL z żadnymi roszczeniami z tego tytułu.
 - c) Z tytułu uruchomienia Usługi BSA, OPL należne są od PT opłaty abonamentowe właściwe dla Opcji Usługi rzeczywiście uruchomionej na rzecz PT.
15. Po otrzymaniu Zamówienia, OPL przeprowadza weryfikację Zamówienia, która powinna zostać przeprowadzona niezwłocznie (i automatycznie o ile to technicznie możliwe), nie później jednak niż przed upływem 24 godzin w dniach roboczych, licząc od chwili otrzymania Zamówienia przez OPL. W sytuacji, gdy Zamówienie nie zawiera niezbędnych informacji lub zawiera informacje błędne, OPL powiadamia o tym Biorcę wraz z podaniem przyczyny i tym samym Zamówienie jest odrzucane z zastrzeżeniem zdania kolejnego. Weryfikacja danych adresowych nie jest podstawą odrzucenia Zamówienia. Za wszelkie roszczenia Abonenta spowodowane błędnym wskazaniem danych zawartych w Zamówieniu odpowiada Biorca. W razie weryfikacji

zakończonych negatywnie, Biorca otrzymuje komunikat zwrotny wraz z powodem odrzucenia Zamówienia w formie odpowiedniej dla danego przypadku kodu odrzucenia. Kody odrzucenia wskazane są w MWDK.

16. PT w CTU rezerwuje termin realizacji Usługi BSA poprzez wskazanie wybranego terminu dostępności służb technicznych OPL w zależności od dostępności slotów. Rezerwacja terminu dostępności służb technicznych OPL dla jednostkowego Łącza Abonenckiego musi zostać dokonana niezwłocznie przed złożeniem Zamówienia na Usługę BSA w zakresie tego łącza Abonenckiego zgodnie z zasadami określonymi w MWDK. Termin realizacji powinien być wyznaczony na dzień roboczy, w zależności od dostępności slotów. Termin ten nie może być krótszy niż 2 DR i dłuższy niż 120 DK, a dzień rezerwacji terminu realizacji i złożenia Zamówienia liczony jest jako T-0. Dla każdej rezerwacji dokonanej w aplikacji CTU, PT otrzymuje Identyfikator Rezerwacji (ID Rezerwacji) będący równocześnie potwierdzeniem dokonania rezerwacji.

OPL dopuszcza modyfikację daty realizacji Zamówienia przez Biorcę zgodnie z MWDP.

17. Realizacja Zamówienia na Usługę w zakresie Łącza Abonenckiego Nieaktywnego:

- a) Do momentu rozpatrzenia Zamówienia dotyczącego Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, OPL nie będzie rozpatrywać kolejnych Zamówień Biorcy na dane Łącze Abonenckie, z wyjątkiem przypadku, gdy ten sam Biorca wystąpi z Zamówieniem na świadczenie innej Usługi BSA na tym samym Łączu Abonenckim Nieaktywnym.
- b) W przypadku braku Przyłącza Abonenckiego, OPL wykona tą część na koszt PT zgodnie z zasadami opisanymi poniżej w ust. Rozdziale 8.2. W przypadku rozwiązania/wygaśnięcia umowy między Abonentem a OPL/ Biorcą, OPL/Biorca nie powinien pobierać opłaty za przejęcie Przyłącza Abonenckiego ani od Abonenta ani od innego Biorcy, który chciałby świadczyć usługi z wykorzystaniem tego Przyłącza Abonenckiego. Ani Biorca ani OPL nie powinni demontować takiego Przyłącza Abonenckiego ani w żaden sposób uniemożliwiać świadczenia Usług Abonenckich z wykorzystaniem tego Przyłącza Abonenckiego przez innego Biorcę.
- c) Jeżeli w trakcie aktywacji usługi dla Abonenta okaże się, iż Przyłącze Abonenckie nie istnieje lub jest niesprawne, OPL wybuduje Przyłącze Abonenckie zgodnie z zasadami opisanymi w Rozdziale 8.2.

18. W celu realizacji zamówień Usługi BSA OPL kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia wizyty w lokalu Abonenta. W przypadku nieudanej próby połączenia telefonicznego z Abonentem PT, OPL podejmuje co najmniej dwie kolejne próby nawiązania kontaktu, w minimum kilkugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób.

19. W przypadku, gdy realizacja jest niemożliwa z następujących przyczyn:

- a) dane kontaktowe są niewłaściwe,
- b) brak możliwości umówienia wizyty w lokalu Abonenta w celu przeprowadzenia instalacji na dzień przypadający przed upływem terminu realizacji zamówienia na Usługę BSA.
- c) Rezygnacja Abonenta.

OPL w terminie 1 DR od dnia stwierdzenia braku możliwości realizacji Usługi BSA przesyła do PT komunikat z informacją o braku możliwości realizacji zamówienia na Usługę BSA.

Konsekwencją przesłania komunikatu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jest konieczność złożenia nowego Zamówienia. W takim przypadku OPL nie odpowiada za brak realizacji zamówienia na Usługę BSA.

20. W przypadkach, kiedy realizacja zamówienia nie będzie możliwa w dacie wskazanej przez Biorcę OPL wstrzymuje realizację zlecenia po swojej stronie (tzw. parkowanie) oraz wyznacza nową datę uwzględniającą usunięcie przyczyn braku realizacji w terminie pierwotnym . Informacja o przyczynie zmiany daty realizacji oraz nowa data realizacji zamówienia zostaną przekazane do Biorcy nie później niż w dacie realizacji wskazanej przez Biorcę
21. OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia potwierdza Biorcy realizację Zamówienia. Potwierdzenie takie zawiera w szczególności co najmniej numer seryjny wszystkich urządzeń.
22. OPL w komunikacie informującym o pozytywnej realizacji może wskazać opcję prędkości z jaką zostanie uruchomiona Usługa, dotyczy to przypadków, dla których Biorca w Zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie Usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości.
23. Za datę rozpoczęcia świadczenia Usługi BSA oraz pobierania z tego tytułu opłat, o których mowa w Cenniku, przyjmuje datę realizacji Zamówienia, wskazaną w komunikacie zgodnie z MWDK.
24. Z tytułu uruchomienia Usługi BSA na Łączu Abonenckim (Aktywnym lub Nieaktywnym) pobierane są opłaty za Aktywację oraz Instalację. W takim przypadku w ramach pobieranych opłat za Aktywację oraz Instalację OPL realizuje Asystę Kompleksową.
25. W szczególnych przypadkach podczas realizacji Zamówienia może wystąpić Realizacja Techniczna Negatywna (RTN):
 1. Realizacja Techniczna Negatywna (RTN) może wystąpić z następujących powodów:
 - a) Rezygnacja z realizacji Zamówienia przez Abonenta (Rezygnacja z Zamówionej Usługi).
 - b) Zmiana terminu wcześniej umówionej realizacji Zamówienia przez Abonenta.
 - c) Brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu / posesji.
 - d) Brak dostępu do infrastruktury OPL.
 - e) Kradzież / dewastacja / siła wyższa.
 - f) Odmowa lub brak upoważnienia do podpisania przez Abonenta Umowy/Protokołu
 2. W przypadku wystąpienia RTN:
 - a) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit a powyżej, OPL nie jest zobowiązana do kolejnych prób realizacji Zamówienia.
 - b) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. b powyżej, OPL jest zobowiązana do jednej, powtórnej próby realizacji Zamówienia w terminie uzgodnionym z PT.
 - c) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. c powyżej OPL jest zobowiązana do jednej, powtórnej próby realizacji Zamówienia w terminie uzgodnionym z PT.

- d) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. d powyżej, OPL jest zobowiązana do niezwłocznego uzyskania dostępu do infrastruktury OPL i zrealizowania Zamówienia.
 - e) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. e powyżej, OPL w trybie roboczym uzgodni z PT ewentualne dalsze procesowanie Zamówienia.
 - f) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. f powyżej, OPL w trybie roboczym uzgodni z PT ewentualne dalsze procesowanie Zamówienia.
3. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysła drogą elektroniczną komunikat informujący o realizacji technicznej negatywnej (RTN) do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca). Komunikat ten jest wysyłany niezwłocznie, nie później niż w dacie wymaganej realizacji Zamówienia. Dla Dawcy odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa nie powinna być dezaktywowana tzn., powinna pozostać w stanie niezmienionym.

5.2.3. Anulowanie Zamówień

1. OPL może anulować realizację Zamówienia z następujących przyczyn:
 - a) rezygnacji Biorcy – Biorca przesyła informację o anulowaniu Zamówienia zawierającą następujące dane:
 - ID Zamówienia;
 - Data anulowania (data przesłania anulowania do OPL).
2. W przypadkach opisanych w ust. 1 Biorca jest zobowiązany do przesłania w terminie do 1 (jednego) DR przed datą realizacji do OPL informacji o anulowaniu Zamówienia. OPL w przypadku otrzymania anulowania Zamówienia wstrzymuje jego realizację i przesyła w terminie 1 (jednego) DR od otrzymania informacji o potrzebie anulowania Zamówienia do Dawcy i Biorcy informację o przerwaniu procesu Migracji, zawierającą:
 - a) ID Zamówienia,
 - b) Kod wskazany w MWDP.
3. OPL dokona skutecznego anulowania Zamówienia, jeżeli zlecenie wycofania Zamówienia wpłynie do OPL nie później niż 1 (jeden) DR w przeddzień daty realizacji Zamówienia. W przeciwnym przypadku OPL nie gwarantuje skuteczności anulowania. OPL poinformuje PT o wyniku anulowania lub o braku możliwości anulowania przez OPL Zamówienia.

5.2.4. Dezaktywacja dostępu

1. Usługa na Łączu Abonenckim świadczona jest przez czas nieokreślony.
2. W przypadku, gdy PT nie będzie świadczyć Usługi Abonenckiej na danym Łączu Abonenckim jest on zobowiązany zwolnić to Łącze Abonenckie tj. przesłać rezygnację przed zaprzestaniem świadczenia Usługi Abonenckiej na danym Łączu Abonenckim wskazując w zamówieniu datę dezaktywacji zgodną z terminem rozwiązania umowy z Abonentem. Zamówienia dezaktywacji w ramach istniejących możliwości mogą być realizowane w dni świąteczne lub w dni wolne od pracy.
3. Dezaktywacja Usługi BSA na Łączu Abonenckim odbywa się zgodnie z poniższymi zasadami:

- OPL dezaktywuje Usługę w terminie wskazanym przez PT, wynikającym z zakończenia świadczenia przez PT usługi na rzecz Abonenta;
 - PT zobowiązuje się złożyć do OPL Zamówienie na dezaktywację Usługi najpóźniej w terminie na 2 (dwa) DR przed datą zakończenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na rzecz Abonenta;
 - OPL realizuje dezaktywację na podstawie przesłanego Zamówienia na dezaktywację Usługi BSA;
 - z dniem dezaktywacji OPL przestaje naliczać PT opłaty za świadczenie Usługi BSA.
4. OPL weryfikuje m.in. wskazaną przez Biorcę datę, która powinna zawierać się w przedziale 2 DR - 120 DK. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym zamówienie zostaje odrzucone przez OPL.
5. PT ma również prawo zrezygnować z Usługi BSA na danym Łączu Abonenckim ze skutkiem natychmiastowym, nie ponosząc żadnych dodatkowych opłat, jeżeli z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi OPL, Usługa Abonencka (o parametrach Opcji Usługi dla Usługi BSA wskazanych w Zamówieniu na Usługę) nie była świadczona Abonentowi PT w sposób ciągły przez okres co najmniej 7 (siedmiu) dni.

