

Model procesów dla realizacji WLR RIO (wersja 3.5)

Telekomunikacja Polska S.A.

1. PODSTAWA I ZAKRES DOKUMENTU	4
2. DEFINICJE	4
3. UWAGI OGÓLNE	7
4. PROCES REALIZACJI ZAMÓWIENIA WLR	7
4.1. Proces realizacji Zamówienia WLR dla linii analogowej POTS.	7
4.2. Proces realizacji Zamówienia WLR dla dostępu cyfrowego ISDN BRA (2B+D) i ISDN PRA (30B+D)	10
4.3. Proces realizacji Zamówienia WLR dla linii analogowej POTS oraz dla linii cyfrowej ISDN BRA i PRA na Łączu Abonenckim Nieaktywnym.	14
5. PROCES WYCOFANIA ZAMÓWIENIA I REZYGNACJI Z USŁUGI- WSPÓLNY DLA POTS I ISDN (BRA I PRA)	18
5.1. Obsługa wycofania zamówienia do dnia odpowiedzi TP na zamówienie WLR	19
5.1.1. Wpływ wycofania zamówienia do TP	19
5.1.2. Wpływ wycofania z zamówienia do OPERATORA WLR	19
5.2. Obsługa wycofania zamówienia od dnia odpowiedzi na zamówienie WLR do dnia aktywacji usługi	19
5.2.1. Wpływ wycofania zamówienia do TP	19
5.2.2. Wpływ wycofania zamówienia do OPERATORA WLR	20
5.2.3. Wycofania złożone tuż przed datą przełączenia (wycofania krótkoterminowe)	20
5.3. Obsługa rezygnacji od dnia aktywacji WLR u OPERATORA WLR	21
5.3.1. Obsługa rezygnacji związanej z powrotem do TP.	21
5.3.2. Obsługa rezygnacji związanej z likwidacją łącza	22
Procedura standardowej rezygnacji związanej z likwidacją łącza	22
6. PROCES ZGŁOSZENIA USZKODZENIA WLR - WSPÓLNY DLA POTS I ISDN	23
7. PROCES ZGŁOSZENIA REKLAMACJI WLR - WSPÓLNY DLA POTS I ISDN	24
8. PROCES MODYFIKACJI WLR	25
8.1. Rezygnacja z zamówienia modyfikacji	28

8.2. Obsługa zamówień dodania/usunięcia MSN/DDI dla ISDN/BRA/PRA	28
Realizacja zamówienia na dodawanie numerów MSN lub wiązek DDI PRA/BRA	28
Usunięcie numerów MSN lub wiązek DDI z zakresu usługi WLR ISDN	29
8.3. Zakończenie świadczenia usługi WLR z powodu wygaśnięcia homologacji	29
8.4. Proces modyfikacji VAS	30
9. PRACE PLANOWANE PRZY SYSTEMACH INFORMATYCZNYCH	31
10. ZAŁĄCZNIKI	32

1. Podstawa i zakres dokumentu

Dokument opisuje model procesów związanych z wykonywaniem usługi Hurtowego dostępu do sieci TP (dalej zwanymi procesami WLR) przez Telekomunikację Polską S.A. (dalej zwaną TP) i (dalej zwaną/ym OPERATOR WLR), zgodnie z zakresem oraz wymaganiami Decyzji UKE Nr z dnia / lub Umowy WLR nr z dnia

2. Definicje

W Ofercie stosuje się odpowiednio w liczbie pojedynczej lub mnogiej następujące definicje:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o dostęp telekomunikacyjny do publicznej sieci stacjonarnej.
2. **Awaria** – stan techniczny sieci telekomunikacyjnej lub jej elementów związany z nieprawidłowym ich działaniem, uniemożliwiający lub poważnie ograniczający świadczenie Usługi..
3. **Dzień Roboczy** – wszystkie dni tygodnia za wyjątkiem sobót, niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Za dzień roboczy uznaje się dzień w godzinach roboczych 8:00 – 16:00.
4. **Informacja** – każda informacja przekazywana PT poprzez interfejs systemu informatycznego. Informacja dotyczyć może składanych przez PT zamówień.
5. **ISDN BRA** (Integrated Services Digital Network Basic Rate User Access) – dostęp cyfrowy z integracją usług obejmujący dwa kanały informacyjne B o przepływności 64kbit/s oraz jeden kanał sygnalizacyjny D mający przepływność 16 kbit/s
6. **ISDN PRA** (Integrated Services Digital Network Primary Rate User Access) – dostęp cyfrowy z integracją usług obejmujący do 30 kanałów informacyjnych B o przepływności 64 kbit/s oraz jeden kanał sygnalizacyjny D mający przepływność 64 kbit/s
7. **Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym jest lub ma być świadczona Usługa Abonencka.
8. **Łącze Abonenckie Aktywne** - obwód składający się z istniejących odcinków sieci magistralnej, rozdzielczej i Przyłącza Abonenckiego łączący gniazdko telefoniczne abonenta lub głowice/słupek/ skrzynkę kablową TP, bezpośrednio z punktem dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej, w szczególności z Przełącznicą Główną lub urządzeniem równoważnym stanowiącym punkt dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej TP.
9. **Łącze Abonenckie Nieaktywne (ŁAN)** – kompletny lub niekompletny obwód składający się z istniejących lub wymagających dobudowy odcinków sieci magistralnej, rozdzielczej i

Przyłącza Abonenckiego łączący gniazdko telefoniczne abonenta lub głowice/słupki/skrzynkę kablową TP, bezpośrednio z punktem dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej, w szczególności z Przełącznicą Główną lub urządzeniem równoważnym stanowiącym punkt dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej TP na którym nie jest świadczona żadna usługa telekomunikacyjna i łącze nie jest przedmiotem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

10. **Okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy.
 11. **Rezygnacja Abonenta (Oświadczenie)** – dokument podpisany przez Abonenta i dostarczony do TP, w którym deklaruje on wolę rezygnacji z usługi głosowej świadczonej przez TP.
 12. **Przerwa w świadczeniu Usługi** – przerwa w świadczeniu Usługi, nie będąca Awarią.
 13. **Przedsiębiorca telekomunikacyjny (PT)**– Przedsiębiorca lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych.
 14. **Przerwa w pracy** – czasowe uniemożliwienie świadczenia usługi dostępu nie będące Awarią.
 15. **POTS** (ang. Plain Old Telephone Service) – podstawowa usługa telefoniczna.
 16. **Sieć TP** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna TP.
 17. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności:
 - § wojna, a w tym: wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy;
 - § katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie.
 18. **Strona** – TP lub PT (lub łącznie Strony).
 19. **TP** – Telekomunikacja Polska S.A.
 20. **Umowa WLR (Umowa)** – umowa zawarta pomiędzy TP a PT określająca zasady świadczenia Usługi WLR przez TP na rzecz PT
 21. **Decyzja WLR (Decyzja)**– decyzja wydana przez Prezesa UKE określająca zasady
 22. **Usługa WLR**– Usługa hurtowego dostępu do sieci TP świadczona przez TP na rzecz PT w ramach Umowy WLR lub Decyzji WLR
 23. **Usługa Abonencka** – usługa świadczona przez PT na rzecz Abonenta podłączonego do Sieci TP, na bazie Usługi Hurtowej.
 24. **Usługi Domyślne VAS** – usługi które są automatycznie aktywowane dla każdej stacji WLR bez konieczności przesyłania zlecenia aktywacji tych usług
- Zestaw usług opcjonalnych dla stacji WLR POTS:**
- § Prezentacja numeru (CLIP)
 - § Blokada prezentacji numeru (CLIR)
 - § Blokada połączeń anonimowych
 - § Automatyczna blokada połączeń
 - § Połączenie trójstronne
 - § Stała blokada połączeń

Zestaw usług domyślnych dla stacji WLR POTS:

- § plan taryfowy WLR - specyficzny dla każdego operatora
- § preselekcja MS Miękka - zależy od operatora
- § preselekcja MN Miękka - zależy od operatora
- § blokada 1033
- § blokady przekierowanych połączeń
- § połączenia oczekujące
- § blokady prezentacji numeru dla jednego połączenia
- § automatyczne połączenie
- § przekierowanie połączeń bezwarunkowe
- § przekierowanie połączeń w przypadku zajętości
- § przekierowanie połączeń w przypadku nieobecności
- § budzenie automatyczne jednokrotne

Zestaw usług opcjonalnych dla stacji WLR ISDN:

- § Blokada prezentacji numeru (CLIR)
- § Blokada połączeń anonimowych
- § Automatyczna blokada połączeń
- § Połączenie trójstronne
- § Stała blokada połączeń

Zestaw usług domyślnych dla stacji WLR ISDN BRA i PRA

- § plan taryfowy WLR - specyficzny dla każdego operatora
- § preselekcja MS Miękka - zależy od operatora
- § preselekcja MN Miękka - zależy od operatora
- § blokada 1033
- § blokady przekierowanych połączeń
- § połączenia oczekujące
- § blokady prezentacji numeru dla jednego połączenia (CLIR PCA)
- § automatyczne połączenie
- § prezentacja numeru CLIP
- § podadresowanie (SUB)
- § zawieszenie połączenia (HOLD)
- § przenośność terminala
- § wiadomości tekstowe (UUS1)
- § prezentację numeru abonenta dołączonego (COLR)
- § blokady prezentacji numeru abonenta dołączonego (COLP)
- § identyfikacja połączeń złośliwych (MCID)
- § przekierowanie połączeń bezwarunkowe
- § przekierowanie połączeń w przypadku zajętości
- § przekierowanie połączeń w przypadku nieobecności
- § budzenie automatyczne jednokrotne

25. **WLR - Wholesale Line Rental - Usługa Hurtowego Dostępu do Sieci TP**

26. **Zamówienie WLR** – zamówienie na usługę WLR dla danej stacji POTS lub ISDN, składane na papierowym formularzu, którego wzór został uzgodniony pomiędzy TP a danym Przedsiębiorcą Telekomunikacyjnym, przesyłane przez danego Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego do TP na adres wskazany przez TP.

3. Uwagi Ogólne

Model procesów przedstawiony w niniejszym dokumencie obejmuje dostęp POTS, ISDN BRA oraz ISDN PRA zarówno dla łączy aktywnych jak i nieaktywnych

Za dzień roboczy uznaje się dzień powszedni, w godzinach roboczych 8:00 – 16:00.

Kanałem wymiany dla komunikatów będzie poczta elektroniczna. Wymianie pomiędzy stronami podlegają komunikaty w postaci XML oraz w postaci plików typu Excel dla procesów realizowanych ścieżką awaryjną, np. WLR ŁAN Każda ze stron uczestniczących w wymianie komunikatów jest zobowiązana do zapewnienia własnej części infrastruktury niezbędnej do wymiany informacji.

W niniejszym dokumencie przyjęto, że w miejscach w których nie określono inaczej stosuje się zapisy zawarte w Decyzji Prezesa UKE lub umowy WLR RIO dotyczące czasów reakcji i odpowiedzi.

4. Proces realizacji Zamówienia WLR

Operator WLR powinien przysyłać każdy typ zamówień w oddzielnych paczkach. Oznacza to, że zamówienia POTS muszą być przysyłane w oddzielnych paczkach niż zamówienia ISDN. Dotyczy to zarówno wersji papierowych jak i komunikatów elektronicznych.

4.1. Proces realizacji Zamówienia WLR dla linii analogowej POTS.

1. OPERATOR WLR wysyła na adres: **Centralne Archiwum Dokumentów TP S.A. Kancelaria Centrum Operacyjnego, ul. Bażantów 35 40-668 Katowice** numerowane paczki z podpisanymi przez Abonentów oryginałami zamówień WLR dla łączy POTS (paczka powinna liczyć nie więcej jak 50 zamówień przesłanych na obowiązującym dla danego typu usługi formularzu (jednak nie więcej jak 350 numerów telefonu) wraz z listą zawartych w paczce zamówień według załączonego wzoru (załącznik nr 1- Raport z paczki zamówień). Wspomniany raport powinien być przysyłany w 2-óch egzemplarzach. Jeden z nich po potwierdzeniu przez TP będzie odsyłany do Operatora. Paczka zawierająca tylko Zamówienia WLR będzie dodatkowo oznaczona napisem „ZAMÓWIENIA WLR”

Numery stacji objęte jednym zamówieniem WLR mogą dotyczyć tylko jednego abonenta w jednej lokalizacji dla tego samego nr ewidencyjnego.

Formularz zamówienia jest oznaczony unikalnym numerem (nadawany przez Operatora indywidualny numer dla zamówienia) i zawiera:

- 1) dane identyfikujące abonenta :Imię, Nazwisko/Nazwa firmy, Adres lokalu (adres instalacyjny usługi WLR). Adres nie podlega weryfikacji po stronie TP ale musi być podawany zarówno w komunikacie elektronicznym jak i w zamówieniu papierowym
- 2) numer abonencki objęty zamówieniem (KNA)
- 3) nr ewidencyjny tp (źródło faktura TPSA)
- 4) termin realizacji usługi (oczekiwane przez TPSA sformułowanie: „zgodnie z terminem wypowiedzenia umowy abonenckiej, jednak nie później niż dnia następującego po dniu rozwiązania umowy z TP z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi)
- 5) zlecenie preselekcji – preselekcja dotyczy kierowania połączeń od dnia świadczenia usługi WLR na rzecz Operatora i z tą datą jest realizowana. Brak wskazania numeru NDS w zamówieniu jest powodem odrzucenia zamówienia

- 6) Konfiguracja usług opcjonalnych dla usługi, która zawiera informację o nowej konfiguracji usług opcjonalnych VAS (w skład której wchodzi wybrany poziom stałej blokady)
- 7) upoważnienie Abonenta dla Klienta OPERATORA do występowania w jego imieniu go w kontaktach z TP do realizacji Zamówienia
- 8) oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu umowy o świadczenie telekomunikacyjnych usług powszechnych przez TP
- 9) data i czytelny podpis Abonenta bądź osoby upoważnionej do działania w imieniu Abonenta.
- 10) W przypadku zgody Operatora na uruchomienie usługi WLR w oparciu o radiodostęp oświadczenie Abonenta o odpowiedzialności wobec Dzierżawcy za należyte użytkowanie Urządzeń radiowych.

Zakres upoważnienia jest ograniczony jedynie do obsługi Zamówienia, stąd np. potwierdzenie rozwiązania umowy (oprócz poinformowania Operatora WLR o terminie realizacji zamówienia na WLR) będzie wraz z informacją o skutkach rozwiązania umowy kierowane przez TP bezpośrednio do Abonenta.

Odpowiedzialność za weryfikację podpisu Abonenta lub osoby podpisującej w ramach upoważnienia Zamówienia jest po stronie Operatora WLR.

Operator WLR jest zobowiązany do przekazania w formie elektronicznej do TP na wskazany przez TP adres mailowy zamówień WLR odpowiadających numerowanym paczkom zawierającym oryginały Zamówień WLR. Komunikat elektroniczny z grupą zamówień jest przesyłany minimalnie na jeden Dzień Roboczy a maksymalnie na trzy Dni Robocze wcześniej niż paczka papierowa (liczy się data dostarczenia paczki papierowej do TP).

2. TP umożliwi świadczenie usługi Hurtowego Dostępu do sieci TP OPERATOROWI WLR na rzecz Abonenta WLR w terminie maksymalnie do 14 dni od dnia otrzymania oryginału zamówienia WLR, lub w innym terminie wynikającym z okresów wypowiedzenia umowy Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług - od dnia otrzymania oryginału zamówienia Abonenta WLR złożonego przez OPERATORA WLR (termin wynika z regulaminowego okresu wypowiedzenia w TP i z reguły okres ten wynosi 30 dni ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego). Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako dzień zerowy.
3. TP prześle w formie pisemnej na adres wskazany przez OPERATORA WLR za potwierdzeniem odbioru (odpowiednik numerowanej paczki po 50szt.) i elektronicznie na adres wskazany przez OPERATORA WLR do OPERATORA WLR w terminie 3 Dni Roboczych od daty otrzymania oryginału zamówienia WLR (dzień wpływu liczony jest jako T0), informację zwrotną o wpływie zamówienia wraz z :
 - § podaniem konkretnego terminu realizacji zamówienia WLR (tj. dzień, miesiąc, rok) wynikającego z okresu wypowiedzenia zawartego w umowie pomiędzy Abonentem a TP lub z innych przesłanek prawnych, lub
 - § informacją o odmowie realizacji wraz z podaniem przyczyny tej odmowy - odrzucenia zamówienia WLR,. TP może odmówić realizacji zamówienia WLR w przypadku, gdy Abonent WLR nie rozwiązał umowy z TP lub zamówienie WLR nie zawiera informacji, o których mowa w pkt. 1. TP może również odmówić realizacji zamówienia, jeśli zachodzi jedna z przesłanek odrzucenia zamówienia WLR zgodnie z Listą kodów odrzuceń będącą załącznikiem do Modelu Wymiany Danych dla WLR RIO.
4. Proces przełączania jest rozpoczynany w ostatnim dniu kalendarzowym obowiązywania umowy abonenta z TP czyli 24 h przed planowaną datą uruchomienia usługi (godziną 0:00) i kończy się max 24 h po tym terminie, przy czym przerwa w świadczeniu usługi na rzecz Abonenta nie może trwać dłużej niż jedną godzinę od chwili zakończenia umowy o świadczenie usługi zawartej pomiędzy TP a Abonentem.

5. Abonent TP przełączany na WLR -zostanie uruchomiony z nową konfiguracją opcjonalnych usług VAS (w skład której wchodzi wybrany poziom stałej blokady) zdefiniowaną na formularzu papierowym i w komunikacie elektronicznym. W przypadku, gdy Operator na formularzu zamówienia WLR nie zdefiniuje konfiguracji usług opcjonalnych VAS – usługa WLR zostanie dostarczona tylko z konfiguracją Usług Domyślnych. Natomiast usługi opcjonalne VAS, z których dotychczas Abonent korzystał w TP zostaną dezaktywowane (łącznie z dotychczasowym poziomem stałej blokady, która jest składową usług opcjonalnych VAS)
Zlecenia modyfikacji usług VAS będą przyjmowane przez TP od godziny 12:00 pierwszego dnia od aktywacji usługi WLR

6. Usługa WLR może być świadczona na łączach opartych o radiodostęp, do czasu wygaśnięcia homologacji dla danego urządzenia radiowego. Świadczenie WLR na łączach radiodostępowych wymaga wcześniejszych uzgodnień między TP i Operatorem WLR. W przypadku zrealizowania usługi WLR na radiodostępie Operator WLR otrzyma z TP powiadomienie w postaci komunikatu XML:
- § Informującego że usługa WLR dostarczona będzie na łączu opartym o radiodostęp – informacja przesłana w polu opis („msg”) w komunikacie xml dotyczącym wyniku weryfikacji formalnej – w ciągu 3DR od wpływu zamówienia. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako dzień zerowy,
 - § zawierającego datę dezaktywacji danej stacji WLR z powodu wygaśnięcia homologacji z miesięcznym wyprzedzeniem przed planowaną datą dezaktywacji. Operator po otrzymaniu komunikatu o wygaśnięciu homologacji powinien powiadomić o tym fakcie klienta. Jeśli do czasu planowanej daty dezaktywacji stacji WLR nie wpłyną do TP inne dyspozycje od Klienta Telekomunikacja Polska zainicjuje ze swojej strony proces dezaktywacji usługi WLR z powodu wygaśnięcia homologacji. Urządzenia radiowe zainstalowane w lokalu abonenta zostaną zdemonstrowane.

7. W sytuacji zidentyfikowania przez TP przypadków, dla których Operator otrzymał najpierw informację z TP o negatywnej weryfikacji formalno- prawnej zamówień, a TP po tym terminie zweryfikowała zamówienie i uznała, że istnieją podstawy do realizacji zamówienia lub weryfikacja negatywna była błędem systemu po stronie TP lub Operatora to TP będzie realizować zamówienia WLR na podstawie wcześniejszego - pierwotnego zamówienia WLR. Nie jest jednak możliwa realizacja zamówień WLR z tym samym numerem paczki i pozycji jaka już została negatywnie przeprocesowana/zweryfikowana. Zamówienia WLR zostaną przeprocesowane z "zastępczym numerem paczki" mającym postać 16-cyfrowego numeru. Odpowiedź z wynikiem weryfikacji zostanie przekazana do Operatora w paczce Paper- Only.

Początek "zastępczego" numeru paczki stanowią trzy 9-tyki będące prefiksem ponowienia zamówienia, koniec to pierwotny numer paczki – pozostałe pozycje wypełnione są zerami aby otrzymać 16-cyfrowy numer.

Przykład: Jeżeli **odrzucone zamówienie WLR** znajdowało się pierwotnie w paczce o numerze **996102**, to po ponownej weryfikacji (tym razem pozytywnej) **nowe zamówienie WLR** zostanie zrealizowane z numerem paczki **999000000996102**.

8. Abonent może w każdej chwili odwołać realizację zamówienia WLR. Bieg realizacji zamówienia jest wstrzymywany na podstawie spełniającego wymagania formalne pisemnego oświadczenia Abonenta TP, które zainteresowany może złożyć u Operatora WLR bądź bezpośrednio w TP. Każda ze Stron, w takiej sytuacji, jest zobowiązana niezwłocznie przesłać pisemnie za potwierdzeniem odbioru oświadczenie Abonenta o odwołaniu realizacji zamówienia WLR (TP przesyła do OA oryginał otrzymanego oświadczenia, Operator po otrzymaniu od Abonenta pisemnego oświadczenia przesyła do TP jego kopię) oraz elektronicznie na adres uzgodniony do drugiej ze Stron. W takim przypadku TP przerywa bieg procesowania zamówienia WLR. Zamówienie WLR nie zostaje zrealizowane. (Szerzej proces został opisany w rozdziale 5)

Automatyczna wymiana komunikatów dla procesu zamówienia WLR odbywa się w 6 etapach:

1. Przesłanie przez Operatora WLR do TP komunikatu z zamówieniami WLR (w jednym emailu grupa zamówień zawierająca do 50 usług zamawiających WLR. Usługa w rozumieniu tego dokumentu to jedno zamówienie na maksymalnie siedem numerów telefonów POTS. W skrajnym przypadku komunikat elektroniczny może zawierać do 350 numerów telefonicznych traktowanych jako oddzielne rekordy). Dla większej ilości stacji telefonicznych w ramach jednego klienta będą tworzone dodatkowe papierowe formularze zamówień WLR (załączniki do zamówień). Może zaistnieć sytuacja, że jeden klient wypełni swoimi zamówieniami całą paczkę (papierową i elektroniczną). Każde zamówienie w formie papierowej jest określone w wersji elektronicznej. Brak potwierdzenia w formie elektronicznej nie oznacza, że realizacja zlecenia jest wstrzymana ze strony TP.
2. Potwierdzenie otrzymania grupy zamówień elektronicznych przesłane przez TP do OPERATORA WLR (potwierdzenie to oznacza, że do TP dotarł komunikat zawierający zadeklarowaną liczbę zamówień, komunikat dotarł w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym, potwierdzenie to nie jest równoważne z formalną weryfikacją TP wszystkich zamówień w komunikacie elektronicznym).
3. Przesłanie przez TP do Operatora WLR odpowiedzi na Zamówienia WLR (jeden mail zawiera odpowiedź do 50 usług). Komunikat jest wysyłany do OA w ciągu 3 DR od daty wpływu zamówienia papierowego. Dzień wpływu zamówienia papierowego jest liczony jako dzień zerowy.
4. Potwierdzenie otrzymania komunikatu z odpowiedziami na zamówienia, przesłane przez Operatora WLR do TP (potwierdzenie to oznacza, że do Operatora WLR dotarł komunikat zawierający odpowiedzi na zamówienia, komunikat dotarł w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym).
5. Przesłanie do Operatora komunikatu o konfiguracji usług dodatkowych dla stacji telefonicznych dla których realizowany jest WLR. Komunikat wysyłany jest przed datą wymaganą.
6. Potwierdzenie przez Operatora otrzymania komunikatu o aktualnej konfiguracji usług dodatkowych.

W przypadku pojawienia się zamówienia w formie papierowej bez odpowiadającego mu komunikatu elektronicznego TP prześle odpowiedź na zamówienie papierowe komunikatem elektronicznym z informacją o braku wersji elektronicznej dla danego zamówienia tzw. proces „paper only”.

Jeśli na tak przesłaną odpowiedź zostanie przesłane przez OPERATORA WLR elektroniczne zamówienie TP odpowie tym samym komunikatem i procesuje zamówienie.