5.3. Modyfikacje Usługi BSA

5.3.1. Zmiana lokalizacji – zmiana miejsca przyłączenia zakończenia sieci Abonenta

1. Zmiana lokalizacji Łącza Abonenckiego realizowana jest poprzez dezaktywację Usługi Abonenckiej świadczonej na danym Łączu Abonenckim i uruchomienie Usługi BSA z wykorzystaniem Łącza Abonenckiego w nowej lokalizacji. Dezaktywacja Usługi BSA i jej uruchomienie w nowej lokalizacji odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 5 pkt 5.2 ppkt 5.2.2 „Zasady realizacji procesu” oraz ppkt 5.2.4 „Dezaktywacja dostępu”,

5.3.2 Zmiana Opcji Usługi BSA.

1. PT przesyła Zamówienie na zmianę Opcji w ramach Usługi BSA poprzez ISI.
2. Realizacja Zamówienia odbywa się na zasadach opisanych w Rozdziale 5 pkt 5.2 ppkt 5.2.2 „Zasady realizacji procesów” za wyjątkiem obowiązku pozyskania oświadczenia Abonenta.
3. Wykaz danych umieszczonych w Zamówieniu określony jest w MWD.
4. Jeżeli na skutek zmiany Opcji, Usługa Abonencka przestanie działać albo spowoduje to niestabilne jej działanie, OPL po zgłoszeniu przez PT Awarii uruchomi najwyższą możliwą Opcję Usługi, na danym łączu, zgodnie z procesem Obsługi Awarii z modyfikacją Opcji wskazanym w Rozdziale 5 pkt. 5.5 W takim przypadku OPL nie pobiera opłaty za zmianę Opcji Usługi Abonenckiej, a PT nie przysługuje prawo do kary i bonifikaty z tytułu wystąpienia Awarii.
5. Odmowa dokonania zmiany Opcji nie będzie mieć wpływu na bieżącą realizację Usługi Abonenckiej na danym Łączu Abonenckim, która wykonywana jest na dotychczasowych zasadach.
6. Za zmianę Opcji Usługi Abonenckiej OPL pobiera opłatę określoną w Cenniku.
7. Dla usługi szerokopasmowej, OPL nie może odmówić świadczenia Usługi BSA w takiej Opcji Usługi, której parametry nie przekraczają parametrów Opcji Usługi, którą OPL świadczyła

własnemu Abonentowi lub innemu Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnemu na danym Łączu Abonenckim, bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia, o którym mowa w ustępie 1.

5.4. Reklamacje

5.4.1. Postanowienia ogólne

1. Strony zobowiązują się do dochowania należytej staranności przy współpracy w obsłudze reklamacji zgłaszanych przez Strony.
2. OPL zapewni przyjmowanie reklamacji 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, 7 (siedem) dni w tygodniu. Zgłaszanie reklamacji odbywa się z wykorzystaniem ISI.
3. Wyróżnia się następujące rodzaje reklamacji: reklamacje operatorskie związane z reklamacjami abonenckimi, reklamacje finansowe.

5.4.2. Reklamacje operatorskie związane z reklamacjami abonenckimi

1. Reklamacje rozpatruje i załatwia każda ze Stron we własnym zakresie. W razie wątpliwości, za Stronę zobowiązaną do rozpatrzenia i załatwienia reklamacji uważa się Stronę, która wystawiła podmiotowi reklamującemu fakturę obejmującą reklamowane usługi lub fakturę obejmującą kwestionowane opłaty. Strona rozpatruje i załatwia również reklamacje dotyczące usług świadczonych przez podmiot udostępniający usługi tej Strony.
2. W przypadku złożenia Stronie reklamacji, która powinna zostać rozpatrzona przez drugą Stronę, Strona, której złożono reklamację, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 (siedmiu) DR od dnia złożenia reklamacji, poinformuje podmiot, który złożył reklamację, że nie jest właściwa do jej rozpatrzenia oraz wskaże, o ile to będzie możliwe, podmiot właściwy do jej rozpatrzenia.
3. W przypadku reklamacji, w związku z realizacją usługi, świadczonej przez jedną ze Stron w oparciu o usługę lub infrastrukturę drugiej Strony, dla której rozpatrzenia niezbędne jest uzyskanie informacji od drugiej Strony, Strona, której złożono reklamację, przekaże w jak najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji, drugiej Stronie opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
4. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli drugiej Stronie informacji w terminie do 7 (siedmiu) DR od dnia otrzymania opisu przedmiotu reklamacji i wniosku o udzielenie informacji. Strony zobowiązują się do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności w celu udzielenia odpowiedzi na wniosek drugiej Strony.
5. Strona rozpatrująca reklamację odpowiada za jej rozpatrzenie oraz ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty reklamacji. Jeżeli jedna ze Stron pokryła koszty reklamacji, a po wyjaśnieniu powodów reklamacji okaże się, że przyczyna reklamacji dotyczy usług świadczonych przez drugą Stronę, koszty przyjęcia i załatwienia zasadnej reklamacji zostaną stosownie rozliczone między Stronami. Strona, która przekazała do drugiej Strony opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji ponosi koszty dokonania tych czynności oraz koszty czynności drugiej Strony związane z udzieleniem informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
6. PT może złożyć reklamację do OPL z tytułu niemożliwości świadczenia lub przerwy w świadczeniu Usług spowodowane brakiem dostępu lub pogorszeniem parametrów technicznych

linii oraz z tytułu braku terminowej realizacji zamówienia. PT może złożyć reklamację w ciągu 12 (dwunastu) miesięcy licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiło zdarzenie będące podstawą złożenia reklamacji.

7. OPL rozpatruje reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w terminie 7 (siedmiu) dni, z możliwością przedłużenia w szczególnie skomplikowanych przypadkach do 12 (dwunastu) dni, licząc od daty jej złożenia przez PT. Po upływie 7 (siedmiu) dni od daty złożenia reklamacji przez PT, OPL informuje PT o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji do 12 (dwunastu) dni ze wskazaniem, na czym polega szczególnie skomplikowany przypadek danej reklamacji.
8. W przypadku niedotrzymania przez OPL terminów, o których mowa w ust. 7 powyżej reklamację uznaje się za rozpatrzoną pozytywnie.
9. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, OPL przekazuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji PT przysługuje bonifikata zgodnie z Załącznikiem SLA.

5.5. Awarie

5.5.1. Podstawowe zasady współpracy operatorskiej w zakresie usuwania Awarii

1. OPL i PT współpracują przy lokalizacji i usuwaniu Awarii.
2. Strona odpowiedzialna za usunięcie Awarii usuwa ją według własnych procedur technicznych i dostępnych środków.
3. W każdym konkretnym przypadku wystąpienia Awarii, OPL będzie prowadziła działania interwencyjne w czasie niezbędnym do jej usunięcia.
4. OPL i PT wzajemnie i bezzwłocznie powiadamiają się o wystąpieniu Awarii.
5. Po usunięciu Awarii Strona odpowiedzialna za przywrócenie poprawnej pracy sieci niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o usunięciu Awarii.
6. OPL i PT prowadzą rejestr zgłoszeń zarówno, gdy zgłaszają Awarię, jak i gdy odbierają informację o Awarii.
7. PT jest zobowiązany poinformować Abonenta PT o wizycie Służb technicznych i uzgodnić przedział czasowy dostępności lokalu dla pracownika OPL lub podmiotu działającego na zlecenie OPL do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego Łącza Abonenckiego i urządzeń podłączonych do Zakończenia sieci, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi BSA lub usunięcia Awarii. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem PT. W przypadku, gdy Abonent PT nie wyrazi zgody na powyższe czynności, OPL jest zwolniona z odpowiedzialności wobec PT z tytułu niewywiązania się z terminowego usuwania Awarii.
8. PT zgłaszając Awarię usługi wskazuje godziny dostępności lokalu abonenta. Jeżeli wskazana data umówiona z Abonentem wykracza poza 36h, rzeczywisty czas usunięcia uszkodzenia będzie liczony od daty otrzymania zgłoszenia z wyłączeniem czasu parkowania do czasu dostępności do lokalu abonenta wskazanej przez Biorcę w komunikacie zgłoszenia Awarii.
9. PT przed zgłoszeniem Awarii weryfikuje poprawność działania usługi na własnej infrastrukturze oraz na części abonenckiej, za którą jest odpowiedzialny zgodnie z zasadami opisanymi w

MWDP.

10. Podczas obsługi zgłoszenia Awarii dopuszczalny jest kontakt służb technicznych OPL z Abonentem PT na następujących zasadach:
- a) Jeżeli usunięcie Awarii wymaga wizyty w lokalu OPL kontaktuje się z Abonentem PT i ustala możliwy termin dostępności do lokalu - o ustalonym terminie wizyty OPL informuje PT niezwłocznie za pośrednictwem ISI,
 - b) Celem umówienia terminu wizyty w lokalu Abonenta PT w sytuacji o której mowa w lit. a) powyżej OPL podejmuje 3 (trzy) próby kontaktu z Abonentem PT, w minimum dwugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób. Kontakt służb technicznych OPL odbywa się telefonicznie na wskazany w zgłoszeniu Awarii numer kontaktowy do Abonenta PT,
 - c) W przypadku braku kontaktu OPL zamyka zgłoszenie Awarii. PT przed przesłaniem nowego zgłoszenia Awarii powinien podać czas dostępności lokalu Abonenta . Zgłoszenie to nie podlega procedurze potwierdzenia przyjęcia i usunięcia Awarii opisanej w Części I, Rozdział 4 pkt. 4.5.4 ust.9 i ust.10,
 - d) W przypadku określonym w lit. a oraz lit. b niniejszego ustępu do czasu usunięcia Awarii nie wlicza się okresu, w jakim OPL podejmuje próby kontaktu z Abonentem PT oraz okresy od chwili poinformowania PT o ustalonym z Abonentem PT terminie dostępności do lokalu do chwili upływu tego terminu.
11. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadkach kiedy nie z winy OPL, OPL nie może usunąć uszkodzenia z powodu zmiany terminu przez abonenta, tymczasowego braku dostępu do infrastruktury, siły wyższej, uszkodzenia na infrastrukturze nie należącej do OPL lub dewastacji LPŚ. W takim przypadku Partner Techniczny uzgadnia nowy termin, który zostanie przesłany do Biorcy wraz z informacją o przyczynie. Termin wstrzymania nie wlicza się do czasu obsługi Awarii .
12. OPL dopuszcza anulowanie przez OK zgłoszenia Awarii, jednak OPL nie gwarantuje wycofania zgłoszenia Awarii, jeśli anulowanie wpłynie w trakcie obsługi Awarii przez OPL. W przypadku, kiedy anulowanie zlecenia Awarii będzie niemożliwe lub PT nie stwierdzi uszkodzenia na zasobach OPL, OPL za obsługę niezasadnego zgłoszenia Awarii naliczy opłatę za Usuwanie awarii w zakresie nieobjętym odpowiedzialnością OPL zgodnie z Cennikiem.
13. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia ONT powstałego z przyczyn za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z jego niewłaściwym użytkowaniem, OPL usuwa uszkodzenie, a następnie obciąża PT kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia ONT.
14. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia będącego własnością OPL i wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. PoE Injector i/lub PoE Splitter) powstałego z przyczyn, za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z jego niewłaściwym użytkowaniem, OPL usuwa uszkodzenie, a następnie obciąża PT kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia
15. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Łączna Abonenckiego powstałego z przyczyn i na terenie za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z niewłaściwym jego użytkowaniem (dalej „Dewastacja”) OPL podczas wizyty odbudowuje przyłączy, a następnie obciąża PT kosztami odbudowy zgodnie z cennikiem.