W przypadku awarii systemów informatycznych wstrzymuje się przesyłanie emaili zawierających zamówienia WLR bądź odpowiedzi na zamówienia WLR (wraz z potwierdzeniami) do momentu przywrócenia komunikacji elektronicznej pomiędzy firmami, kiedy to strony wyślą zaległe emaila.

4.2. Proces realizacji Zamówienia WLR dla dostępu cyfrowego ISDN BRA (2B+D) i ISDN PRA (30B+D)

1. OPERATOR WLR wysyła na adres: **Centralne Archiwum Dokumentów TP S.A. Kancelaria Centrum Operacyjnego, ul. Bażantów 35 40-668 Katowice** numerowane paczki z podpisanymi przez Abonentów oryginałami zamówień WLR dla łączy ISDN, paczka powinna liczyć nie więcej jak 50 zamówień przesłanych na obowiązującym formularzu dla danego typu usługi (w skrajnym przypadku komunikat elektroniczny na dostępy ISDN-BRA/MSN może zawierać do 400 numerów traktowanych jako oddzielne rekordy, natomiast dla dostępu ISDN-BRA/DDI i ISDN-PRA/DDI w zamówieniach nie ma ograniczenia liczby

numerów w zakresach DDI, specyfikacja znajduje się w wewnętrznych strukturach pojedynczych zamówień identyfikowanych przez numery główne) wraz z listą zawartych w paczce zamówień według załączonego do niniejszego dokumentu wzoru „Raport z paczki zamówień” stanowiący Załącznik nr. 1. Wspomniany raport powinien być przesyłany w 2-óch egzemplarzach. Jeden z nich po potwierdzeniu przez TP będzie odsyłany do Operatora. Paczka zawierająca tylko Zamówienia WLR będzie dodatkowo oznaczona napisem „ZAMÓWIENIA WLR”

Numery stacji objęte jednym zamówieniem WLR mogą dotyczyć tylko jednego abonenta w jednej lokalizacji dla tego samego nr. ewidencyjnego przyznanego abonentowi przez TP

Formularz zamówienia jest oznaczony unikalnym numerem (nadawany przez Operatora indywidualny numer) i zawiera:

- 1) dane identyfikujące abonenta :Imię, Nazwisko/Nazwa firmy, Adres lokalu (adres instalacyjny usługi WLR) Adres nie podlega weryfikacji po stronie TP ale musi być podawany zarówno w komunikacie elektronicznym jak i w zamówieniu papierowym
- 2) numer abonencki objęty zamówieniem (KNA) – numer główny wraz z wyszczególnieniem numerów MSN bądź zakresu numeracji DDI dla wskazanego powyżej dostępu ISDN (w przypadku DDI konieczne jest podanie pełnego zakresu numeracji w wiązce)
- 3) nr ewidencyjny tp (źródło faktura TPSA)
- 4) informację o opcji zamawianej usługi
- 5) termin realizacji usługi (oczekiwane przez TPSA sformułowanie: *„zgodnie z terminem wypowiedzenia umowy abonenckiej, jednak nie później niż dnia następującego po dniu rozwiązania umowy z TP z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi”*)
- 6) zlecenie preselekcji – *preselekcja dotyczy kierowania połączeń od dnia świadczenia usługi WLR na rzecz Operatora i z tą datą jest realizowana* . Brak wskazania numeru NDS w zamówieniu jest powodem odrzucenia zamówienia.
- 7) Konfigurację usług opcjonalnych dla usługi, która zawiera informację o nowej konfiguracji usług opcjonalnych VAS (w tym o wybranym poziomie stałej blokady połączeń)
- 8) upoważnienie Abonenta dla Klienta OPERATORA do występowania w jego imieniu go w kontaktach z TP do realizacji Zamówienia
- 9) oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu umowy o świadczenie telekomunikacyjnych usług przez TP
- 10) data i podpis Abonenta bądź osoby upoważnionej do działania w imieniu Abonenta
- 11) oświadczenie Abonenta o odpowiedzialności wobec Dzierżawcy za należyte użytkowanie Urządzeń NT/HDSL.
- 12) Tylko dla dostępu ISDN PRA: Oświadczenie Abonenta o dotyczące wyrażenia zgoda na deinstalację centrali telefonicznej będącej własnością TP. Deinstalacja przypada na pierwszy dzień roboczy obowiązywania umowy WLR z nowym operatorem.

Zakres upoważnienia jest ograniczony jedynie do obsługi Zamówienia, stąd np. potwierdzenie rozwiązania umowy (oprócz poinformowania Operatora WLR o terminie realizacji zamówienia na WLR) będzie wraz z informacją o skutkach rozwiązania umowy kierowane przez TP bezpośrednio do Abonenta.

Odpowiedzialność za weryfikację podpisu Abonenta lub osoby podpisującej w ramach upoważnienia Zamówienia jest po stronie Operatora WLR.

Operator WLR jest zobowiązany do przekazania w formie elektronicznej do TP na wskazany przez TP adres mailowy zamówienia WLR odpowiadających numerowanym paczkom zawierającym oryginały Zamówień WLR.

Komunikat elektroniczny z grupą zamówień jest przesyłany minimalnie na jeden Dzień Roboczy a maksymalnie na trzy Dni Robocze wcześniej niż paczka papierowa (liczy się data dostarczenia paczki papierowej do TP).

Z uwagi na to, że przejście abonenta ISDN jest realizowane dla całości dostępu wraz z zakresem DDI lub MSN niezgodność danych zakresu numeracji DDI lub MSN bądź przyporządkowania wiązki DDI do usługi ISDN unieważnia całe zamówienie i jest powodem odrzucenia zamówienia.

2. TP umożliwi świadczenie usługi Hurtowego Dostępu do sieci TP OPERATOROWI WLR na rzecz Abonenta WLR w terminie maksymalnie do 14 dni od dnia otrzymania oryginału zamówienia WLR, lub w innym wskazanym w zamówieniu terminie wynikającym z okresów wypowiedzenia umowy Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług - od dnia otrzymania oryginału zamówienia Abonenta WLR złożonego przez OPERATORA WLR (termin wynika z regulaminowego okresu wypowiedzenia w TP). Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako dzień zerowy.
 3. **TP prześle do OPERATORA WLR w terminie 7 Dni Roboczych** (konieczność weryfikacji konfiguracji usługi na centralach) od daty otrzymania oryginału zamówienia WLR, informację zwrotną o wpływie zamówienia wraz z podaniem konkretnego terminu realizacji zamówienia WLR (tj. dzień, miesiąc, rok) wynikającego z okresu wypowiedzenia zawartego w umowie pomiędzy Abonentem a TP lub z innych przesłanek prawnych, lub o odmowie realizacji wraz z podaniem przyczyn tej odmowy w formie pisemnej na adres wskazany przez OPERATORA WLR za potwierdzeniem odbioru (odpowiednik numerowanej paczki po 50szt.) i elektronicznie na adres wskazany przez OPERATORA WLR. TP może odmówić realizacji zamówienia WLR w przypadku gdy Abonent WLR nie rozwiązał umowy z TP lub zamówienie WLR nie zawiera informacji, o których mowa w pkt. 1. TP może również odmówić realizacji zamówienia, jeśli zachodzi jedna z przesłanek odrzucenia zamówienia WLR, które są wymienione w poniższej tabeli. W takim przypadku TP informuje OPERATORA WLR o przyczynie odmowy realizacji zamówienia w formie wymienionej w zdaniu pierwszym niniejszego punktu. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako dzień zerowy.
 4. Proces przełączania jest rozpoczynany w ostatnim dniu kalendarzowym obowiązywania umowy abonenta z TP czyli 24 h przed planowaną datą uruchomienia usługi (godziną 0:00) i kończy się max 24 h po tym terminie, przy czym przerwa w świadczeniu usługi na rzecz Abonenta nie może trwać dłużej niż jedną godzinę od chwili zakończenia umowy o świadczenie usługi zawartej pomiędzy TP a Abonentem.
 5. Przełączany abonent TP na WLR zostanie uruchomiony z nową opcjonalną konfiguracją usług VAS (w skład której wchodzi wybrany poziom stałej blokady) zdefiniowaną na formularzu papierowym i w komunikacie elektronicznym. W przypadku, gdy Operator na formularzu zamówienia WLR nie zdefiniuje konfiguracji usług opcjonalnych VAS – usługa WLR zostanie dostarczona tylko z konfiguracją usług domyślnych. Natomiast usługi opcjonalne VAS, z których dotychczas Abonent korzystał w TP zostaną dezaktywowane (łącznie z dotychczasowym poziomem stałej blokady, która jest składową usług opcjonalnych VAS)
- Zlecenia modyfikacji usług VAS będą przyjmowane przez TP po 3 godzinach od aktywacji usługi WLR
6. W sytuacji zidentyfikowania przez TP przypadku, dla których Operator otrzymał najpierw informację z TP o negatywnej weryfikacji formalno- prawnej zamówień, a TP po tym

terminie zweryfikowała zamówienie i uznała, że istnieją podstawy do realizacji zamówienia lub weryfikacja negatywna była błędem systemu po stronie TP lub Operatora to:

TP będzie realizować zamówienia WLR na podstawie wcześniejszego- pierwotnego zamówienia WLR. Nie jest jednak możliwa realizacja zamówień WLR z tym samym numerem paczki i pozycji jaka już została negatywnie przeprocesowana/zweryfikowana. Zamówienia WLR zostaną przeprocesowane z "zastępczym numerem paczki" mającym postać 16-cyfrowego numeru. Odpowiedź z wynikiem weryfikacji zostanie przekazana do Operatora w paczce Paper - Only.

Początek "zastępczego" numeru paczki stanowią trzy 9-tyki będące prefiksem ponowienia zamówienia, koniec to pierwotny numer paczki – pozostałe pozycje wypełnione są zerami aby otrzymać 16-cyfrowy numer.

Przykład: Jeżeli **odrzucone zamówienie WLR** znajdowało się pierwotnie w paczce o numerze **996102**, to po ponownej weryfikacji (tym razem pozytywnej) **nowe zamówienie WLR** zostanie zrealizowane z numerem paczki **9990000000996102**.

7. Abonent może w każdej chwili odwołać realizację zamówienia WLR. Bieg realizacji zamówienia jest wstrzymywany na podstawie spełniającego wymagania formalne pisemnego oświadczenia Abonenta TP, które zainteresowany może złożyć do Operatora WLR bądź bezpośrednio do TP. Każda ze Stron, w takiej sytuacji, jest zobowiązana niezwłocznie przesłać pisemnie za potwierdzeniem odbioru oświadczenie Abonenta o odwołaniu realizacji zamówienia na WLR (TP przesyła do OA oryginał otrzymanego oświadczenia, Operator po otrzymaniu od Abonenta pisemnego oświadczenia przesyła do TP jego kopię) oraz elektronicznie na adres uzgodniony do drugiej ze Stron. W takim przypadku TP przerywa bieg procesowania zamówienia na WLR. Zamówienie WLR nie zostaje zrealizowane. (Szerzej proces został opisany w rozdziale 5)

Automatyczna wymiana komunikatów dla procesu zamówienia WLR odbywa się w 6 etapach:

1. Przesłanie przez Operatora WLR do TP komunikatu z zamówieniami WLR (w jednym e-mailu grupa zamówień zawierająca do 50 zamówień. Każdy numer telefoniczny (numer główny, numer/y MSN oraz zakres DDI) traktowany jest jako oddzielny rekord. Dla większej ilości stacji telefonicznych w ramach jednego klienta będą tworzone dodatkowe papierowe formularze zamówień WLR (załączniki do zamówień). Może zaistnieć sytuacja, że jeden klient wypełni swoimi zamówieniami całą paczkę (papierową i elektroniczną). Każde zamówienie w formie papierowej jest określone w wersji elektronicznej. Brak potwierdzenia w formie elektronicznej nie oznacza, że realizacja zlecenia jest wstrzymana ze strony TP.
2. Potwierdzenie otrzymania grupy zamówień elektronicznych przesłane przez TP do OPERATORA WLR (potwierdzenie to oznacza, że do TP dotarł komunikat zawierający zadeklarowaną liczbę zamówień, komunikat dotarł w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym, potwierdzenie to nie jest równoważne z formalną weryfikacją TP wszystkich zamówień w komunikacie elektronicznym).
3. Przesłanie przez TP do Operatora WLR odpowiedzi na Zamówienia WLR (jeden mail zawiera odpowiedź do 50 usług). Komunikat jest wysyłany do OA w ciągu 7 DR od daty wpływu zamówienia papierowego liczonej jako T0
4. Potwierdzenie otrzymania komunikatu z odpowiedziami na zamówienia, przesłane przez Operatora WLR do TP (potwierdzenie to oznacza, że do Operatora WLR dotarł komunikat zawierający odpowiedzi na zamówienia, komunikat dotarł w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym).
5. Przesłanie do Operatora komunikatu o konfiguracji usług dodatkowych dla stacji telefonicznych, dla których realizowany jest WLR. Komunikat wysyłany jest przed datą wymaganą.

6. Potwierdzenie przez Operatora otrzymania komunikatu o aktualnej konfiguracji usług dodatkowych.

W przypadku pojawienia się zamówienia w formie papierowej bez odpowiadającego mu komunikatu elektronicznego TP prześle odpowiedź na zamówienie papierowe komunikatem elektronicznym z informacją o braku wersji elektronicznej dla danego zamówienia tzw. „Paper - Only”

Jeśli na tak przesłaną odpowiedź zostanie przesłane przez OPERATORA WLR elektroniczne zamówienie TP odpowie tym samym komunikatem i procesuje zamówienie.

W przypadku awarii systemów informatycznych wstrzymuje się przesyłanie emaili zawierających zamówienia WLR bądź odpowiedzi na zamówienia WLR (wraz z potwierdzeniami) do momentu przywrócenia komunikacji elektronicznej pomiędzy firmami, kiedy to strony wyślą zaległe emaile.

4.3. Proces realizacji Zamówienia WLR dla linii analogowej POTS oraz dla linii cyfrowej ISDN BRA i PRA na Łączu Abonenckim Nieaktywnym.

Operator WLR powinien przysyłać każdy typ zamówień WLR dla łączy nieaktywnych w oddzielnych paczkach. Oznacza to, że zamówienia POTS muszą być przesyłane w oddzielnych paczkach niż zamówienia ISDN. Dotyczy to zarówno wersji papierowych jak i komunikatów elektronicznych. Podstawą do uruchomienia procesu dostarczania WLR ŁAN jest przesłanie przez Operatora zamówienia WLR na Łączu Nieaktywnym w postaci zamówienia papierowego. Dalsza komunikacja w procesie dostarczania WLR dla łączy nieaktywnych oparta jest na wymianie między stronami: TP i Operator - informacji za pomocą formatów Excel (awaryjnych) stanowiących załącznik nr 5 do niniejszego dokumentu. Formatki przesyłane są na dedykowane skrzynki funkcyjne poczty elektronicznej.

Każdy z uczestników procesu jest zobowiązany do określenia skrzynki kontaktowej dla realizacji procesu WLR ŁAN. Skrzynka po stronie TP ma następującą postać: WLR.LANZamowienia@telekomunikacja.pl. Operator jest zobowiązany na 5 DR przed przesłaniem pierwszych zamówień WLR ŁAN wskazać po swojej stronie skrzynkę kontaktową dedykowaną do obsługi wymiany komunikatów w tym procesie.

1. OPERATOR WLR wysyła na adres: Centralne Archiwum Dokumentów TP S.A. Kancelaria Centrum Operacyjnego, ul. Bażantów 35 40-668 Katowice ponumerowane paczki z podpisanymi przez Abonentów oryginałami zamówień WLR dla ŁAN (paczka powinna liczyć nie więcej jak 50 zamówień przesłanych na obowiązującym dla usługi WLR na Łączu Abonenckim formularzu wraz z listą zawartych w paczce zamówień według załączonego wzoru (załącznik nr. 5- Raport z paczki papierowej zamówień WLR ŁAN). Wspomniany raport powinien być przesyłany w 2-óch egzemplarzach. Jeden z nich po potwierdzeniu przez TP będzie odsyłany do Operatora. Paczka zawierająca tylko Zamówienia WLR ŁAN będzie dodatkowo oznaczona napisem „ZAMÓWIENIA WLR ŁAN”. Oznacza to, że zamówienia POTS dla ŁAN muszą być przesyłane w oddzielnych paczkach niż zamówienia ISDN dla ŁAN. Formularz zamówienia jest oznaczony unikalnym numerem (nadawany przez Operatora indywidualny numer dla zamówienia) i zawiera:
 - 1) dane identyfikujące abonenta :Imię, Nazwisko/Nazwa firmy, Adres lokalu (adres instalacyjny usługi WLR)
 - 2) informację o opcji zamawianej usługi
 - 3) zlecenie preselekcji – preselekcja dotyczy kierowania połączeń od dnia świadczenia usługi WLR na rzecz Operatora i z tą datą jest realizowana. Brak wskazania numeru NDS w zamówieniu jest powodem odrzucenia zamówienia

- 4) Konfiguracja usług opcjonalnych VAS dla usługi,
- 5) upoważnienie Abonenta dla OPERATORA do występowania w jego imieniu w kontaktach z TP w związku ze złożeniem oraz realizacją niniejszego Zamówienia
- 6) data i czytelny podpis Abonenta bądź osoby upoważnionej do działania w imieniu Abonenta.
- 7) telefon kontaktowy do klienta.

Zakres upoważnienia jest ograniczony jedynie do obsługi Zamówienia odpowiedzialność za weryfikację podpisu Abonenta lub osoby podpisującej w ramach upoważnienia Zamówienia jest po stronie Operatora WLR.

2. Wszystkie wymagane pola na zamówieniu WLR ŁAN muszą zostać wypełnione przez Operatora. W przypadku zidentyfikowania zamówienia, na którym są braki formalne kwalifikowane jest ono jako błędne i zostaje w ciągu 2 dni roboczych licząc od momentu wpływu do TP zwrócone do Operatora.
3. TP w ciągu 2DR (dzień wpływu zamówienia liczony jest jako dzień zerowy) weryfikuje przesłane zamówienia pod względem formalnym.
4. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Operator WLR otrzymuje z TP email na dedykowaną skrzynkę funkcyjną zawierający komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz z podaniem kodu odrzucenia zgodnie z załącznikiem nr 4 do niniejszego dokumentu.
5. Zamówienie przyjęte do procesowania jest następnie weryfikowane pod kątem możliwości technicznych realizacji usługi. Weryfikacja techniczna zamówienia WLR ŁAN może dać następujące rezultaty:
 - „**Pozytywny WT**” - (istnieją zasoby dla całego łącza)
 - „**Pozytywny WT z dobudową**” (wymagana inwestycja po stronie OA – zostaje wskazany punkt dostępowy TP, do którego, OA, powinien dobudować przyłącze)
 - „**Negatywny WT**” (całkowity brak możliwości technicznych)

Wynik weryfikacji technicznej zostanie przekazany do Operatora w 7 DR licząc od dnia wpływu zamówienia WLR ŁAN (gdzie dzień wpływu to T0).

I. REZULTAT „NEGATYWNY WT” (CAŁKOWITY BRAK MOŻLIWOŚCI TECHNICZNYCH)

1. W przypadku negatywnego wyniku wywiadu technicznego TP przesyła do Operatora WLR email zawierający komunikat o odmowie realizacji zamówienia z przyczyn technicznych.

Komunikat zawiera dane:

- nr zamówienia nadany przez Operatora,
- imię i nazwisko lub nazwa firmy,
- adres instalacji,
- rezultat weryfikacji technicznej - negatywna,
- przyczynę negatywnej weryfikacji technicznej - (słownik)

Przewidziano dwa możliwe powody Negatywnego Wywiadu Technicznego:

- brak zasobów stacyjnych,
- brak zasobów sieciowych.

II. REZULTAT „POZYTYWNY WT Z DOBUDOWĄ” (WYMAGANA INWESTYCJA PO STRONIE Operatora)

1. W przypadku pozytywnego wyniku wywiadu technicznego z opcją dobudowy Przyłącza Abonenckiego TP przesyła do Operatora WLR email zawierający komunikat wraz ze wskazaniem punktu dostępowego TP, do którego, Operator, powinien dobudować przyłącze.

Komunikat zawiera dane:

- nr zamówienia nadany przez Operatora,
- imię i nazwisko abonenta/ nazwa firmy,
- adres instalacji,
- nadany numer telefonu w postaci KNA,
- punkt dostępowy (głowica, słupek),
- kontakt do służb technicznych TP (opcjonalnie).

Operator jest zobowiązany do wykonania dobudowy Przyłącza Abonenckiego w terminie **21 DR** licząc od daty przekazania komunikatu z warunkami technicznymi. Operator powinien dobudować przyłącze zgodnie z wytycznymi zawartymi w załączniku „Rekomendacja Techniczno-Formalna dla WLR ŁAN” (**załącznik nr TP** oczekuje na tym etapie 21 DR na odpowiedź ze strony Operatora).

Jeśli w ustalonym terminie 21 dni Operator nie wykonał dobudowy przyłącza oraz nie wskazał daty realizacji lub data ta została wskazana błędnie TP kończy proces.. Do Operatora zostaje wygenerowany komunikat o anulowaniu zamówienia

2. Po wykonaniu dobudowy przyłącza Operator przesyła do TP komunikat potwierdzający wykonanie dobudowy.

Komunikat powinien zawierać następujące dane:

- nr zamówienia nadany przez Operatora,
- imię i nazwisko abonenta/ nazwa firmy,
- adres instalacji,
- potwierdzenie wykonania dobudowy przyłącza,
- wskazanie terminu wprowadzenia - **3-ci DR** od daty przekazania komunikatu do TP (opcjonalne dla przyłączy doziemnych)
- wskazanie terminu odbioru przyłącza – **5-ty DR** od daty przekazania komunikatu do TP (wymagane),
- podanie daty obecności klienta w lokalu w **6 DR** następującym po dacie odbioru przyłącza w celu zestawienia łączy (wymagane)
- podanie kontaktu do służb technicznych Operatora,

Podane daty wyliczane są w odniesieniu do daty wpływu komunikatu od OA do TP o wybudowaniu przyłącza i muszą przypadać na dni robocze.

W przypadku, gdy data/y zostałyby wskazane przez OA niepoprawnie TP odrzuci taki komunikat.

Operator ma możliwość poprawienia daty, jeśli komunikat dotarł do TP w uzgodnionym dla tego etapu okresie **21 DR**.

3. We wskazanej dacie przedstawiciele służb technicznych TP i Operatora spotykają się celem wykonania odbioru przyłącza wybudowanego przez Operatora.
4. W przypadku negatywnego odbioru przyłącza TP wysyła do OA komunikat o negatywnym odbiorze przyłącza oraz informację o konieczności poprawy dobudowanego przyłącza
Przewidziane są następujące możliwe przyczyny nieskutecznego odbioru przyłącza:

- wybudowane przyłącze nie spełnia wymagań TP,
- brak służb technicznych Operatora podczas odbioru,
- z przyczyn niezależnych od TP (siła wyższa),
- niekompletna/ niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza.

5. TP oczekuje na wskazanie przez Operatora daty ponownego odbioru przyłącza. Operator powinien przesłać do TP komunikat wraz ze wskazaniem daty powtórnego odbioru w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty wygenerowania komunikatu o negatywnym odbiorze przyłącza abonenckiego przez TP.
6. Operator po wykonaniu poprawy dobudowy przyłącza zobowiązany jest do powiadomienia TP i przesłania w ciągu 14 dni komunikatu, który powinien zawierać następujące dane:
 - nr zamówienia nadany przez Operatora,
 - imię i nazwisko abonenta/ nazwa firmy,
 - adres instalacji,
 - potwierdzenie wykonania poprawy dobudowy przyłącza,
 - wskazanie terminu wprowadzenia – **3 DR** od daty przekazania komunikatu do TP (opcjonalne dla przyłączy doziemnych)
 - wskazanie terminu odbioru przyłącza – **5DR** od daty przekazania komunikatu do TP (wymagane),
 - podanie daty obecności klienta w lokalu w **6 DR** następującym po dacie odbioru przyłącza w celu zestawienia łącza (wymagane)
 - podanie kontaktu do służb technicznych Operatora,

Podane daty wyliczane są w odniesieniu do daty wpływu komunikatu od OA do TP o wybudowaniu przyłącza i muszą przypadać na dni robocze.