16. W przypadku stwierdzenia przez przedstawicieli Stron Awarii w Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, za którą odpowiedzialny jest PT, OPL nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie czasu usuwania Awarii.
15. W ramach usuwania Awarii OPL odpowiada za usuwanie uszkodzeń na odcinku do:
- urządzenia ONT włącznie o ile ONT jest własnością OPL, albo
 - portu optycznego w ONT, jeśli ONT nie jest własnością OPL, albo
 - portu optycznego ONT w urządzeniu zintegrowanym, będącym własnością PT, albo
 - ostatniego urządzenia będącego własnością OPL zainstalowanego u Abonenta (dla technologii FTTB)
16. W przypadku, gdy podczas wizyty w lokalu Abonenta OPL zidentyfikuje, iż uszkodzeniu uległ element na odcinku za urządzeniem ONT lub za ostatnim urządzeniem będącym własnością OPL zainstalowanym w lokalu Abonenta (dla technologii FTTB) lub nastąpiło wypięcie wtyczki kabla optycznego łączącego gniazdo optyczne z portem ONT w urządzeniu zintegrowanym lub w urządzeniu ONT będącym własnością PT, OPL usuwa uszkodzenie lub wymienia urządzenia abonenckie i nalicza opłaty zgodnie z cennikiem oraz wysyła komunikat z numerami seryjnymi wszystkich wymienianych (instalowanych oraz deinstalowanych) urządzeń.

5.5.2. Zasady postępowania w celu usunięcia Awarii

- OPL zapewnia przyjmowanie zgłoszeń Awarii i Awarii Masowych, które będzie dostępne 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, 7 (siedem) dni w tygodniu.
- Za pośrednictwem ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny, wskazany w, Rozdział 4, pkt 8 Załącznika) można dokonać Zgłoszeń, które obejmują:
 - wszelkie zdarzenia dotyczące nieprawidłowego funkcjonowania Usługi BSA,
 - wszelkie wnioski dotyczące korzystania z Usługi BSA, np. dotyczące wprowadzenia w urządzeniach telekomunikacyjnych zmian o charakterze technicznym.
- W przypadku konieczności podjęcia działań interwencyjnych w związku z wystąpieniem problemów dotyczących świadczenia Usługi BSA, za których prawidłowe działanie odpowiada jedna ze Stron, druga Strona, która ujawniła wystąpienie Awarii, niezwłocznie dokona Zgłoszenia.
- W przypadku, gdy OPL stwierdzi wystąpienie Awarii masowej zastosowanie mają postanowienia art. 5.5.3.

5.5.2.A Zasady obsługi Awarii priorytetowych:

- Warunkiem przyjęcia i obsługi Awarii Priorytetowej jest umieszczenie usługi w Bazie Usług Priorytetowych. (zgłoszenie w pliku excel z podaniem ID łącza).
- Baza Usług Priorytetowych może stanowić 5 % całej bazy usług PT objętej umową.
- PT może, nie częściej niż raz na miesiąc, zmodyfikować status danego łącza, które w przypadku Awarii będzie objęte obsługą priorytetową (dodanie lub usunięcie usługi z bazy podmiotów).

Zaktualizowana baza podmiotów obowiązuje począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu dokonania aktualizacji, ale nie wcześniej niż w terminie 3 (trzech) DR od dnia przesłania zmian przez PT.

4. Umieszczenie usługi w Bazie Usług priorytetowych oznacza, że PT może wskazać, że zgłoszenie Awarii/Uszkodzeń dla danej usługi będzie obsługiwane jako Awaria Priorytetowa
5. Czas obsługi Awarii Priorytetowych to do 8 godzin roboczych przy uwzględnieniu godzin dostępności służb technicznych.
6. Godziny dostępności służb technicznych to:
 - a. dni powszednie 08:00 – 20:00
 - b. soboty 08:00 – 16:00
 - c. niedziele i święta 08:00 – 16:00
7. Awarie Priorytetowe obsługiwane są tylko w godzinach dostępności służb technicznych (zlecenie jest parkowane w godzinach niedostępności służb technicznych).
8. Przesłanie zgłoszenia Awarii poza godzinami dostępności służb technicznych oznacza, że czas obsługi liczony jest od początku dostępności w dnia następnego (np. przesłane zgłoszenie Awarii w czwartek o 21:00 startuje od godz. 8:00 w piątek).
9. Opłaty – jednorazowa opłata za każde zdarzenie.

5.5.3. Obsługa Awarii Masowej

1. OPL Po wykryciu Awarii Masowej: przez służby techniczne, będzie informowała PT poprzez ISI:
 - a) w czasie do 3 godzin od wykrycia zaistniałej sytuacji - o fakcie wystąpienia Awarii masowej;
 - b) w czasie do 6 (sześciu) godziny od wykrycia zaistniałej sytuacji o stanie Awarii masowej.
2. Wiadomość, o której mowa w pkt 1. b) zawierała będzie załącznik z listą ID Łączy objętych Awarią Masową. Komunikat będzie zawierał dodatkowo następujące informacje:
 - a) ID Łączy;
 - b) Data wystąpienia Awarii;
 - c) Planowana data usunięcia Awarii;
 - d) Opis Awarii;
 - e) Każda awaria masowa będzie identyfikowana w sposób unikalny:
 - i. zgodnie z MWDK Infrastruktura (przy korzystaniu z ISI) lub
 - ii. nazwa pliku (przy komunikacji za pomocą zasobu sieciowego).
1. OPL co 2 (dwie) godziny w przedziale czasowym 0:00 – 23:59 informowała będzie PT poprzez ISI o statusie Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową. W przypadku braku zmian w przekazywanych statusach OPL nie będzie informowała PT poprzez ISI o statusach Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową po raz kolejny.

2. PT może zgłosić podejrzenie Awarii Masowej. W przypadku zakwalifikowania zgłoszeń jako awarii masowej, OPL zwróci komunikat z potwierdzeniem wystąpienia Awarii Masowej w czasie do 2 godzin.
3. Zgłoszenia dotyczące podejrzenia Awarii Masowych będą podejmowane przez OPL w czasie 30 minut - co zostanie potwierdzone przez OPL właściwym komunikatem.
4. W sytuacji wystąpienia Awarii Masowej PT nie będzie zgłaszał do OPL pojedynczych informacji o Awarii Łączy Abonenckich wyszczególnionych w komunikacie, o którym mowa w ust 2. Do momentu potwierdzenia przez OPL Awarii Masowej, PT może zgłaszać pojedyncze Awarie Łączy Abonenckich.
5. Zamknięcie statusu Awarii Masowej dotyczyło będzie pełnej listy Łączy Abonenckich, dla których Awaria Masowa została usunięta.
6. Czas usunięcia awarii będzie wskazany w komunikacie, o którym mowa w ust. 2.
7. PT potwierdza OPL fakt usunięcia Awarii Masowej.
8. Wyliczanie bonifikat w systemach rozliczeniowych będzie realizowane na zasadach ogólnych określonych w Umowie.

5.5.4. Punkt przyjęcia i obsługa Zgłoszeń

1. Zgłoszenia przyjmowane są poprzez ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny, wskazany w Rozdziale 3, ust. 8 Załącznika).
2. W przypadku wykrycia Awarii przez którąkolwiek ze Stron, fakt ten należy zgłosić drugiej Stronie, a zgłoszenie tego faktu powinno zostać potwierdzone przez drugą Stronę w terminie 30 (trzydzieści) minut od zgłoszenia Awarii.
3. W Zgłoszeniu Strona przesyła nadany przez siebie numer Zgłoszenia. Numer Zgłoszenia jest zamieszczany przez Strony we wszelkiej korespondencji dotyczącej Awarii.
4. Po dokonaniu wstępnej lokalizacji Awarii, Strona przyjmująca Zgłoszenie przekaże Stronie zgłaszającej przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia naprawy.
5. Niezwłocznie po potwierdzeniu otrzymania zgłoszenia OPL i PT przystępują do ustalenia przyczyny Awarii.
6. Czas usunięcia Awarii nie będzie przekraczać 36 (trzydziestu sześciu) godzin od momentu dokonania Zgłoszenia Awarii przez PT. Do czasu usunięcia Awarii nie wlicza się niedziel i świąt.
7. Koszty usunięcia Awarii ponosi ta ze Stron, która odpowiada za wystąpienie okoliczności prowadzących do Awarii.
8. OPL przesyła PT poprzez ISI informację o usunięciu Awarii.
9. Po otrzymaniu komunikatu od OPL o usunięciu Awarii, PT ma do 24 (dwudziestu czterech) godzin na potwierdzenie do OPL usunięcia Awarii.
10. W przypadku stwierdzenia przez PT nie usunięcia Awarii, PT niezwłocznie, nie później jednak niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny zegarowe od dnia przesłania informacji, o której mowa w ust. 9, przesyła kolejne Zgłoszenie, nadając ten sam numer Zgłoszenia. Czas usunięcia Awarii jest liczony od daty pierwszego Zgłoszenia. W celu uniknięcia wątpliwości Strony wskazują, że kolejne

zgłoszenie Awarii dla konkretnego Łącza Abonenckiego zgłoszone po 24 godzinach będzie uwzględniane w ramach KPI % awarii otwartych ponownie określonego w Załączniku SLA.

11. OPL zamyka Zgłoszenie Awarii z terminem powiadomienia PT o usunięciu Awarii w przypadku niewysłania przez PT komunikatu o niepotwierdzeniu usunięcia Awarii – wówczas OPL zamyka Zgłoszenie po upływie 24 (dwudziestu czterech) godzin od wysłania do PT komunikatu o usunięciu Awarii.

5.5.5. Dla Usługi BSA Obsługa Awarii z modyfikacją Opcji Usługi

1. Jeżeli OPL podczas obsługi zgłoszenia Awarii stwierdzi, że ze względu na okoliczności niezależne od OPL, stan techniczny łącza nie umożliwia świadczenia Usługi BSA o dotychczasowej prędkości, OPL uruchamia najwyższą możliwą Opcję Usługi na danym łączu o ile PT zaznaczył możliwość obniżenia opcji. OPL w komunikacie elektronicznym zgodnym z MWDK przesyła PT:
 - a) informację o braku możliwości przywrócenia działania usługi w Opcji usługi świadczonej dla PT przed wystąpieniem Awarii
 - b) opis przyczyny z powodu, której nie ma możliwości świadczenia usługi w Opcji usługi uruchomionej przed wystąpieniem Awarii
 - c) informację, że działanie usługi zostało przywrócone ze zmniejszoną prędkością wraz ze wskazaniem tej prędkości.
2. Za termin zmiany Opcji przyjmuje się datę uruchomienia usługi w niższej Opcji usługi przez służby techniczne OPL, wskazaną w komunikacie zgodnie z MWD Komunikaty.
3. Za realizację zmiany Opcji usługi polegającą na obniżeniu Opcji usługi lub deinstalację usługi wynikającą z usunięcia Awarii OPL nie pobiera opłaty.