W sytuacji, gdy Operator w terminie 14 dni nie prześle komunikatu z informacją o poprawie dobudowy przyłącza TP kończy proces. Zamówienie zostanie anulowane. Do Operatora zostanie wygenerowany komunikat z informacją o „Łączu wybudowanym niepoprawnie”

7. Po skutecznym odbiorze przyłącza przez TP dokonuje instalacji usługi POTS / ISDN w sposób opisany w dalszej części dokumentu

III. REZULTAT „POZYTYWNY WT” – (ISTNIEJĄ ZASOBY DLA CAŁEGO ŁĄCZA)

1. W przypadku pozytywnego wyniku wywiadu technicznego TP wysyła Operatora WLR email zawierający komunikat o potwierdzający pozytywne warunki techniczne

Komunikat zawiera dane:

- nr zamówienia nadany przez Operatora,
- imię i nazwisko abonenta/ nazwa firmy,
- adres instalacji,
- datę realizacji zamówienia - wyliczana jako 30 dzień kalendarzowy od daty wpływu zamówienia papierowego do TP. Data realizacji musi przypadać na dzień roboczy. W przypadku, gdy data przypadnie na dzień świąteczny to wskazywany jest pierwszy dzień roboczy następujący po tym dniu świątecznym.
- numer telefonu w postaci KNA,
- informację o obowiązku zapewnienia przez Operatora dostępu do lokalu w celu zestawienia łącza w terminie 5 DR przed wymaganą datą realizacji zamówienia,

Wynik weryfikacji technicznej zostanie przekazany do Operatora w 7 DR licząc od dnia wpływu zamówienia WLR ŁAN (gdzie dzień wpływu to T0).

2. Następnie TP dokonuje instalacji usługi POTS/ISDN. Przewidywane są dwa możliwe powody nieskutecznej realizacji instalacji usługi POTS/ISDN:

- brak dostępu do lokalu - nieobecność klienta,

- przyczyny niezależne od TP – „siła wyższa”.

3. W przypadku nieskutecznej realizacji instalacji usługi POTS/ISDN TP przesyła do Operatora komunikat o nieskutecznej realizacji. Komunikat jest wysyłany do Operatora w ciągu 2 DR po otrzymaniu przez TP informacji o nieskutecznej realizacji oraz o konieczności wskazania nowej daty realizacji instalacji usługi POTS / ISDN.

Komunikat zawiera dane:

- nr zamówienia nadany przez Operatora,
 - imię i nazwisko abonenta/ nazwa firmy,
 - adres instalacji,
 - numer telefonu w postaci KNA,
 - informację o nieskutecznej realizacji,
 - zesłownikowaną przyczynę nieskutecznej realizacji
4. TP oczekuje 14 dni kalendarzowych na odpowiedź ze strony Operatora w sprawie nowego terminu realizacji. Jeśli w ustalonym okresie 14 dni Operator nie wskaże nowej daty realizacji lub data ta zostanie wskazana błędnie do Operatora zostanie wygenerowany komunikat o anulowaniu zamówienia. Wskazana nowa data realizacji powinna przypadać na **10 DR** licząc od daty przekazania komunikatu zwrotnego do TP. Natomiast Klient powinien być obecny w lokalu **5 DR** przed terminem realizacji. W przypadku, gdy wskazana przez Operatora data będzie nieprawidłowa komunikat zostaje odrzucony i Operator zostaje powiadomiony o odrzuceniu.
5. W przypadku skutecznej realizacji instalacji usługi POTS/ISDN TP przesyła do OA komunikat o skutecznej realizacji WLR. Komunikat jest wysyłany do Operatora w ciągu 2 DR po otrzymaniu przez TP informacji o skutecznej realizacji usługi POTS/ISDN

Komunikat zawiera dane:

- nr zamówienia nadany przez Operatora,
- imię i nazwisko abonenta/ nazwa firmy,
- adres instalacji,
- numer telefonu w postaci KNA,
- informację o dostarczonych usługach dodatkowych VAS,
- datę realizacji usługi.

Abonent WLR zostanie uruchomiony z konfiguracją opcjonalną usług VAS zdefiniowaną na papierowym zamówieniu WLR ŁAN.

Operator WLR może przesłać na dedykowaną skrzynkę funkcyjną komunikat e-mail z informacją o rezygnacji z realizacji zamówienia WLR ŁAN. Komunikat - żądanie anulowania zamówienia WLR ŁAN może być przesłany do TP do **10 DR** przed datą wymaganą

5. Proces wycofania zamówienia i rezygnacji z usługi- wspólny dla POTS i ISDN (BRA i PRA)

Wyróżnia się następujące warianty rezygnacji zgłoszonej przez klienta:

1. Wycofanie zamówienia do dnia odpowiedzi TP na zamówienie WLR
2. Wycofanie zamówienia od dnia odpowiedzi TP na zamówienie WLR do dnia aktywacji WLR (do ostatniego dnia świadczenia usługi przez TP)
3. Rezygnacje od pierwszego dnia świadczenia usługi WLR. W tym okresie mamy do czynienia z poniższymi procesami:
 - a) Rezygnacja klienta związana z powrotem do TP (Abonent wraz ze swoim numerem staje się Abonentem TP)

b) Rezygnacja klienta lub decyzja OPERATORA WLR związana z rezygnacją z łącza (następuje całkowita likwidacja łącza i zwrot numeru do TP)

Przypadki 1, 2 oraz 3a) rozpatrywane są w wariantach odwołania dyspozycji złożonej przez Abonenta w formie pisemnej do Operatora świadczącego usługę WLR lub do TP. W przypadku 5.3.2. możliwe jest wyłącznie złożenie rezygnacji pisemnej do Operatora świadczącego usługę WLR. W przypadku wycofania rezygnacji z WLR Abonent może złożyć pisemne oświadczenie wyłącznie do Operatora WLR.

Zasady przekazywania papierowych dokumentów dot. powrotów do TP oraz wycofań zamówień WLR pomiędzy TP, a Operatorem jest opisane szczegółowo w załączniku nr 3 do niniejszego dokumentu.

5.1. Obsługa wycofania zamówienia do dnia odpowiedzi TP na zamówienie WLR

5.1.1. Wpływ wycofania zamówienia do TP

W przypadku, gdy do TP wpłynie wycofanie zamówienia z usługi WLR mogą zaistnieć poniższe sytuacje:

1. Wycofanie wpływa do TP przed zamówieniem przejścia na WLR
2. Wycofanie wpływa do TP po dotarciu zamówienia przejścia na WLR

W sytuacji 1) TP czeka na pisemną decyzję klienta przejścia na WLR, do której wpłynęło wycofanie, po czym postępuje jak w przypadku 2). W 2) TP prześle elektroniczną odpowiedź na zamówienie WLR w postaci komunikatu anulowania zamówienia z odpowiednim kodem oraz przesyła do OPERATORA WLR oryginał wycofania zamówienia WLR.

5.1.2. Wpływ wycofania z zamówienia do OPERATORA WLR

W przypadku, gdy wycofanie zamówienia usługi WLR wpłynie do OPERATORA WLR, OPERATOR WLR wyśle do TP elektronicznie informację, z podaną datą wpływu wycofania do OPERATORA WLR oraz prześle do TP papierową kopię wycofania. TP na podstawie otrzymanego komunikatu nie procesuje dalej zamówienia WLR i klient nie zostanie przełączony do OPERATORA WLR.

W odpowiedzi na zamówienie TP odrzuci je z właściwym kodem oraz potwierdzi przyjęcie do procesowania otrzymanego wycofania zamówienia WLR.

5.2. Obsługa wycofania zamówienia od dnia odpowiedzi na zamówienie WLR do dnia aktywacji usługi

Opisany poniżej sposób komunikacji w zakresie obsługi wycofania obowiązuje od momentu przekazania przez TP do OPERATORA WLR odpowiedzi na zamówienie WLR do momentu aktywacji usługi WLR (do końca ostatniego dnia świadczenia usługi przez TP).

5.2.1. Wpływ wycofania zamówienia do TP

W przypadku, gdy wycofanie zamówienia WLR przez klienta zostanie złożone w TP, TP przesyła do Operatora wersją papierową wycofania zamówienia WLR (oryginał dokumentu) oraz elektroniczną informacją o anulowaniu zamówienia WLR wraz z podaniem przyczyny anulowania. Oznacza to, że TP nie procesuje dalej zamówienia WLR i klient nie zostanie

przełączony do OPERATORA WLR. OPERATOR WLR w odpowiedzi przysyła potwierdzenie przyjęcie komunikatu o anulowaniu zamówienia WLR.

W przypadku zaistnienia uzgodnionych powodów odrzucenia (w tym również nieotrzymania wersji papierowej) OPERATOR WLR występuje do TP z reklamacją. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji TP realizuje zamówienie WLR z datą pierwotną (podaną w zamówieniu anulowanym). Kiedy jest już to niemożliwe, realizuje w możliwie najkrótszym terminie.

OPERATOR WLR w przypadku otrzymania komunikatu elektronicznego o anulowaniu zamówienia WLR czeka 7 Dni Roboczych na wersję papierową, jeśli wersja papierowa nie dotrze do OPERATORA WLR w tym czasie, OPERATOR WLR może wystąpić do TP z reklamacją.

5.2.2. Wpływ wycofania zamówienia do OPERATORA WLR

W przypadku, gdy wycofanie zamówienia WLR zostanie złożone u OPERATORA WLR, OPERATOR WLR równocześnie z wersją papierową wycofania (której papierową kopię odsyła do TP po jej otrzymaniu) przesyła do TP elektronicznie informację o wycofaniu oraz dacie wpływu do OPERATORA WLR. TP na podstawie komunikatu o wycofaniu wstrzymuje dalsze procesowanie zamówienia WLR i Klient nie zostaje przełączony do OPERATORA WLR. Na tak przesłany komunikat TP przysyła odpowiedź, w której TP potwierdza przyjęcie do procesowania zlecenia wycofania.

5.2.3. Wycofania złożone tuż przed datą przełączenia (wycofania krótkoterminowe)

Możliwe scenariusze postępowania:

1. Abonent składa w TP /u OA wycofanie z zamówienia WLR do ostatniego dnia poprzedzającego aktywację WLR. TP /OA przyjmuje wycofanie od Abonenta, jednak usługa WLR zostaje aktywowana. TP/OA przesyła najpóźniej do 4 dnia kalendarzowego następującego po aktywacji WLR do drugiej strony informację o wycofaniu zamówienia WLR. Komunikaty są przysyłane w postaci plików Excel na dedykowane skrzynki funkcyjne TP i Operatora oraz w postaci komunikatów XML poprzez kanał EKWD. Komunikaty XML. przesyłane są przez TP do Operatora informacyjnie i TP nie oczekuje odpowiedzi w postaci wyznaczenia daty powrotu. Każdy taki komunikat jest oznaczony w polu msg przez TP jako „krótkoterminowe wycofanie”. Jednocześnie realizowane jest zlecenie aktywacji usługi w TP z zawartą dodatkową informacją o przywróceniu linii bez zawierania dodatkowych umów z Abonentem. Usługa jest aktywowana po stronie TP w ciągu kolejnych 5 dni od wygenerowania zlecenia przywrócenia linii do TP.

2. Abonent składa w TP wycofanie z zamówienia WLR do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego aktywację. TP przyjmuje wycofanie od Abonenta, jednak usługa WLR zostaje aktywowana. Z przyczyn niezależnych TP nie przesyła do 4 dnia do OA informacji o wycofaniu zamówienia WLR. TP inicjuje proces powrotu do TP.

Mając na uwadze konieczność realizacji bez zbędnej zwłoki woli abonenta składającego wycofanie zamówienia WLR, TP po czwartym dniu kalendarzowym będzie realizowała Powrót do TP z WLR na podstawie złożonego pisma abonenta poświadczającego chęć dalszego korzystania z usług TP (oświadczenie o wycofaniu zamówienia). Operator wskazuje TP możliwy termin zaprzestania świadczenia Abonentowi Usługi WLR. Jednak dla tego typu przypadków zostanie przez Operatora wyznaczony termin powrotu do TP na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło już przełączenie na WLR. Taki sposób podejścia do ustalenia dat powrotu do TP pozwoli na uniknięcie komplikacji

wzajemnych rozliczeń pomiędzy Operatorami oraz wyeliminuje konieczność korygowania wystawionych już faktur.