5.5.6 Kolejność obsługi Zgłoszeń

Zgłoszenia OPL i PT będą obsługiwane według kolejności ich wpływu.

5.5.7 Asysta

1. Celem Asysty jest zdiagnozowanie, zlokalizowanie oraz usunięcie przyczyny nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Abonenckiej oraz potwierdzenie, że parametry Łącza Abonenckiego są zgodne z przyjętymi normami jakościowymi.
2. Strony zgodnie oświadczają, iż realizacja danego Zgłoszenia Awarii w trybie Asysty następuje po spełnieniu następujących warunków:
 - a) PT przesłał do OPL kolejno po sobie następujące 2 (dwa) Zgłoszenia Awarii, z zastrzeżeniem, że drugie Zgłoszenie zostało przesłane najpóźniej w terminie do 5 (pięciu) DR od potwierdzenia przez OPL usunięcia Awarii,
 - b) Zgłoszenia, o których mowa w pkt 1, dotyczą tego samego Łącza Abonenckiego,
 - c) istnieje tożsamość przedmiotowa obu Zgłoszeń tj. dotyczą tego samego problemu działania Łącza Abonenckiego,
 - d) procedura obsługi Zgłoszeń, o których mowa w pkt 1, przez OPL zakończona została przesłaniem do PT uzgodnionych pomiędzy Stronami kodów odrzuceń.

3. PT zgłasza do OPL potrzebę przeprowadzenia Asysty, przesyłając do OPL poprzez ISI zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę.
4. Zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę może być przesłane do OPL najpóźniej 5 (piątego) DR od dnia zakończenia obsługi ostatniego Zgłoszenia Awarii, o którym mowa w ust. 2 pkt a) powyżej.
5. Po przesłaniu do OPL zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę, PT do dnia przeprowadzenia Asysty zobowiązuje się nie zgłaszać Awarii o tym samym zakresie przedmiotowym, tj. dotyczącym tego samego problemu działania Łącza Abonenckiego. W razie naruszenia przez PT obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, OPL odrzuca Zgłoszenie Awarii.
6. OPL weryfikuje zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę w dniu jego przesłania przez PT. Weryfikacja obejmuje ustalenie, czy zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę spełnia warunki, o których mowa w ust. 2, ust. 3 oraz ust. 4.
7. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 6 powyżej, OPL przesyła PT poprzez ISI odrzucenie zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę.
8. Przyjmuje się, że zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie pola zostały wypełnione. W przypadku, gdy dane pole w zgłoszeniu zapotrzebowania na Asystę powinno, zdaniem PT, pozostać niewypełnione, należy wstawić w nim poziomą kreskę.
9. W przypadku pozytywnej weryfikacji zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę OPL przesyła PT poprzez ISI informację o terminie przeprowadzenia Asysty.
10. Termin przeprowadzenia Asysty przypada w każdym przypadku w 2 (drugim) DR od dnia otrzymania zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę przez OPL.
11. Asysta może być przeprowadzona w godz. 8 – 16 przy udziale przedstawicieli OPL i PT, w terminie uzgodnionym przez Strony. Jeżeli Strony nie uzgodnią terminu przeprowadzenia Asysty, wówczas PT wyznacza w ramach godzin, o których mowa w zdaniu poprzedzającym maksymalnie 2 – godzinny przedział czasowy, w którym przeprowadzona zostanie Asysta (ostatni możliwy przedział czasowy to 14.00-16.00).
12. W ramach Asysty dokonywane są w szczególności czynności związane z pomiarem Łącza Abonenckiego oraz sprawdzeniem punktów styku sieci oraz inne niezbędne czynności mające na celu ustalenie przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Abonenckiej. O wyborze czynności wykonywanych w ramach Asysty decydują przedstawiciele Stron.
13. Z dokonanych czynności sporządza się protokół podpisywany przez Strony.
14. OPL przesyła PT poprzez ISI informację o przeprowadzeniu Asysty oraz skan Protokołu z Asysty, podpisany przez Strony.
15. W sytuacji, gdy usunięcie przyczyny nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej przez przedstawiciela OPL nie jest możliwe w trakcie przeprowadzania Asysty, przedstawiciel OPL zamieszcza informację w tym zakresie w Protokole z Asysty. OPL poinformuje PT poprzez ISI w terminie 2 (dwóch) DR od dnia przeprowadzenia Asysty o terminie usunięcia nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej, o którym mowa w ust. 2.

16. Strona, ponosząca odpowiedzialność za Awarię ponosi na rzecz drugiej Strony opłatę z tytułu przeprowadzenia Asysty wskazaną w Cenniku.
17. W przypadku nieobecności Przedstawiciela PT lub Przedstawiciela OPL w trakcie uzgodnionej wcześniej Asysty, Strona nieobecna jest zobowiązana do uiszczenia na rzecz drugiej Strony opłaty w wysokości analogicznej jak opłata z tytułu przeprowadzenia Asysty wskazana w Cenniku.

5.5.8 Inspekcja

1. W przypadku negatywnego rozpoznania przez OPL, przy powołaniu się na brak możliwości technicznych, wniosków i zamówień PT związanych z realizacją PDU oraz FPSS, na odrębnie złożony przez PT wniosek o przeprowadzenie Inspekcji (zwany dalej „Wnioskiem o Inspekcję”) złożony do OPL nie później jednak niż w terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia powiadomienia PT o negatywnym rozpoznaniu wniosków i zamówień PT, OPL wspólnie z PT przeprowadzą Inspekcję 5 (piątego) DR od otrzymania przez OPL Wniosku o Inspekcję.
2. Po zawarciu Umowy o Dostępie przedmiotem Inspekcji może być również sprawdzenie, czy OPL świadczy Usługę będącą odpowiednikiem usług świadczonych przez Część detaliczną OPL na rzecz Abonentów na warunkach nie gorszych od usług zapewnianych własnym Abonentom.
3. Inspekcja może być przeprowadzona w DR w godz. 8-16 przy udziale przedstawicieli OPL i przedstawicieli PT.
4. Z dokonanych czynności sporządzany jest protokół.
5. OPL przekaże Prezesowi UAE w terminie 3 (trzech) DR podpisany protokół z Inspekcji.
6. Z tytułu przeprowadzenia Inspekcji OPL nie pobiera opłat od PT.
7. W przypadku zastrzeżeń PT może zwrócić się do Prezesa UAE o przeprowadzenie kontroli.

5.6. Nadzór i Interwencje

1. OPL wykonuje czynności Nadzoru i Interwencji w następujących przypadkach:
 - a) gdy PT, zgodnie z wcześniej ustalonym przez Strony harmonogramem wykonuje prace na obiektach lub infrastrukturze należącej do OPL (Nadzór),
 - b) gdy wystąpiła Awaria lub Przerwa w świadczeniu Usługi lub z innych względów zasadne jest wezwanie służb technicznych OPL przez PT (Interwencja).
2. Zgłoszenia Nadzoru i Interwencji przyjmowane są poprzez ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny).
3. Opłaty wnoszone przez PT ponoszone z tytułu Nadzoru oraz Interwencji określone są w Cenniku.

4. W przypadku, gdy Nadzór i Interwencje były spowodowane czynnikami, za które odpowiedzialność ponosi OPL (w szczególności przy Awarii lub Przerwie w świadczeniu Usługi), PT nie wnosi opłaty, o której mowa w ust. 3.
5. Przed zgłoszeniem Awarii, OPL i PT upewnią się, że Awaria nie jest spowodowana przez ich własną sieć oraz podejmą działania w celu wstępnego zlokalizowania Awarii.
6. Z zastrzeżeniem ust. 4, PT ponosi opłatę za każdą czynność Nadzoru i Interwencji w sytuacji, gdy podczas wejścia przedstawiciela PT na teren OPL, wymagana jest obecność pracownika OPL.

5.7. Prace planowe

5.7.1. Prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej

1. Prace planowe, są to prace związane z rozbudową, okresowymi przeglądami i modernizacją istniejącej Infrastruktury Telekomunikacyjnej lub sieci jednej Strony, których realizacja może mieć wpływ na działanie sieci drugiej Strony. Prace planowe dzielą się na: prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, działania utrzymaniowe w sieci oraz prace planowe na systemach informatycznych.
2. Strona przeprowadzająca prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej zapewni utrzymanie ruchu telekomunikacyjnego.
3. W przypadku, gdy nie ma możliwości zapewnienia ciągłości świadczenia usług, a planowane zawieszenie ruchu jest nieuniknione, prace planowe powinny być wykonane w porze najmniejszego ruchu międzysieciowego.
4. OPL i PT wzajemnie będą powiadamiali się o planowanych pracach planowych w ustalonym terminie, przed ich rozpoczęciem. Informacja powinna określać przedmiot prac, ich charakter, ewentualny wpływ na pracę sieci drugiego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, wykaz Usług (ID) na które może mieć wpływ praca planowa oraz przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia prac. Standardowo prace planowe prowadzone są w przedziale czasowym od 1.00 do 7.00. Każda praca planowa będzie identyfikowana w sposób unikalny:
 - a. zgodnie z MWDP Infrastruktura (przy korzystaniu z ISI) lub
 - b. nazwa pliku (przy komunikacji za pomocą zasobu sieciowego).Informacja o anulowaniu lub przedterminowym zakończeniu pracy planowej będzie wysłana do PT.
5. Szczegółowy opis postępowania dla procesu prac planowych zawiera MWDP Infrastruktura.
6. Zgłoszenie przez PT Awarii dotyczącej prac planowych przeprowadzanych przez OPL nie będzie traktowane, jako Awaria, pod warunkiem otrzymania przez PT zgłoszenia prac planowych zgodnie z pkt.5.6.
7. Za prace planowe nie uważa się usuwania skutków Awarii lub Awarii Masowej.
8. Za okres prac planowych PT nie przysługuje prawo występowania z jakimikolwiek roszczeniami finansowymi z tytułu ich realizacji.

5.7.2.Prace planowe na systemach informatycznych

1. Szczegółowy opis postępowania dla procesu prac planowych zawiera MWDP Infrastruktura.
2. Prace planowe na systemach informatycznych mogą trwać do 10 DR (dziesięciu) w godzinach 08:00-22:00 oraz bez ograniczeń w godzinach nocnych 22:00-08:00 przy czym prace planowe na ISI wpływające na proces obsługi awarii nie przekroczą liczby 22 dni w roku kalendarzowym.
3. Raz na 6 miesięcy OPL będzie informował PT o dużych zmianach oprogramowania po stronie OPL które mogą skutkować pracami planowymi na ISI trwającymi dłużej niż 8 godzin w godzinach roboczych (08:00-22:00) w dniach roboczych. Informacje o których mowa w zdaniu pierwszym nie będą wiążące dla Stron (z uwagi na możliwość zmian terminów wdrożeń).