W zakresie rozliczeń za ruch wygenerowany w "niewłaściwej" sieci (ze względu na niewielki wolumen błędów) strony uzgadniają brak rozliczeń (koszty analizy i przygotowywania materiału dowodowego prawdopodobnie przekroczyłyby przychody z takiej operacji).

5.3. Obsługa rezygnacji od dnia aktywacji WLR u OPERATORA WLR

W tej grupie przewiduje się obsługę dwóch typów rezygnacji:

- Rezygnacja klienta związana z powrotem do TP- obowiązuje od początku pierwszego dnia świadczenia usługi WLR dla abonenta przez OPERATORA WLR.
- Rezygnacja klienta lub decyzja OPERATOREMA WLR związana z rezygnacją z łącza

5.3.1. Obsługa rezygnacji związanej z powrotem do TP.

Opisany sposób komunikacji w zakresie obsługi modyfikacji WLR związanej z powrotem do TP obowiązuje od początku pierwszego dnia świadczenia usługi WLR dla Abonenta przez OPERATORA WLR. Dopuszcza się możliwość złożenia przez Klienta oświadczenia woli o powrocie do TP zarówno w TP jak i u Operatora WLR. Strony rozpoczynają proces po swojej stronie w chwili otrzymania pisemnego oświadczenia od Abonenta.

Poniżej przedstawiono opisy realizacji procesu w zależności do której ze stron, TP czy OA wpłynęła pisemna wola Klienta

Powrót do TP- zamówienie od Abonenta wpłynęło do TP.

Proces przebiega w 4 etapach:

1. TP przesyła do Operatora otrzymaną od Klienta wersją papierową oświadczenia o chęci powrotu do TP (oryginał dokumentu) oraz elektroniczny komunikat xml wraz z podaniem daty wpływu i planowaną datą realizacji zamówienia (wyznaczoną w oparciu o deklaracje klienta).
2. OPERATOR WLR w przypadku otrzymania woli powrotu do TP w wersji elektronicznej czeka 7 Dni Roboczych na wersję papierową oświadczenia.
3. W odpowiedzi OPERATOR WLR przysyła informację zwrotną o wpływie zamówienia wraz z podaniem:
 - konkretnego terminu realizacji zamówienia powrotu do TP (tj. dzień, miesiąc, rok) wynikającego z okresu wypowiedzenia zawartego w umowie pomiędzy Abonentem a Operatorem WLR lub z innych przesłanek prawnych (aktualizując planowaną datę realizacji otrzymaną z TP), lub
 - powodu odmowy realizacji zamówienia powrotu do TP wraz z podaniem przyczyn tej odmowy

OPERATOR WLR może odmówić realizacji zamówienia powrotu do TP w przypadku gdy Abonent WLR nie rozwiązał umowy z OPERATOREM WLR, zamówienie nie zawiera wszystkich niezbędnych informacji lub nie dotarła wersja papierowa woli klienta. W takiej sytuacji OPERATOR WLR informuje TP o przyczynie odmowy realizacji zamówienia w formie wymienionej w zdaniu pierwszym niniejszego punktu.

4. TP czeka na odpowiedź (potwierdzenie z podaniem daty ostatniego dnia świadczenia umowy lub odrzucenie z podaniem powodu) 14 dni. W przypadku braku odpowiedzi w danym terminie realizuje zamówienie powrotu do TP z datą przesłaną do Operatora w pierwszej komunikacji.

W przypadku otrzymania informacji o odrzuceniu zamówienia powrotu do TP, TP anuluje zamówienie.

Powrót do TP- zamówienie od Abonenta wpłynęło do Operatora

Proces przebiega w 2 etapach:

1. OPERATOR WLR przesyła elektronicznie do TP informację o otrzymaniu woli z podaniem daty wpływu i daty realizacji wynikającej z okresu wypowiedzenia zawartego w umowie pomiędzy Abonentem a Operatorem WLR lub z innych przesłanek prawnych
2. W odpowiedzi TP przysyła informację zwrotną o wpływie zamówienia wraz z potwierdzeniem realizacji zamówienia powrotu do TP zgodnie z podanym terminem.

Wycofanie woli powrotu do TP

Abonent może w każdej chwili odwołać realizację powrotu do TP. Bieg realizacji zamówienia jest wstrzymywany na podstawie spełniającego wymagania formalne oświadczenia Abonenta WLR, które zainteresowany może złożyć do Operatora WLR bądź bezpośrednio do TP. Każda ze stron, w zależności od tego u kogo Abonent złożył swoją deklarację, przesyła do drugiej strony elektronicznie informację o wycofaniu złożonym przez Abonenta. Bieg procesowania zamówienia na powrót do TP jest przerwany- zamówienie na powrót do TP nie zostaje zrealizowane i Abonent nadal jest Abonentem WLR.

Zgodnie z zasadą symetrii Telekomunikacja Polska będzie przyjmowała zlecenia anulowania procesu Powrotu do TP od Operatora (z chęcią kontynuacji usług po stronie OA) do czwartego dnia po planowanej dacie przełączenia do TP, o ile dokument anulowania powrotu do TP zostanie złożony i podpisany przez Abonenta w wymaganym terminie - czyli przed planowaną datą przełączenia do TP.

5.3.2. Obsługa rezygnacji związanej z likwidacją łącza

Procedura standardowej rezygnacji związanej z likwidacją łącza

OPERATOR WLR przesyła do TP elektronicznie komunikat zawierający datę ostatniego dnia świadczenia usługi przez OPERATORA WLR wynikającą z okresu wypowiedzenia zawartego w umowie pomiędzy abonentem a OPERATOREM WLR lub z innych przesłanek prawnych. W odpowiedzi TP przysyła potwierdzenie przyjęcia do procesowania zlecenia rezygnacji. W przypadku, gdy zlecenie rezygnacji nie może być wykonane, TP odpowie komunikatem z odpowiednim kodem błędu.

Zamówienia tego typu OPERATOR WLR może przesłać nie później niż na 6 dni przed wymaganą datą rezygnacji i jednocześnie nie wcześniej niż 15 dni przed wspomnianą datą.

W przypadku likwidacji WLR z powodów windykacyjnych Operator WLR powinien zainicjować proces modyfikacji WLR- rezygnacji z łącza.

W przypadku rezygnacji z łącza ISDN OPERATOR WLR zobowiązany jest do podania kontaktu do Klienta w celu umówienia wizyty związanej z odbiorem zakończenia NT.

W przypadku awarii systemów informatycznych Strony wstrzymują przesyłanie komunikatów drogą elektroniczną.

6. Proces zgłoszenia uszkodzenia WLR - wspólny dla POTS i ISDN

TP do obsługi zgłoszeń uszkodzeń dedykuje proces oparty o Elektroniczny Kanał Wymiany Danych. Automatyczna wymiana komunikatów dla procesu zgłoszenia uszkodzenia WLR odbywa się w 6 etapach:

1. Przesłanie przez OPERATORA WLR do TP zgłoszenia uszkodzenia WLR. Na jeden komunikat zgłoszenia uszkodzenia TP odpowie jednym komunikatem przyjęcia zgłoszenia.
2. Dla usług ISDN zgłoszenia uszkodzeń przed przesłaniem do TP, powinny zostać zweryfikowane przez OPERATORA WLR wraz z Abonentem pod kątem zawieszenia lub braku zasilania zakończenia NT. W tym celu OPERATOR WLR powinien potwierdzić prawidłowość zasilania oraz wykonanie restartu urządzenia NT.
3. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia przez TP do OPERATORA WLR (potwierdzenie to oznacza, że do TP dotarło zgłoszenie uszkodzenia i jego dane są poprawne pod względem informatycznym; potwierdzenie to nie jest równoważne z formalnym przesłaniem przyjęcia uszkodzenia).
4. Przesłanie przez TP do OPERATORA WLR przyjęcia zgłoszenia uszkodzenia WLR (**w ciągu 6 godz.**) z określeniem orientacyjnego terminu wykonania naprawy i jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację zgłoszenia.
5. Potwierdzenie otrzymania przyjęcia uszkodzenia WLR przesłane przez OPERATORA WLR do TP (potwierdzenie to oznacza, że do OPERATORA WLR dotarło przyjęcie uszkodzenia i dane są poprawne pod względem informatycznym).
6. Przesłanie przez TP do OPERATORA WLR indywidualnego potwierdzenia realizacji zgłoszenia. Pozostawia się możliwość zbiorczego przesyłania potwierdzeń o realizacji zgłoszenia uszkodzenia WLR (w jednym emailu do 50 informacji). Potwierdzenie realizacji zgłoszenia będzie generowane na bieżąco jednak jednocześnie TP nie wyłącza możliwości realizacji powyższej czynności w terminie wynikającym z Decyzji (do 3 dni po dacie realizacji)
7. Potwierdzenie otrzymania zbiorczej informacji o realizacji uszkodzenia WLR, przesłane przez OPERATORA WLR do TP (potwierdzenie to oznacza, że do OPERATORA WLR dotarł zbiorczy raport zawierający informacje o realizacji uszkodzeń WLR, paczka dotarła w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym).

W przypadku braku możliwości usunięcia uszkodzenia przez TP z uwagi na brak dostępu do lokalu (nie zostanie klienta, albo nie zostanie pracownik wpuszczony do lokalu) w podanym przez OPERATORA WLR terminie, TP powiadomi o konieczności wyznaczenia innego terminu przez OPERATORA WLR i zamknie zgłoszenie z przyczyny braku możliwości realizacji. Należy zaznaczyć, iż obecność abonenta w lokalu rozpoczyna się od wyznaczonej godziny i trwa trzy godziny. Nieobecność abonenta w tym przedziale czasowym pozwala TP zamknąć zlecenie z kodem błędu „ brak dostępu do lokalu ”.

TP podkreśla, że będzie takie przypadki analizować by wykluczyć niewłaściwe działanie służb technicznych.

Dla specyficznych przypadków może wystąpić brak możliwości usunięcia uszkodzenia we wskazanym wcześniej terminie. W takim przypadku przewiduje się możliwość przesłania

ponownie komunikatu ze wskazaniem nowej przewidywanej daty usunięcia uszkodzenia. Wariant ten przewidywany jest dla np.

- Kradzież Kabli skutkująca masowymi uszkodzeniami
- Zalania piwnic
- Pożary pionów
- Uszkodzenie kabla pod jezdnią - potrzebna jest zgoda od Zarządu Dróg Miejskich oraz Wydziałów Geodezji.
- Uszkodzenia na posesjach prywatnych - konieczność uzyskiwania zgody od właściciela gruntu na wejście na jego teren.
- Brak zgody właściciela posesji, na której znajduje się infrastruktura TP.
- Dewastacje infrastruktury - zniszczenia wyniesionych obiektów Telekomunikacyjnych.
- Wyłączenia związane z pracami planowymi na infrastrukturze TP (konieczność wykonania wymiany urządzeń liniowych lub centralowych).
- Awarie długotrwałe nie możliwe do usunięcia ze względu na warunki atmosferyczne (powodzie, burze, niskie temperatury, itp.)

Na potrzeby obsługi uszkodzeń przyjęto następujące przedziały czasowe (z wyłączeniem dni świątecznych):

Dni robocze:

- od 8:00 do 11:00
- od 11:00 do 14:00
- od 14:00 do 17:00.

Soboty:

- od 8:00 do 11:00
- od 11:00 do 15:00

Operator zobowiązany jest do wskazania trzech różnych terminów nie przypadających na ten sam dzień roboczy (pierwszy termin mieszczący się w czasie pozwalającym na usunięcie uszkodzenia przez TP w terminie wskazanym w Ofercie RIO) Terminy dostępności do lokalu klienta nie mogą być wcześniejsze niż data wpływu zgłoszenia do TP (tzw. wsteczne umówienia).

Zasady ponoszenia kosztów naprawy i obciążania za szkody powstałe z winy abonenta oraz wymiany uszkodzonych zakończeń sieciowych definiuje szczegółowo umowa dzierżawy zakończeń NT. W przypadku awarii systemów informatycznych, Strony wstrzymują przesyłanie komunikatów drogą elektroniczną i rozpoczynają procesowanie zgłoszeń uszkodzeń poprzez kanał awaryjny, zgodnie z procedurą procesowania uszkodzeń w przypadku awarii systemów informatycznych (stanowiącą załącznik nr.2).

7. Proces zgłoszenia reklamacji WLR - wspólny dla POTS i ISDN

Proces obsługi zgłoszeń reklamacji WLR oparty o elektroniczny kanał wymiany danych.