Rozdział 6. MWD Procesy i MWD Komunikaty

1. PT oświadcza, że zapoznał się z obowiązującymi wg stanu na dzień wejścia w życie Umowy o Dostępie, dokumentami Model Wymiany Danych Procesy i Model Wymiany Danych Komunikaty, zamieszczonymi na stronie internetowej OPL – www.hurt-orange.pl tj. dokumentem Model Wymiany Danych Procesy w wersji ,oraz zobowiązuje się do ich stosowania, z uwzględnieniem zdania następnego. PT oświadcza, iż w przypadku wprowadzenia zmian do wersji dokumentów Modelu Wymiany Danych Procesy i Modelu Wymiany Danych Komunikaty, o których mowa w zdaniu poprzednim, będzie zobowiązany do uwzględnienia i stosowania zmienionych wersji dokumentów we wzajemnej współpracy.
2. MWD Procesy jest dokumentem, w którym w sposób szczegółowy opisywane są procesy dostarczania i obsługi Usługi BSA w szczególności zasady realizacji procesów objętych Modelem Współpracy Międzyoperatorskiej. Opisana w MWD Procesy komunikacja pomiędzy OPL i PT, realizowana jest wyłącznie za pośrednictwem ISI.
3. Dokument MWD Komunikaty mieści w sobie zakres informacji przekazywanych między stronami w poszczególnych krokach procesu, typ specyfikacji danych, reguły i standardy techniczne, techniczne specyfikacje komunikatów. Dokument MWD Komunikaty opisuje fizyczny model danych i komunikację wg modelu logicznego opisanego w dokumencie MWD Procesy.
4. Dokumenty MWD Procesy i MWD Komunikaty są odzwierciedleniem procesów opisanych w Umowie.
5. Dokument MWD Procesy jest zmienny. Zmiana brzmienia dokumentu MWD Procesy i MWD Komunikaty nie wymaga zmiany Umowy, ani zawarcia w formie pisemnej aneksu do Umowy.
6. PT może w każdym momencie zwrócić się do OPL o zmianę MWD Procesy.
7. MWD Komunikaty w brzmieniu uwzględniającym planowane zmiany OPL prześle w trybie uzgodnionym między Stronami.
8. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 4 i 5, będą wiązały się z koniecznością wykonania po stronie PT niezbędnych testów komunikacji, w ramach powołanych zespołów roboczych składających się z przedstawicieli OPL i PT, Strony uzgodnią harmonogram wdrożenia zmian. PT zobowiązuje się do wykonania po swojej stronie testów, o których mowa w zdaniu 1. W ramach bieżącej realizacji procesów objętych MWD Komunikaty wykryte błędy będą usuwane

przez OPL z uwzględnieniem czasu wymaganego przez osobę trzecią (wykonawcę), niezbędnego do wprowadzenia zmian w systemach informatycznych OPL. PT wyraża zgodę na usunięcie błędów w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim i z tego tytułu nie będzie występował względem OPL z żadnymi roszczeniami.

Rozdział 7. Informacje Ogólne

1. SO przyporządkowane poszczególnym PDU poziomu dostępu Ethernet.
2. W ramach informacji Ogólnych OPL przekaże Listę Adresów, wszystkich już gotowych do świadczenia Usługi, zawierająca co najmniej:
 - dla Punktu Adresowego: adres pocztowy uwzględniający kod pocztowy, miasto, ulica, numer (zgodnie z TERYTem) i liczbę lokali,
 - Status LPŚ – aktywne/nieaktywne (aktywne poprzez wskazanie ID łącza), rok wybudowania Łącza Abonenckich
 - Standard/poza standard (informacja niewiążąca) wybudowane/niewybudowane LPŚ jeśli informacje takie będą dostępne
 - Parametry techniczne urządzeń OPL wykorzystywanych do realizacji przyłączenia sieci PT do sieci OPL.
 - Listy referencyjnej modemów i urządzeń eksploatowanych w OPL.
 - Listy oferowanych opcji Usługi

Rozdział 8. Usługi Towarzyszące

8.1. Telediagnostyka

1. OPL udostępnia PT poprzez interfejs www zgodny z ISI możliwość wykonania:
 - a) pomiaru telediagnostycznego,
 - b) historia działania ONT.
2. W celu realizacji usługi telediagnostyki PT wypełnia Zamówienie podając:
 - a) ID usługi – identyfikator usługi podstawowej,
 - b) typ usługi (Bitstream),
 - c) opcję prędkości.
3. Wykonanie działań opisanych w ust. 1 możliwe będzie tylko dla usług aktywnych dla Abonentów PT. W przypadku, gdy usługa jest nieaktywna lub aktywna dla innego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego PT otrzyma komunikat o odmowie realizacji zlecenia ze wskazaniem na przyczynę odmowy:

- a) Jeżeli dane w zleceniu nie pozwolą zidentyfikować usługi lub dane nie będą zgodne z danymi w systemie OPL, to OPL prześle komunikat: „Błędne dane lub brak wskazanej usługi na liście aktywnych usług operatora zlecającego”,
 - b) Jeżeli PT wskaże na usługę, która nie jest w zakresie uprawnień PT, to OPL prześle komunikat: „Brak uprawnień do realizacji zlecenia dla wskazanej usługi”,
 - c) Jeżeli wyszukana usługa jest nieaktywna, OPL zwróci komunikat „Usługa nieaktywna”.
- 4. Odpowiedzi udzielane są w trybie on-line z wyłączeniem przypadków niedostępności ISI lub przeciążenia aplikacji.
 - 5. OPL w odpowiedzi na zapytanie PT przekaże dane zgodnie z dokumentem MWD Komunikaty:

8.2. Lokalna Pętla Światłowodowa

8.2.1 Warunki realizacji dobudowy LPŚ

- 1. Strony przyjmują, że zasady realizacji dobudowy LPŚ poza wyznaczony Standard w zakresie kosztorysowania i opłat będą miały zastosowanie wyłącznie w przypadku złożenia przez PT zamówienia na uruchomieniu usługi w Lokalu Usługowym.
- 2. W przypadku, kiedy zamówienie usługi będzie w Lokalu Usługowym, a PT w zamówieniu nie wskaże, że zamówienie dotyczy Lokalu Usługowego to:
 - a. jeśli zakres prac będzie mieścił się w ramach Standardu lub LPŚ istnieje i nie wymaga prac wykraczających poza ustalony standard, OPL wykona instalację,
 - b. jeśli zakres prac będzie wykraczał poza Standard OPL nie wykona instalacji i poinformuje PT o odrzuceniu zamówienia oraz naliczy opłatę zgodnie z Załącznikiem Finansowym.

8.2.2 Procedura budowy LPŚ

- 1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny składa Zamówienie na Łącze Abonenckie, zgodnie z zasadami z w obowiązującej Umowie zawartej między OPL a danym Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, regulującej świadczenie Usługi BSA.
- 2. Po złożeniu przez PT Zamówienia, o którym mowa w ust. 1 OPL, OPL realizuje budowę LPŚ dla następujących przypadków:
 - a) gdy zakres prac i materiałów przy budowie LPŚ nie przekracza zakresu dla wariantu „Dobudowa LPŚ w ramach ustalonego standardu” opisanego w pkt 8.2.3. poniżej, STANDARD”, albo
 - b) gdy zakres prac i materiałów przy budowie LPŚ przekracza zakres dla wariantu „Dobudowa LPŚ w ramach ustalonego standardu” opisanego w pkt 8.2.3. poniżej, „STANDARD” - wariant „Dobudowa LPŚ wykraczająca poza ustalony standard” oraz gdy PT zaakceptuje szacunkowy kosztorys budowy LPŚ, o którym mowa w ust. 3 i 4.

3. W przypadku, o którym mowa w ust 2 lit b i zamówienie dotyczy Lokalu Usługowego OPL przesyła do PT szacunkowy koszt budowy LPŚ oraz wskazuje możliwy termin wybudowania LPŚ.
4. Dla wariantu Dobudowy LPŚ wykraczającej poza ustalony standard po realizacji zamówienia na żądanie Biorcy, OPL udostępnia kosztorys powykonawczy. Nieotrzymanie przez OPL od PT akceptacji, w terminie zgodnym z MWD Procesy, przygotowywanego przez OPL kosztorysu budowy LPŚ, oznacza rezygnację PT z u Usługi BSA, dla której była wykorzystywana LPŚ, objęta kosztorysem. W takim przypadku OPL będzie zwolniona z odpowiedzialności wobec PT, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w zakresie Usługi BSA.
5. Szczegółowe zasady realizacji określa MWD Procesy.

8.2.3 Standard budowy LPŚ

8.2.3.1. Wariant „STANDARD” oznacza realizację budowy przez OPL LPŚ na rzecz Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, na potrzeby świadczenia temu przedsiębiorcy usług BSA, w budynkach wielorodzinnych, których adresy są możliwe do weryfikacji na podstawie udostępnionych przez OPL Informacji Ogólnych.

8.2.3.2. Podstawowe elementy Optycznej Instalacji Abonenckiej

8.2.3.2.1. Instalacja pionowa - kabel światłowodowy prowadzony w pionie od splitera optycznego do poziomu mieszkania Abonenta. Kabel powinien zostać poprowadzony w takim miejscu, które zapewnia dostęp do istniejących peszli (jeżeli są) lub umożliwia poprowadzenie instalacji poziomej w postaci instalacji zewnętrznej układanej bezpośrednio na ścianie lub w listwie osłonowej;

8.2.3.2.2. Instalacja pozioma - kabel światłowodowy prowadzony w poziomie od instalacji pionowej do miejsca instalacji **Gniazdka Optycznego (GO)** w mieszkaniu Abonenta OA. Kabel powinien zostać poprowadzony poprzez istniejący peszel, listwę elektroinstalacyjną, przepust w ścianie lub przez przewiert w ścianie wykonany podczas instalacji;

8.2.3.3. Instalacja Gniazdka Optycznego (GO) - instalowane jest w pomieszczeniu, gdzie mają być zainstalowane urządzenia abonenckie (np. router, STB), w pobliżu gniazdka elektrycznego.

8.2.4. Podstawowe kroki wykonania instalacji optycznej:

8.2.4.1. Przygotowanie do instalacji przed wskazanym terminem realizacji zlecenia:

8.2.4.2. Orange pozyskuje wiedzę o sieci optycznej w budynku, w tym:

- lokalizacji skrzynki wraz ze splitterem optycznym;
- administracyjnych wymogach dostępu do budynku lub piwnicy;

- administracyjnych wymogach wykonania instalacji;
- dodatkowych aspektach, które należy uwzględnić w celu zapewnienia terminowej realizacji zlecenia, w tym zapewnienie dostępu do kluczy będących w posiadaniu lokatorów.

8.2.4.3. Orange potwierdza z Abonentem OA dostępność lokalu na dzień przed wyznaczoną datą instalacji.

8.2.4.4. Orange wydaje grupie monterów materiały instalacyjne dla danego zlecenia. Materiały instalacyjne powinny być przygotowane dzień wcześniej szczególnie w przypadku instalacji zaczynających się o godz. 8.00.

8.2.4.5. Technik Orange powinien być wyposażony w:

- kable instalacyjne podstawowe o różnej długości (zgodnie ze standardem obowiązującym w Orange)
- kable instalacyjne, alternatywne **o grubości nie większej niż 2,8 mm** (do wykonania instalacji optycznych w mieszkaniach o wyższym standardzie wykończenia) w różnych kolorach. Kolory mogą ulec zmianie i na dzień zawarcia Umowy są to:
 - ✓ biały
 - ✓ czarny
 - ✓ brązowy
 - ✓ kremowy
 - ✓ szary
- listwy instalacyjne;
- dodatkowe gniazda optyczne na wypadek konieczności umieszczenia w nim dodatkowego spawu;
- podstawowe narzędzia instalatorskie w tym lokalizator (detektor) instalacji elektrycznych w ścianach.

8.2.5. Potwierdzenie z Abonentem OA przebiegu instalacji w dniu wskazanym w terminie instalacji lub w innym, wcześniejszym terminie ustalonym z Abonentem OA:

8.2.5.1. Orange uzgodni z Abonentem OA miejsce zainstalowania GO, uwzględniając docelowe miejsce zainstalowania Urządzeń końcowych oraz dostępność gniazdek elektrycznych. Miejsce instalacji GO powinno znajdować się:

- w miejscu gwarantującym możliwie dobre pokrycie siecią Wi-Fi lokalu przy uwzględnieniu przeszkód w postaci ścian, urządzeń zakłócających, istniejących sieci Wi-Fi, innych czynników ograniczających zasięg/jakość sygnału;
- w pobliżu gniazda elektrycznego umożliwiającego zasilenie urządzeń abonenckich.

8.2.5.2. Orange uzgadnia z Abonentem OA sposób poprowadzenie instalacji poziomej, w tym:

- możliwość wykorzystania istniejących peszli, przepustów przez ściany lub listew elektroinstalacyjnych;
- możliwość zwolnienia miejsca przez usunięcie niepotrzebnych kabli na potrzeby nowej instalacji, jeżeli istniejące peszle, przepusty lub listwy elektroinstalacyjne są zajęte;
- miejsce wykonania przewiertu, jeżeli w mieszkaniu Abonenta OA brak jest dostępnych peszli, przepustów w ścianie lub listew elektroinstalacyjnych;
- możliwość ułożenia kabli w mieszkaniu, za listwą przypodłogową;
- rodzaj zastosowanego kabla instalacyjnego, w tym kable instalacyjne o różnych kolorach dostosowanych do standardu wykończenia wnętrza mieszkania.

8.2.5.3. W przypadku konieczności wykonania przewiertu, Orange uzgadnia miejsce przewiertu z Abonentem OA mając na uwadze minimalizację ryzyka naruszenia instalacji podtynkowych. Uzgodnienie powinno być przeprowadzone na podstawie:

- pozyskanych od Abonenta OA informacji o strukturze ściany (wypełnienie ściany, zbrojenie, przebieg instalacji podtynkowych);
- możliwym przebiegu instalacji podtynkowych (elektrycznej, wodociągowej, c.o., lub innych możliwych) na podstawie usytuowania widocznych zakończeń instalacji (gniazda, baterie, grzejniki);
- wskazań detektora kabli;
- usytuowania dotychczasowych kanałów przelotowych.

8.2.6. Przeprowadzenie prac instalacyjnych zgodnie z ustalonym z Abonentem OA przebiegiem instalacji poziomej:

8.2.6.1. Orange wykonuje Instalację pionową (jeżeli konieczne);

8.2.6.2. Orange wykonuje Instalację poziomą, w tym konieczne przewiertu;

8.2.6.3. W przypadku konieczności wykonania przewiertu na potrzeby realizacji Instalacji poziomej, Orange zabezpiecza miejsce po stronie wyjścia przewiertu (odsuwa meble, uprzedza osoby będące w pobliżu, zabezpiecza ścianę przed nadmiernym wykruszeniem tynku lub cegły przez przyłożenie (dociśnięcie) np. deski;

8.2.6.4. W przypadku uszkodzenia powierzchni ściany (ubytek tynku), Orange w uzgodnieniu z Abonentem OA, uzupełnienia ubytki;

8.2.6.5. Gniazdko Optyczne jest mocowane w sposób trwały do ściany w miejscu uzgodnionym z Abonentem OA

8.2.6.6. Orange wykonuje Instalację gniazdka optycznego w miejscu uzgodnionym z Abonentem OA

- 8.2.6.7.** Wszelkie prace powinny być zrealizowane zgodnie z ustalonym z Abonentem OA przebiegiem, przy zachowaniu estetyki i staranności i czystości wykonania instalacji.

Technik Orange porządkuje miejsce prowadzenia prac zarówno w mieszkaniu jak i pozostałych miejscach (korytarz, piwnica).

8.3. Utrzymanie LPŚ

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny składa do OPL zgłoszenie uszkodzenia dla Usługi BSA.
2. Jeżeli uszkodzenie powstało w skutek Dewastacji i jego usunięcie wymaga wymiany lub przebudowy LPŚ, Przedsiębiorca telekomunikacyjny pokrywa koszty wymiany/przebudowy LPŚ zgodnie z cennikiem Tabela 2 pozycja „Odtworzenie łącza po dewastacji”.
3. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadku, kiedy OPL wybudowała przyłączy LPŚ, a usunięcie uszkodzenia wiąże się z koniecznością odbudowy/przebudowy przyłącza po jego dewastacji. Termin usunięcia uszkodzenia zostanie przesłany do Biorcy dedykowanymi komunikatami Potwierdzającymi usunięcie uszkodzenia.
4. W przypadku konieczności przebudowy sieci OPL, wynikającej z wydanych decyzji administracyjnych, z powodu roszczeń osób trzecich, dysponujących tytułem prawnym do nieruchomości, przez którą przebiega infrastruktura OPL, przez którą przebiega LPŚ, OPL informuje Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o przewidywanym terminie realizacji prac. W takim przypadku Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie będzie występował względem OPL z żadnymi roszczeniami odszkodowawczymi z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez OPL lub roszczeń odszkodowawczych z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi BSA, wynikłej w związku z budową/przebudową LPŚ.
5. Dla przypadków opisanych powyżej Przedsiębiorca Telekomunikacyjny nie będzie występował wobec OPL z roszczeniami odszkodowawczymi, z tytułu przekroczenia czasu usunięcia uszkodzenia.

8.4. Asysta Kompleksowa

8.4.1 Zakres świadczenia Asysty Kompleksowej

1. W ramach świadczenia Usługi, OPL umożliwia przeprowadzenie dodatkowej Asysty Kompleksowej w lokalu Abonenta Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego.
2. Realizacja Asysty Kompleksowej jest fakultatywna i może zostać zrealizowana dla zamówień na:
 - a) Dostarczania
 - b) Migracji
 - c) Modyfikacji usługi
 - d) Modyfikacji sieci w lokalu Klienta

3. Realizacja Asysty kompleksowej dla przypadków a, b ujęta jest w obligatoryjnej opłacie za Asystę uruchomieniową usługi, zaś za realizację Asysty kompleksowej dla przypadków c,d OPL pobiera opłatę jednorazową zgodnie z cennikiem.
4. W celu realizacji Asysty kompleksowej dla przypadków c,d przed złożeniem zamówienia PT dokonuje rezerwacji terminu w aplikacji CTU.
5. Asysta kompleksowa może zostać zrealizowana przy uruchomieniu i aktywacji usługi lub dla aktywnej usługi. Zamówienia są realizowane zgodnie z dokumentem MWD Procesy.
6. W ramach Asysty Kompleksowej OPL na wniosek PT może wykonać następujące czynności:
 - a) dostarczenie wymaganych urządzeń dla uruchomienia Usługi
 - b) podłączenie urządzeń końcowych
 - c) wykonanie instalacji wewnętrznej obejmującej:
 - a. wykonanie odcinka optycznej instalacji wewnętrznej umożliwiającym instalację gniazdka optycznego we wskazanym przez Klienta miejscu,
 - b. demontaż gniazdka optycznego i montaż w nowym miejscu,
 - c. przemieszczenie urządzeń końcowych i zamontowanie w nowym miejscu,
 - d. wykonanie do 15mb odcinka sieci ethernet (lub więcej o ile OPL będzie to oferował Abonentom OPL), jeżeli jest to niezbędne dla podłączenia urządzeń w nowym miejscu,
 - d) konfiguracja urządzeń końcowych zgodnie z MWDP, w tym instalacja drugiego urządzenia STB w lokalu abonenta podczas jednej wizyty, o ile nie spowoduje to przekroczenia czasu wizyty instalacyjnej
 - e) konfiguracja sieci przewodowej i WiFi,
 - f) uruchomienie i weryfikacja funkcjonowania usługi dostępu do sieci Internet na urządzeniach będących własnością Klienta po uprzednim uzyskaniu zgody Klienta - do 3 urządzeń (komputer, tablet, telefon),
 - g) weryfikacja i prezentacja Klientowi prędkości dostępu do internetu po kablu ethernetowym i po WiFi,
7. Urządzenia końcowe PT powinny posiadać konfigurację zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji Partnera Technicznego OPL w konfigurację sprzętową (Plug&Play).
8. Łącznie z czynnościami określonymi w pkt 6.PT może zlecić OPL:
 - a) dostarczenie i montaż repeatera WiFi,
 - b) obsługę dokumentacji Operatora.
9. PT składając Zamówienie Asysty Kompleksowej wskazuje zakres czynności, który jest opisany w pkt 2 i 6 powyżej. Dodatkowe czynności nie wymienione w Zamówieniu wymagają złożenia kolejnego Zamówienia na Asystę Kompleksową.
10. Szczegółowy zakres przekazywanej dokumentacji określony jest w MWDP, a zmiany dokumentów lub kryteriów weryfikacji wymaga wcześniejszego ustalenia przez Strony terminu wdrożenia.
11. W ramach obsługi dokumentów operatorskich wskazanych w pkt 8 b zakłada się:
 - Drukowanie dokumentów PT. Łączna ilość dokumentów dostarczanych i drukowanych OPL nie może przekroczyć 40 stron dla jednego zamówienia. Jedna strona dostarczanego przez PT dokumentu przeznaczonego dla Abonenta jest rozumiana jako jedna strona wydruku realizowana przez OPL. Jeśli w procesie realizowanym przez

OPL w odniesieniu do własnych Abonentów zostanie zwiększona liczba stron to zmiana limitu zostanie odzwierciedlona w procesie realizowanym dla PT:

- a. bez dodatkowych kosztów jeśli zwiększenie tego limitu odbędzie się bez dodatkowych kosztów dla OPL,
- b. na warunkach ustalonych przez Strony jeśli zwiększenie tego limitu spowoduje zwiększenie kosztów po stronie OPL.