Automatyczna wymiana komunikatów dla procesu zgłoszenia reklamacji WLR odbywa się w 4 etapach:

1. Przesłanie przez OPERATORA WLR do TP zgłoszenia reklamacji WLR.
2. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia przez TP do OPERATORA WLR (potwierdzenie to oznacza, że do TP dotarło zgłoszenie reklamacji i jego dane są poprawne pod względem informatycznym; potwierdzenie to nie jest równoważne z formalną informacją o rozpatrzeniu reklamacji).
3. Przesłanie przez TP do OPERATORA WLR informacji o rozpatrzeniu zgłoszenia reklamacji WLR. Reklamacja może być rozpatrzona:
 - pozytywnie
 - negatywnie
 - częściowo uznana
4. Potwierdzenie otrzymania informacji o rozpatrzeniu reklamacji WLR, przesłane przez OPERATORA WLR do TP (potwierdzenie to oznacza, że do OPERATORA WLR dotarła informacja o rozpatrzeniu reklamacji WLR, komunikat dotarł w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym).

W przypadku niemożności odpowiedzi na reklamację w terminie 7 dni i konieczności przesunięcia terminu jej rozpatrzenia o kolejne 5 dni, najdalej 7 dnia przesyłana jest przez TP informacja o przesunięciu terminu rozpatrywania i wyznaczeniu terminu rozpatrzenia maksymalnie 12 dni od daty przyjęcia (etap 3 i 4 wymiany komunikatów). Po przesłanej informacji o wydłużeniu terminu rozpatrzenia w momencie rozpatrzenia ponawiane są kroki 3 i 4 z przesłaniem przez TP końcowej informacji o rozpatrzeniu zgłoszenia reklamacji.

W przypadku uznania reklamacji złożonej przez OA z powodu otrzymania z TP informacji o negatywnej weryfikacji formalno- prawnej, TP nie wymaga ponownego przesłania zamówienia WLR w formie papierowej i nowych komunikatów elektronicznych poprzez EKWD.

Realizacja WLR następuje na podstawie wcześniejszego- pierwotnego zamówienia WLR, jednak z uwagi na to, że nie jest możliwa realizacja zamówień WLR z tym samym numerem paczki i pozycji jaka już została negatywnie przeprocesowana/zweryfikowana, zamówienia WLR zostaną przeprocesowane ze "zastępczym numerem paczki" mającym postać 16-cyfrowego numeru.

Początek tego numeru stanowią trzy 9-tyki będące prefiksem ponowienia zamówienia, koniec to stary pierwotny numer paczki - całość wypełniona jest zerami aby otrzymać 16-cyfrowy numer.

Przykład: Jeżeli **odrzucone zamówienie WLR** znajdowało się pierwotnie w paczce o numerze **996102**, to po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji złożonej w przypadku błędnej weryfikacji formalno- prawnej **nowe zamówienie WLR** zostanie zrealizowane z numerem paczki **999000000996102**.

TP oczekuje od Operatora, aby o reklamację dot. weryfikacji formalno- prawnej składane były w możliwie najkrótszym czasie po uzyskaniu odpowiedzi/komunikatu o statusie weryfikacji z TP.

Dzięki temu w sytuacji, gdy reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie TP dołoży starań, aby zrealizować zamówienie WLR z datą wymaganą jaka powinna być określona dla danego zamówienia w momencie jego weryfikacji przez TP.

W przypadku awarii systemów informatycznych Strony wstrzymują przesyłanie komunikatów drogą elektroniczną.

8. Proces modyfikacji WLR

Proces modyfikacji WLR obejmuje następujące typy komunikatów modyfikacji:

- a) Dla usługi POTS

- Typ 1 - Zmiana miejsca lokalizacji bez zachowania numeru
- Typ 2 - Zmiana miejsca lokalizacji z zachowaniem numeru
- Typ 3 - Zmiana numeru
- Typ 4 - Rezygnacja z WLR (klient rozwiązuje umowę z OPERATOREM WLR i nie powraca do TP)
- Typ 5 - Powrót z WLR (klient rozwiązuje umowę z OPERATOREM WLR i powraca do TP)
- Typ 6 - Zlecenie zmiany preselekcji dla aktywnych klientów WLR OPERATORA WLR
- Typ 7 - Zlecenie zawieszenia stacji na życzenie Abonenta (powyższe wynika z zakresu usług świadczonych w ramach WLR)
- Typ 8 - Zlecenie modyfikacji czasu zawieszenia linii
- Typ 9 - Rezygnacja ze złożonego zamówienia modyfikacji
- Typ 10 - Rezygnacja w trakcie realizacji z zamówienia na usługę WLR
- Typ 11 - Aktywacja blokady połączeń wychodzących poziom W02
- Typ 13 - Modyfikacja usług dodatkowych
 - prezentacja numeru (CLIP)
 - blokada prezentacji numeru (CLIR)
 - blokada połączeń anonimowych
 - automatyczna blokada połączeń
 - blokada połączeń (według poziomów w TP)¹
 - połączenie trójstronne

b) Dla usługi ISDN

- Typ 1 - Zmiana miejsca lokalizacji bez zachowania numeru
- Typ 2 - Zmiana miejsca lokalizacji z zachowaniem numeru
- Typ 3 - Zmiana numeru
- Typ 4 - Rezygnacja z WLR (klient rozwiązuje umowę z OPERATOREM WLR i nie powraca do TP)
- Typ 5 - Powrót z WLR (klient rozwiązuje umowę z OPERATOREM WLR i powraca do TP)
- Typ 6 - Zlecenie zmiany preselekcji dla aktywnych klientów WLR OPERATORA WLR
- Typ 7 - Zlecenie zawieszenia stacji na życzenie Abonenta (powyższe wynika z zakresu usług świadczonych w ramach WLR)
- Typ 8 - Zlecenie modyfikacji czasu zawieszenia linii
- Typ 9 - Rezygnacja ze złożonego zamówienia modyfikacji
- Typ 10 - Rezygnacja w trakcie realizacji z zamówienia na usługę WLR
- Typ 11 - Aktywacja blokady połączeń wychodzących poziom W02
- Typ 12 - Rezygnacja z numeru MSN lub wiązki DDI
- Typ 13 - Modyfikacja usług dodatkowych
 - blokada prezentacji numeru (CLIR)
 - blokada połączeń anonimowych
 - automatyczna blokada połączeń
 - blokada połączeń (według poziomów w TP)²
 - połączenie trójstronne
- Typ 15 – Dodanie numeru MSN lub wiązki DDI

Automatyczna wymiana komunikatów dla procesu modyfikacji WLR odbywa się w 6 lub 8 etapach.

Dla modyfikacji typu 1 (Zmiana miejsca lokalizacji bez zachowania numeru), 2 (Zmiana miejsca lokalizacji z zachowaniem numeru), dla przypadków nieskutecznej realizacji modyfikacja jest ośmioetapowa:

¹ Dostępne warianty blokad zamieszczone są w Modelu Wymiany Danych dla WLR RIO

² Dostępne warianty blokad zamieszczone są w Modelu Wymiany Danych dla WLR RIO

1. Przesłanie przez Operatora do TP pojedynczych zamówień modyfikacji
2. Potwierdzenie otrzymania zamówienia modyfikacji przesłane przez TP do Operatora (potwierdzenie to oznacza, że do TP dotarło zamówienie, dotarło w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym; potwierdzenie to nie jest równoważne z formalną weryfikacją TP zamówienia modyfikacji).
3. Przesłanie do Operatora komunikatu o NWF, jeśli Zamówienie nie spełnia wymogów formalnych.
4. Potwierdzenie otrzymania komunikatu NWF przesłane przez Operatora do TP.
5. Przesłanie przez TP do Operatora odpowiedzi na zamówienia modyfikacji WLR. Dopuszcza się odpowiedź w formie grupy odpowiedzi (w jednym email do 50 odpowiedzi) nie później niż na trzy dni przed planowaną datą realizacji.
6. Potwierdzenie otrzymania komunikatu z odpowiedziami na zamówienia modyfikacji, przesłane przez Operatora do TP (potwierdzenie to oznacza, że do Operatora dotarła paczka zawierająca odpowiedzi na zamówienia modyfikacji, paczka dotarła w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym).
7. Przesłanie przez TP do Operatora komunikatu o niezrealizowaniu modyfikacji z podaniem przyczyny
8. Potwierdzenie otrzymania komunikatu o nieskutecznej realizacji. Komunikat ten kończy proces i w celu kontynuacji wymagane jest ponowne rozpoczęcie procesu modyfikacji poprzez wysłanie nowego komunikatu zamówienia modyfikacji. Wyjątek stanowią zmiany miejsca lokalizacji bez zachowania numeru oraz z zachowaniem numeru, dla których istnieje możliwość ponowienia tego samego procesu (ponowienie zostało opisane w dalszej części tego rozdziału).

Dla zamówień modyfikujących typu zmiany lokalizacji (z zachowaniem numeru i bez zachowania numeru – typ 1 oraz typ 2), w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia modyfikacji przez TP z uwagi na brak dostępu do lokalu (nie zostanie klienta albo nie zostanie pracownik wpuszczony do lokalu –w podanym przez OPERATORA WLR terminie, TP powiadomi o konieczności wyznaczenia innego terminu przez OPERATORA WLR i wstrzyma zamówienie modyfikacji z przyczyny braku możliwości realizacji. OPERATOR WLR ponowi zamówienie modyfikacji przez utworzenie nowego zamówienia modyfikacji z numerem takim jak poprzednie zamówienie, które nie mogło być zrealizowane przez TP bądź anuluje zamówienie (w tym przypadku nie obowiązuje 14 dniowy czas oczekiwania na rezygnację z modyfikacji). Maksymalny czas oczekiwania systemów TP na ponowny komunikat ustala się na 14 dni. Po tym czasie TP anuluje (przez co strony rozumieją zaprzestanie procesu bez możliwości jego wznowienia) z odpowiednim zapisem zlecenie modyfikacji WLR (po tym czasie OPERATOR WLR przyśle nowe zamówienie modyfikacji z nowym numerem zamówienia). W przypadku, gdy ponowienie procesu modyfikacji po raz kolejny zakończy się brakiem możliwości realizacji, system TP powiadomi Operatora w terminie do 2 DR po dacie wymaganej o negatywnym statusie wykonania zlecenia i zakończeniu jego procesowania

Zmiany w zamówieniu modyfikacji polegają na powtórnym przesłaniu tego samego zamówienia modyfikacji ze zmienionymi datami.

Zamówienie rezygnacji z WLR (Operator zwraca łącznie wraz z wyposażeniem do TP), powinno zostać przesłane nie później niż na 6 dni przed wymaganą datą rezygnacji i jednocześnie nie wcześniej niż 15 dni przed wspomnianą datą.

W przypadku awarii systemów informatycznych Strony wstrzymują przesyłanie komunikatów drogą elektroniczną.