- Dostarczanie dokumentów do Abonenta Biorcy
- Uzyskanie niezbędnych podpisów Abonenta Biorcy
- Zwrot dokumentacji do Biorcy

OPL nie odpowiada za poprawność danych abonenckich zawartych w dokumentach PT dostarczanych do Abonenta;

12. W sytuacji, kiedy PT będzie oczekiwał wykonania dodatkowego zakresu prac zawiązanego z modyfikacją sieci w lokalu Abonenta PT składa zamówienie na dodatkową Asystę Kompleksową lub podczas składania zamówienia Asysty Kompleksowej wskazuje dodatkowy zakres prac obejmujących modyfikację standardowej sieci domowej.

13. Czynności realizowane w ramach modyfikacji standardowej sieci domowej

- a) wykonanie dodatkowych instalacji sieci domowej kablem ethernetowym składającą się z maksymalnie dwóch gałęzi o łącznej długości do 25 m, w tym wykonanie przewiertów w ściankach działowych lub więcej o ile OPL będzie to oferował Abonentom OPL,
- b) ułożenie instalacji domowej w listwach osłonowych (jeżeli jest takie oczekiwanie klienta),
- c) zainstalowanie gniazdka ethernetowego,
- d) weryfikacja działania urządzeń i usług na wybudowanej sieci domowej,
- e) zmiana miejsca zainstalowania urządzeń końcowych bez zmiany miejsca instalacji gniazdka optycznego.

14. PT zobowiązany jest do zapewnienia infolinii w następujących przypadkach:

- a) W zakresie pkt 6 w przypadku braku możliwości technicznej realizacji Usługi w tym w przypadku wystąpienia problemów technicznych związanych z poprawnym uruchomieniem Usługi, PT zobowiązany jest do zapewnienia monterowi kontaktu z infolinią w celu potwierdzenia poprawności zestawienia Usługi przez PT; Infolinia powinna być dostępna dla OPL w godzinach pracy montera OPL oraz zgodnie terminem wskazanym na realizację Zamówienia,
- b) W przypadku, gdy realizacja Asysty Kompleksowej zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do PT wraz z przyczyną braku realizacji Zamówienia. PT, w terminie do 5 DR roboczych, ma możliwość jednokrotnego ponowienia realizacji Zamówienia. Rezerwacja nowego terminu realizacji Zamówienia na Asystę Kompleksową powinna uwzględniać termin usunięcia przyczyny nieskutecznej realizacji. Za nieskuteczną realizację Asysty Kompleksowej – zgodnie z MWDP - z przyczyn leżących po stronie PT lub Abonenta pobierana jest opłata zgodnie z cennikiem.

8.5. Odpytanie OPL przez PT lub część detaliczną OPL o aktywne usługi świadczone na danym Łączu Abonenckim Aktywnym

1. Każdy PT, który realizuje MWM może wystąpić do OPL z zapytaniem o Usługi (lub odpowiedniki świadczone przez Część detaliczną OPL) świadczone na danym Łączu Abonenckim Aktywnym przez PT, na rzecz których OPL świadczy Usługi, lub część detaliczną OPL. W tym celu wysyła zapytanie do OPL poprzez ISI podając ID Łącza oraz adres instalacji, którego dotyczy zapytanie. Weryfikacja danych adresowych przez OPL nie stanowi podstawy do odrzucenia zapytania z przyczyn formalnych.
2. OPL w trybie online udziela PT informacji o tym, jakie usługi są zainstalowane na danym ID Łącza oraz podaje Identyfikator PT, na rzecz którego świadczona jest dana Usługa przez OPL.
3. Dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez PT o aktywne usługi na danym Łączu Abonenckim Aktywnym”, PT realizujący uprawnienia Biorcy zobowiązuje się do uzyskania od Abonenta Oświadczenia o wyrażeniu zgody na udostępnienie przez OPL temu PT informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, identyfikujących Abonenta, obejmujących w szczególności adres Abonenta oraz ID Łącza. PT realizujący uprawnienia Biorcy ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność brzmienia Oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ze stanem faktycznym.
4. Niezależnie od Oświadczenia Abonenta, o którym mowa w ust. 3 powyżej, dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez PT o usługi na danym Łączu Abonenckim Aktywnym” PT realizujący uprawnienia Dawcy wyraża zgodę na udostępnianie przez OPL temu PT realizującemu uprawnienia Biorcy informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, w szczególności identyfikujących:
 - a) Dawcę, w tym firmę PT,
 - b) rodzaj usług świadczonych na danym Łączu Abonenckim na podstawie Umowy o Dostępie zawartej pomiędzy OPL a Dawcą.

8.6. Weryfikacji Możliwości Realizacji Zamówienia

1. OPL umożliwia wykonanie weryfikacji dostępności usługi na wskazanym adresie, oraz określając możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej na Łączu Abonenckim w tym spodziewany standard dobudowy przyłącza oraz maksymalną możliwą do świadczenia Opcję Usługi.
2. Weryfikacji określona w ust.1 powyżej ma charakter obligatoryjny. Abonenci PT nie będą obciążać swoimi zapytaniami systemów OPL, ponieważ narzędzia udostępnianie publicznie przez PT będą korzystać z bazy PT, będącej kopią bazy OPL. Zamówienie złożone przez PT musi zawierać dane pozwalające na jednoznaczne określenie lokalizacji poprzez podanie miejscowości, ulica, numer lokalu, numer posesji dla ŁAN lub ID Łącza. OPL nie gwarantuje dostępności funkcjonalności weryfikacji dostępności usługi na wskazanym adresie jeżeli ilość zapytań przekroczy w miesiącu ilość OPL 75.000.
3. OPL odrzuci zamówienie w przypadku kiedy nie zawiera poprawnych lub kompletnych danych.

4. OPL przekazuje, za pomocą ISI, wyniki online (do 2 (dwóch) minut - w przypadku spadku wydajności systemów OPL może nastąpić wydłużenie czasu odpowiedzi).

8.7. Dostarczanie i utrzymanie urządzeń

8.7.1 Dostarczanie i utrzymanie urządzeń ONT OPL oraz urządzeń wykorzystanych do świadczenia usługi w technologii FTTB

1. W ramach Usługi BSA, OPL:

- a) dostarcza i udostępnia PT na czas świadczenia Usługi urządzenie ONT oraz urządzenia wykorzystane do świadczenia usługi w technologii FTTB
- b) instaluje urządzenie ONT w lokalu Abonenta w ramach Instalacji Abonenckiej;
- c) podpisuje z Abonentem Protokół Przekazania Urządzeń o przyjęciu urządzenia ONT, którego wzór stanowi Załącznik do Umowy;
- d) na żądanie PT, OPL udostępnia skan Protokołu Przekazania Urządzeń, o którym mowa w lit. c powyżej, w terminie 3 (trzech) DR z zastrzeżeniem, iż termin udostępnienia skanu oświadczenia obowiązuje od 10 DR od zakończenia miesiąca, w którym wykonano instalację;
- e) W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że PT, z wyjątkiem opłat określonych w Umowie, nie jest zobowiązana do uiszczania na rzecz OPL żadnych dodatkowych opłat z tytułu dostarczenia i udostępnienia urządzenia ONT.

2. Z chwilą uruchomienia Usługi przez OPL i podpisaniu protokołu zdawczo-odbiorczego PT przejmuje odpowiedzialność za urządzenie ONT wobec OPL.

3. W przypadku Dewastacji Łącza Abonenckiego lub/i uszkodzenia urządzenia ONT lub/i uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w technologii FTTB z przyczyn, za które Abonent PT ponosi odpowiedzialność:

- a) OPL zrzeka się dochodzenia od Abonenta roszczeń w tym zakresie;
- b) PT odpowiada względem OPL za uszkodzenia Łącza Abonenckiego lub/i urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w technologii FTTB związane z niewłaściwym ich użytkowaniem, z wyłączeniem uszkodzeń fabrycznych;
- c) PT jest zobowiązana zwrócić OPL koszty związane z usunięciem uszkodzenia Łącza Abonenckiego lub/i uszkodzenia urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w technologii FTTB zgodnie z opłatami określonymi w Załączniku Finansowym;
- d) PT może wystąpić do OPL o udokumentowanie fizycznego uszkodzenia urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w technologii FTTB. W takim przypadku OPL przekaże PT zdjęcie potwierdzające fizyczne uszkodzenie wraz z opisem.

4. W ramach świadczenia Usługi OPL dokonuje wymiany uszkodzonego ONT i/lub uszkodzonych urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w technologii FTTB, co potwierdza podpisaniem przez OPL i Abonenta protokołu zdawczo – odbiorczego przekazania/wymiany urządzenia u

Abonenta. OPL przekazuje poprzez ISI numery seryjne instalowanych i deinstalowanych urządzeń.

5. Po zakończeniu świadczenia Usługi urządzenie ONT oraz dla instalacji w wariantcie Wyniesionego ONT dodatkowo urządzenia PoE Injector oraz PoE Splitter (o ile były zainstalowane w lokalu) są zwracane przez Abonenta do PT, a PT odsyła urządzenia do OPL zgodnie z następującymi zasadami:

- a) PT po dezaktywacji Usługi na danym Łączu Abonenckim zwraca ONT i/lub urządzenia wykorzystywane do świadczenia usługi w technologii FTTB do OPL. OPL zapewnia odbiór urządzeń końcowych od drugiej Strony na własny koszt,
- b) w przypadku, gdy PT nie zwróci urządzenia ONT i/lub urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w technologii FTTB do OPL w terminie 90 dni od daty dezaktywacji Usługi OPL nalicza opłatę za brak zwrotu urządzenia, zgodnie z opłatami określonymi w Załączniku Finansowym,
- c) c) w przypadku, kiedy PT zwróci fizycznie uszkodzone urządzenie ONT i/lub uszkodzone urządzenia wykorzystywane do świadczenia usługi w technologii FTTB, OPL nalicza opłatę jak za brak zwrotu urządzenia, zgodnie z opłatami określonymi w Załączniku Finansowym, przy czym elementy składowe ONT nie podlegają rozliczeniu (np. zasilacz, kable sieciowe, etc.). W takim przypadku OPL przekaże PT zdjęcie potwierdzające uszkodzenie wraz z opisem.

8.7.2 Monitorowanie i uzupełnienie stanu sprzętu PT

1. OPL i PT monitorują stany zatowarowania magazynów OPL (Centralny OPL oraz regionalne Partnera Technicznego) w urządzenia końcowe PT w celu zapewnienia ciągłości i terminowości dostaw.
2. OPL na bieżąco monitoruje stany minimalne Magazynu Centralnego OPL urządzeń końcowych PT uwzględniając stany magazynów regionalnych Partnera Technicznego.
3. Szczegółowe zasady raportowania i uzupełniania stanów magazynowych opisane są w dokumentacji MWDP.
4. PT deklaruje, że urządzenia końcowe przekazane do OPL będą kompletne, sprawne, pozbawione wad fizycznych oraz prawnych i prekonfigurowane. Urządzenia końcowe PT powinny posiadać konfigurację zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji OPL w konfigurację sprzętową (Plug&Play).

8.7.3 Inwentaryzacja i zwroty

1. OPL odpowiada za nowe urządzenia końcowe dostarczone przez PT, od momentu dostarczenia ich do Magazynu Centralnego OPL do czasu instalacji sprzętu przez Partnera Technicznego OPL zakończonego protokołem Zdawczo-Odbiorczym zainstalowanej usługi u Klienta.
2. OPL odpowiada i prowadzi dodatkowo ewidencję urządzeń końcowych zdeinstalowanych w wyniku realizacji procesu Uszkodzeń a także urządzeń końcowych zidentyfikowanych jako uszkodzone podczas instalacji.
3. Szczegółowe zasady przeprowadzania Inwentaryzacji są opisane w Załączniku nr 1 - Instrukcji inwentaryzacji środków trwałych PT, do niniejszego Załącznika.

4. Rozliczeniu podlegają wyłącznie urządzenia końcowe w tym urządzenia zdeinstalowane przez Partnerów Technicznych OPL podczas realizacji procesu usuwania Awarii a także urządzenia końcowe zidentyfikowane jako uszkodzone podczas instalacji.
5. W przypadku stwierdzenia zaginięcia lub dewastacji urządzenia końcowego będącego na stanie OPL, PT będzie mógł naliczyć opłatę za nierozliczony sprzęt.
6. PT ponosi koszt zwrotu urządzeń końcowych oraz zapewnia ich odbiór od drugiej Strony.
7. w przypadku, gdy OPL nie zwróci urządzenia końcowego do PT w terminie 90 dni od momentu uznania urządzenia jako niesprawnego i koniecznego do wymiany podczas instalacji/naprawy PT nalicza opłatę za brak zwrotu urządzenia końcowego, zgodnie z opłatami określonymi w Załączniku Finansowym.
8. w przypadku, kiedy OPL zwróci uszkodzone urządzenie końcowe PT, po wcześniejszym udokumentowaniu uszkodzenia urządzenia końcowego z winy OPL lub jej partnerów/podwykonawców, PT nalicza opłatę jak za brak zwrotu urządzenia końcowego, zgodnie z opłatami określonymi w Załączniku Finansowym, przy czym elementy składowe urządzeń końcowych nie podlegają rozliczeniu (np. zasilacz, kable sieciowe, etc.).
9. Strony dołożą starań, aby urządzenia ONT oraz urządzenia wykorzystywane do świadczenia usługi w technologii FTTB oraz urządzenia końcowe były zwracane kompletne

Rozdział 9. Techniczne warunki współpracy

9.1. Integralność i zmiany w sieciach

9.1.1. Zachowanie integralność sieci

1. Techniczne rozwiązania na potrzeby Usług stosowane przez Strony nie mogą naruszać integralności ich sieci ani zakłócać realizacji innych usług telekomunikacyjnych. Integralność sieci oznacza możliwość łączenia sieci telekomunikacyjnych Stron poprzez ściśle określone interfejsy, przy zagwarantowaniu właściwego poziomu wykonywanych usług telekomunikacyjnych.
2. Strony zobowiązane są do stosowania w swoich urządzeniach rozwiązań technicznych zgodnych z odpowiednimi zaleceniami ITU, ETSI, oraz IEEE (Ethernet – 802.3 IEEE Standard for Information Technology – IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
3. W przypadku stosowania przez Strony urządzeń niezgodnych z normami, o których mowa w ust. 2, każda ze Stron może domagać się:
 - a) odszkodowania z tytułu szkód spowodowanych nieprawidłowym działaniem tych urządzeń;
 - b) wyłączenia lub usunięcia tych urządzeń.
4. W przypadku stosowania przez PT urządzeń niezgodnych z normami, o których mowa w ust. 2, OPL nie gwarantuje prawidłowości realizacji Usług oraz jakości świadczonych przez PT Usług Abonenckich.
5. Urządzenia techniczne Stron będą zasilane zgodnie z wymaganiami odpowiednich norm ETSI.
6. W celu zachowania integralności sieci, OPL i PT opierają się na niżej wymienionych zasadach współpracy międzyoperatorskiej:

- a) Strony odpowiedzialne są za swoją sieć i zobowiązane są eksploatować swoje sieci oraz ustalać zasady współpracy z podmiotami trzecimi w taki sposób, aby nie spowodować szkody lub zakłóceń w sieciach Stron,
 - b) Strony we własnym zakresie zapewniają sprawne działanie swojej sieci oraz odpowiadają za utrzymanie sprawności technicznej urządzeń po swojej stronie FPSS oraz za przepływ ruchu międzysieciowego,
 - c) Strony decydują o rodzaju podejmowanych w swojej sieci działań w sytuacji wystąpienia Awarii, pod warunkiem, że nie ma to wpływu na ruch międzysieciowy drugiej Strony. Strony zobowiązane są do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach zaistniałych w trakcie współpracy mogących mieć wpływ na integralność ich sieci telekomunikacyjnych lub na jakość świadczonych usług,
 - d) Strony nie będą przyłączać ani zezwalać na przyłączenie do swoich sieci żadnych sieci lub urządzeń, które nie spełniają wymogów przewidzianych obowiązującym prawem,
 - e) Strony będą nadzorować własny sprzęt i urządzenia, a także ponosić odpowiedzialność za jego funkcjonowanie,
 - f) Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach w trakcie realizacji Usług mających lub mogących mieć wpływ na integralność ich sieci telekomunikacyjnych, integralność lub poufność informacji przesyłanych przez sieć, lub na jakość usług świadczonych Abonentom,
 - g) niezbędne dla potrzeb Usługi BSA uziemienie poszczególnych urządzeń dla wspólnej masy następować będzie zgodnie z zaleceniami odpowiednich norm ETSI oraz zaleceń ITU.
7. W przypadku, gdy zastosowane przez Strony urządzenia będą naruszać integralność sieci, będą zakłócać realizację innych usług świadczonych przez Strony na liniach abonenckich, Strona jest zobowiązana do usunięcia w terminie 48 (czterdzieści osiem) godzin od chwili powiadomienia przez drugą Stronę, przyczyny powstałych zakłóceń. Jeżeli PT w okresie, w którym zostało mu udostępnione Łącze Abonenckie zastosuje niedozwolone rozwiązania lub urządzenia, które spowodują pogorszenia jakości świadczenia usług i nie usunie przyczyny powstałych zakłóceń w ciągu 48 (czterdzieści osiem) godzin, wówczas OPL zaprzestanie świadczenia usług na udostępnionym Łączu Abonenckim, dla którego zastosowano niedozwolone rozwiązania. W przypadku, gdy zastosowane przez Strony urządzenia będą naruszać integralność lub poufność informacji przesyłanych przez sieć, Strona jest zobowiązana do usunięcia niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 24 (dwudziestu czterech) godzin od chwili powiadomienia przez drugą Stronę, przyczyny powstałych naruszeń. Jeżeli PT w okresie, w którym zostało mu udostępnione Łącze Abonenckie zastosuje niedozwolone rozwiązania lub urządzenia, które spowodują naruszenie integralności lub poufności informacji przesyłanych przez sieć, nie usunie przyczyny powstałych naruszeń w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin, wówczas OPL zaprzestanie świadczenia usług na udostępnionym Łączu Abonenckim, dla którego zastosowano niedozwolone rozwiązania.
8. W odniesieniu do Trybu Połączenia Liniowego opisanego w Umowie telekomunikacyjnym w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci OPL, dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony, dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych o nr POS/K-11698 z dnia 16 grudnia 2013 roku „Umowa SOR” zawarte są dodatkowe informacje dotyczące sprzętu stosowanego przez OPL

9. Zasady:

- a. testowania i dopuszczenia Urządzenia Zintegrowanego do przyłączania do Sieci OPL,
- b. udostępnienia środowiska testowego OPL dla przeprowadzenia przez PT testów Urządzeń Końcowych,

określają odrębne umowy pomiędzy Stronami.

10. Urządzenia Zintegrowane znajdujące się na Liście Referencyjnej, zgodnie z definicją są dopuszczone do stosowania w sieci OPL.

11. Po wyborze modelu Urządzenia Zintegrowanego przez PT Strony ustalą harmonogram wdrożenia uwzględniający testy techniczne oraz ewentualne zmiany w systemach IT Stron.

9.2. Załączniki do Załącznika Usługowego:

1. Załącznik nr 1 Instrukcja inwentaryzacji środków trwałych PT
2. Załącznik nr 2: Wzór Zamówień na PDU dla Usługi RIO i BSA wraz z zamówieniem na wywiad techniczny;
3. Załącznik nr 3: Zamówienie na modyfikację Punktu Dostępu do Usługi.
4. Załącznik nr 4: Zamówienie na likwidację Punktu Dostępu do Usługi.
5. Załącznik nr 5: Protokół zdawczo-odbiorczy PDU;
6. Załącznik nr 6: Lista lokalizacji PDU poziomu Ethernet

Załącznik nr 1:

Instrukcja inwentaryzacji środków trwałych PT

PT –

Instrukcja ma na celu ustalenie procesu inwentaryzacji środków trwałych PT powierzonych w zarządzanie dla OPL.

Inwentaryzacja środków trwałych powierzonych OPL będzie się odbywać zgodnie z ustawą o rachunkowości Art. 26 ust.1 pkt. 2) co roku, nie wcześniej niż 3 miesiąc przed końcem roku obrotowego. Ustalono, iż każdorazowo inwentaryzacja będzie się odbywać według stanu na 31 października danego roku, z tym, że:

- **Pierwsza** Inwentaryzacja środków trwałych powierzonych OPL dotyczyć będzie roku 2019
- **w kolejnych latach** inwentaryzacja powierzonych środków trwałych dla OPL odbędzie się metodą potwierdzenia stanów ilościowych na podstawie raportów z systemów operacyjnych OPL.

Raport będzie w formie PDF i edytowanej wersji Excel, zawierający co najmniej:

1. Datę, na którą przeprowadzana jest inwentaryzacja
2. Datę przygotowania zestawienia
3. Nazwiska osób przygotowujących zestawienie i ich podpis.
4. Nazwę środka trwałego wraz z numerem seryjnym
5. Ilość zinwentaryzowanych sztuk środków trwałych
6. Podpisy co najmniej 2 osób z OPL potwierdzające stan powierzonych środków trwałych

Raport zostanie przesłany do Administratora środków trwałych po stronie PT.

Po otrzymaniu raportu z OPL, PT dokona porównania stanu środków trwałych powierzonych OPL z ewidencją w księgach PT. Powstałe różnice, niezgodności, które będą dotyczyły stanu powierzonego OPL zostaną wysłane na wskazany adres do OPL w celu weryfikacji i wyjaśnienia powstałych różnic.

W przypadku stwierdzenia niedoborów PT wystawi notę obciążeniową na OPL zgodnie z zasadami opisanymi w Załączniku Finansowym do Umowy.

Inwentaryzacja powierzonych środków trwałych dla OPL odbywać się będzie zgodnie z Zasadami inwentaryzacji w OPL i corocznymi decyzjami o inwentaryzacji.

W razie konieczności zostaną przez obie strony uszczegółowione zasady przeprowadzenia i rozliczenia inwentaryzacji.

OPL na żądanie audytora zewnętrznego i wewnętrznego PT niezależnie od planowanej inwentaryzacji będzie zobowiązany w trakcie roku obrotowego do przygotowania potwierdzenia stanów ilościowych drogą elektroniczną. Dane te będą wysyłane na wskazany adres, podany w korespondencji informującej o konieczności przygotowania danych na potrzebę audytu.