8.1. Rezygnacja z zamówienia modyfikacji

Rezygnacja z zamówienia modyfikacji polega na powtórnym przesłaniu tego samego zamówienia modyfikacji z odpowiednim kodem mówiącym o odwołaniu zamówienia modyfikacji. TP w takim przypadku nie będzie takiego zamówienia procesować, zamówienie modyfikacji jest zamknięte, Operator WLR nie może go ponowić. Rezygnacja może zostać przesłana najpóźniej do 14 dnia licząc od daty przesłania zamówienia do TP. Wyjątek stanowią modyfikacje związane z:

- Rezygnacjami, gdzie zlecenie odwołania rezygnacji można przesłać najpóźniej na 6 dni roboczych przed datą wykonania rezygnacji (wykonania modyfikacji polegającej na przełączeniu abonenta pomiędzy TP i OPERATOR WLR).
- Powrotem do TP gdzie zlecenie anulowania modyfikacji można przesłać do TP do daty wymaganej realizacji zamówienia

Po upływie tego czasu, TP odrzuci zamówienie modyfikacji z kodem błędu "Anulowanie na danym etapie nie jest możliwe"

Dla zleceń modyfikacji typu 9 „Rezygnacja ze złożonego zamówienia modyfikacji” dla typów poniższych zleceń modyfikacji nie można stosować anulowania:

- Typ 6 - Zlecenie zmiany preselekcji dla aktywnych klientów WLR OPERATORA WLR
- Typ 7 - Zlecenie zawieszenia stacji na życzenie Abonenta (powyższe wynika z zakresu usług świadczonych w ramach WLR)
- Typ 8 - Zlecenie modyfikacji czasu zawieszenia linii
- Typ 10 - Rezygnacja w trakcie realizacji z zamówienia na usługę WLR
- Typ 11 - Aktywacja blokady połączeń wychodzących poziom W02
- Typ 13 - Modyfikacja usług dodatkowych

8.2. Obsługa zamówień dodania/usunięcia MSN/DDI dla ISDN/BRA/PRA

Realizacja zamówienia na dodawanie numerów MSN lub wiązek DDI PRA/BRA

Realizacja przebiega w następujących etapach:

1. Przesłanie przez Operatora do TP pojedynczych zamówień modyfikacji- dodanie numerów MSN/wiązki DDI
2. Potwierdzenie otrzymania zamówienia modyfikacji przesłane przez TP do Operatora (potwierdzenie to oznacza, że do TP dotarło zamówienie, dotarło w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym; potwierdzenie nie jest równoważne z formalną weryfikacją TP zamówienia modyfikacji).
3. Przesłanie do Operatora komunikatu o Negatywnej Weryfikacji Formalnej, jeśli zamówienie nie spełnia wymogów formalnych. W informacji o odrzuceniu zamówienia z przyczyn formalnych TP podaje powód odrzucenia zamówienia.
4. Potwierdzenie otrzymania komunikatu NWF przesłanego przez Operatora do TP
5. Dla zamówień pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym TP realizuje weryfikację techniczną.
6. Jeśli wynik weryfikacji technicznej jest pozytywny System TP wysyła do Operatora komunikat XML zawierający informacje o przydzielonej numeracji i planowanej dacie realizacji zadania.
7. Potwierdzenie otrzymania komunikatu zawierającego informację o przydzielonej numeracji i planowanej dacie realizacji zadania przesłanego przez Operatora do TP.
8. Jeśli wynik weryfikacji technicznej jest negatywny (NWT), system TP wysyła do OA komunikat XML zawierający informację o braku możliwości realizacji zamówienia z powodów technicznych.

9. Potwierdzenie otrzymania komunikatu o Negatywnej Weryfikacji Technicznej przesłane przez Operatora do TP.
10. Realizacja zamówienia modyfikacji- dodanie numerów MSN / wiązki DDI w ustalonym terminie.

W przypadku pozytywnego wyniku weryfikacji formalnej i istnieniu możliwości technicznych TP w terminie 21 kalendarzowych realizuje zamówienie na dodanie numerów MSN / wiązek numerów DDI.

Usunięcie numerów MSN lub wiązek DDI z zakresu usługi WLR ISDN

TP do obsługi zgłoszeń modyfikacji dedykuje proces oparty o Elektroniczny Kanał Wymiany Danych.

Automatyczna wymiana komunikatów dla procesu usunięcia WLR MSN lub wiązek DDI z zakresu usługi WLR ISDN odbywa się w zgodnie z poniższymi etapami:

1. Przesłanie przez Operatora do TP pojedynczych zamówień modyfikacji- usunięcie numerów MSN/wiązki DDI
2. Potwierdzenie otrzymania zamówienia modyfikacji przesłane przez TP do Operatora (potwierdzenie to oznacza, że do TP dotarło zamówienie, dotarło w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym; potwierdzenie nie jest równoważne z formalną weryfikacją TP zamówienia modyfikacji).
3. Przesłanie do Operatora komunikatu o Negatywnej Weryfikacji Formalnej, jeśli zamówienie nie spełnia wymogów formalnych. W informacji o odrzuceniu zamówienia z przyczyn formalnych, TP podaje powód odrzucenia zamówienia.
4. Potwierdzenie otrzymania przez Operatora komunikatu NWF przesłanego przez TP
5. Dla zamówień pozytywnie zweryfikowanych w przypadku pozytywnego wyniku weryfikacji formalnej, w terminie 21 kalendarzowych od daty otrzymania zamówienia, TP dokonuje usunięcia numerów MSN/ zakresu DDI
6. Jeśli wynik weryfikacji technicznej jest negatywny (NWT), system TP wysyła do OA komunikat XML zawierający informację o braku możliwości realizacji zamówienia z powodów technicznych.
7. Potwierdzenie otrzymania przez Operatora komunikatu o Negatywnej Weryfikacji Technicznej przesłanego przez TP.

8.3. Zakończenie świadczenia usługi WLR z powodu wygaśnięcia homologacji

W przypadku świadczenia usługi WLR na łączu radiowym, świadczenie usługi możliwe będzie tylko do czasu wygaśnięcia homologacji na radiowe urządzenia dostępne. Operator jest informowany o tym fakcie w procesie zamawiania usługi WLR, komunikatem elektronicznym XML, z informacją o treści „Przewidywane jest zakończenie świadczenia usługi realizowanej na łączu radiowym, spowodowane Decyzją Prezesa UKE o wygaśnięciu homologacji na eksploatację systemu. Informacja o zakończeniu świadczenia usługi zostanie przesłana odrębnym komunikatem z miesięcznym wyprzedzeniem”.

Ponadto na jeden miesiąc przed terminem wygaśnięcia homologacji system TP wyśle do Operatora komunikat informujący o zbliżającym się zakończeniu świadczenia usługi z powodu wygaśnięcia homologacji na radiowe urządzenia dostępne. Po upływie terminu wygaśnięcia homologacji usługa WLR zostanie wyłączona, a stacja zdeinstalowana. Uwolniony numer zostanie przywrócony do TP. W tym procesie nie przewiduje się dalszej wymiany komunikatów.

8.4. Proces modyfikacji VAS

Odrębnego traktowania wymagają modyfikacje typu 11 (Aktywacja blokady połączeń wychodzących poziom W02) oraz typu 13 (Modyfikacja usług dodatkowych).

Czas na realizację zamawianych usług dodatkowych ustalony zostaje na termin do 3DR. Wyjątkiem jest blokada połączeń W02 na prefiksy 0703, 0704x realizowana w czasie trzech godzin od momentu otrzymania zlecenia. Blokada W02 zgłaszana jest poprzez zgłoszenie typu 11 – „Aktywacja blokady połączeń wychodzących poziom W02”. Odwołanie jej lub modyfikacja odbywa się już standardowo poprzez zgłoszenie modyfikacji VAS typu 13. Zdjęcie blokady połączeń W02 TP realizuje w terminie do 3 DR od daty przyjęcia zamówienia.

Istnieją następujące typy usług VAS:

- 1 - Plan taryfowy WLR
- 2 - Preselekcja MS Miękka (CPS-DLD)
- 3 - Preselekcja MN Miękka (CPS-ILD)
- 4 - Blokada 1033
- 5 - -----Rezerwa -----
- 6 - Połączenia oczekujące (CW)
- 7 - Budzenie (ALM)
- 8 - Podadresowanie (SUB)
- 9 - Zawieszenie połączenia (HOLD)
- 10 - Przenośność terminala (TP)
- 11 - Wiadomości tekstowe (UUS1)
- 12 - Blokada prezentacji numeru abonenta dołączonego (COLR)
- 13 - Identyfikacja połączeń złośliwych (MCID)
- 14 - Blokada przekierowanych połączeń (PSN)
- 15 - Prezentacja numeru (CLIP)
- 16 - Blokada prezentacji numeru (CLIR-PERM)
- 17 - Blokada prezentacji numeru dla jednego połączenia (CLIR-PCA)
- 18 - Blokada połączeń anonimowych (ACR)
- 19 - Automatyczne połączenie (FDC)
- 20 - Połączenie trójstronne (3PTY)
- 21 - Automatyczna blokada połączeń (OCB-USC)
- 22 - Blokada połączeń (według poziomów w TP)
- 23 - Prezentacja numeru abonenta dołączonego (COLP)
- 24 - Przekierowanie połączeń bezwarunkowe (CFU)
- 25 - Przekierowanie połączeń w przypadku zajętości (CFB)
- 26 - Przekierowanie połączeń w przypadku nieobecności (CFNR)

Usługi dodatkowe możliwe do dodania lub usunięcia poprzez przesłanie komunikatu modyfikacji VAS typu 13:

- 15 - Prezentacja numeru (CLIP) - tylko dla POTS
- 16 - Blokada prezentacji numeru (CLIR)
- 18 - Blokada połączeń anonimowych (ACR)
- 20 - Połączenie trójstronne (3PTY)
- 21 - Automatyczna blokada połączeń (OCB-USC)
- 22 - Blokada połączeń (według poziomów w TP)

Usługi dodatkowe możliwe do modyfikacji poprzez przesłanie komunikatu modyfikacji VAS typu 13:

- 21 - Automatyczna blokada
- 22 - Blokada połączeń (według poziomów w TP)

W przypadku modyfikacji VAS dla ISDN/MSN usługi dodatkowe VAS mogą być konfigurowane kreowane oddzielnie dla każdego MSN.

Ostatnim wariantem zamawiania modyfikacji VAS jest ISDN/DDI. W takim przypadku usługi dodatkowe VAS są konfigurowane dla całego dostępu.

9. Prace planowane przy systemach informatycznych

1. TP i Pt będą się wzajemnie informować o planowanych pracach przy systemach informatycznych Strony, których realizacja może wiązać się z przerwami lub zmianą parametrów w świadczeniu usług, bądź obsłudze zamówień.
2. Informację o pracach planowych należy przesłać faksem lub w postaci elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych przed ich rozpoczęciem. Informacja powinna określać przedmiot prac oraz zawierać:
 - przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia prac planowych ;
 - charakter i opis przewidywanych prac;
 - ewentualny wpływ na obsługę zamówień.
3. Z zastrzeżeniem pkt. 3, anulowanie lub zmiana terminu planowych prac może zostać dokonana przez Stronę przeprowadzającą takie prace, najpóźniej w terminie 2 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem zgłoszonych uprzednio drugiej Stronie prac planowych.
4. Po terminie, o którym mowa w powyższym punkcie, anulowanie lub zmiana terminu prac planowych na systemach informatycznych możliwe jest do chwili planowanego rozpoczęcia zgłoszonych uprzednio prac planowych, jedynie z niezależnych od Strony przeprowadzającej prace planowe powodów.
5. W przypadku niedostępności systemów informatycznych wstrzymuje się przesyłanie nowych zamówień i Komunikat XML elektronicznych dla usług WLR. Zamówienia, które będą wpływały w tym okresie do TP zostaną wprowadzone po uruchomieniu systemów z datą wpływu odpowiednio:
 - ustawioną jako pierwszy dzień po uruchomieniu systemów - dla zamówień, które wpłynęły w 1-ym dniu niedostępności;
 - ustawioną jako drugi dzień po uruchomieniu systemów - dla zamówień, które wpłynęłyby w 2-im dniu niedostępności.

Odpowiedzi na zamówienia WLR, które wpłynęły przed wyłączeniem systemów, zostaną wysłane przez Stronę po przywróceniu komunikacji pomiędzy TP a Pt w trybie zwykłym. Równocześnie dla procesu obsługi uszkodzeń Strony rozpoczynają procesowanie zgłoszeń uszkodzeń poprzez kanał awaryjny, zgodnie z procedurą procesowania uszkodzeń w przypadku awarii i niedostępności systemów informatycznych (załączniki nr 2)

6. Za okres, w którym na zasadach przewidzianych w pkt. 1-4, jedna ze Stron przeprowadzała prace planowe przy systemach informatycznych, drugiej Stronie nie przysługuje prawo występowania z jakimikolwiek roszczeniami finansowymi, w szczególności z roszczeniami wynikającymi z opóźnień w realizacji usługi, spowodowanych na skutek prac planowych.

10. Załączniki

1. Lista zamówień w paczce – „Raport z paczki papierowej”.
2. Przekazywanie dokumentów papierowych dot. Powrotów do tp/wycofań zamówień wlr pomiędzy TP <=> OA
3. Kody odrzuceń stosowane podczas weryfikacji formalno- prawnej zamówień WLR ŁAN.
4. Wzór formatki Excel wykorzystywanej w komunikacji mailowej pomiędzy TP OA w procesie realizacji WLR POTS ŁAN.
5. Wzór formatki Excel wykorzystywanej w komunikacji mailowej pomiędzy TP OA w procesie realizacji WLR ISDN BRA i PRA ŁAN
6. Lista zamówień w paczce – „Raport z paczki papierowej zamówień WLR ŁAN.
7. Rekomendacja Techniczno-Formalna dla WLR ŁAN