

1. Definicje

1. W Umowie stosuje się odpowiednio w liczbie pojedynczej lub mnogiej następujące definicje:

Urządzenie STB – (Set-top box) – urządzenie pełniące funkcję dekodera lub tunera cyfrowej telewizji satelitarnej, kablowej i naziemnej oraz IPTV.

Urządzenie Zintegrowane – Urządzenie Końcowe integrujące funkcje co najmniej CPE i ONT, zapewniające wzajemną separację tych funkcji.

2. Zakres świadczenia asysty kompleksowej

1. W ramach świadczenia Usługi, OPL umożliwia przeprowadzenie Asysty Kompleksowej w lokalu Abonenta OK.
2. Realizacja Asysty kompleksowej jest fakultatywna i może zostać zrealizowana dla zamówień na:
 - a. Dostarczania
 - b. Migracji
 - c. Modyfikacji Usługi BSA
 - d. Modyfikacji sieci w lokalu Abonenta
3. Dla realizacji Asysty Kompleksowej OPL pobiera opłatę jednorazową zgodnie z par. 8 „Cennik”
4. W celu realizacji Asysty Kompleksowej dla przypadków c, d przed złożeniem Zamówienia OK dokonuje rezerwacji terminu w Aplikacji. Dla przypadków a i b rezerwacja terminu realizowana jest w ramach procesu składania Zamówienia i nie wymaga osobnej rezerwacji slotu dla Asysty Kompleksowej.
5. Asysta Kompleksowa może zostać zrealizowana przy uruchomieniu i aktywacji Usługi BSA lub dla aktywnej Usługi BSA. Zamówienia są realizowane zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
6. W ramach Asysty Kompleksowej OPL na wniosek OK może wykonać następujące czynności:
 - a. dostarczenie do klienta wymaganych urządzeń dla uruchomienia jednej Usługi BSA. Maksymalna ilość urządzeń aktywnych w ramach jednej Usługi BSA to 6 sztuk (przy czym w ramach jednej Asysty Kompleksowej nie może być dostarczone więcej niż: 1 CPE, 4 STB, 1 Wifi Extender) plus dodatkowo zewnętrzny ONT oraz jedna karta SIM. Podłączenie i konfiguracja urządzeń jest realizowana z uwzględnieniem zapisów lit. c ppkt. v poniżej.
 - b. podłączenie urządzeń końcowych,
 - c. wykonanie instalacji wewnętrznej obejmującej:
 - i. wykonanie odcinka światłowodowej instalacji wewnętrznej umożliwiającym instalację gniazdka optycznego we wskazanym przez Abonenta miejscu,
 - ii. demontaż gniazdka optycznego i montaż w nowym miejscu,
 - iii. przemieszczenie urządzeń końcowych i zamontowanie w nowym miejscu,
 - iv. wykonanie do 15mb odcinka sieci ethernet, jeżeli jest to niezbędne dla podłączenia urządzeń w nowym miejscu,
 - v. konfiguracja urządzeń końcowych, w tym instalacja i konfiguracja drugiego urządzenia STB PT w lokalu abonenta podczas jednej wizyty, o ile nie spowoduje to przekroczenia czasu wizyty instalacyjnej. Konfiguracja więcej niż 2 Urządzeń końcowych STB albo kolejnych urządzeń Wifi Extender wymaga zamówienia dodatkowych Asyst Kompleksowych. Za każde dodatkowe urządzenie STB powyżej 2 STB albo powyżej 1 urządzenia Wifi Extender pobierane są opłaty jak za każdą kolejną Asystę Kompleksową.
 - vi. konfiguracja sieci przewodowej i WiFi,

- vii. uruchomienie i weryfikacja funkcjonowania usługi dostępu do sieci Internet na urządzeniach będących własnością Abonenta po uprzednim uzyskaniu zgody Abonenta - do 3 urządzeń (komputer, tablet, telefon),
7. Urządzenia końcowe OK powinny posiadać konfiguracje zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji OPL w konfigurację sprzętową (Plug&Play).
 8. Łącznie z czynnościami określonymi w pkt 6 OK może zlecić OPL:
 - a. dostarczenie i montaż repeatera WiFi,
 - b. obsługę dokumentacji OK.
 9. OK 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. W ramach obsługi dokumentów OK wskazanych w pkt 8 b zakłada się:
 - a. Drukowanie dokumentów OK. Łączna liczba dokumentów dostarczanych i drukowanych OPL nie może przekroczyć 40 stron dla jednego Zamówienia. Jedna strona dostarczanego przez OK dokumentu przeznaczonego dla Abonenta jest rozumiana jako jedna strona wydruku realizowana przez OPL.
 - b. Dostarczanie dokumentów do Abonenta OK,
 - c. Uzyskanie niezbędnych podpisów Abonenta OK,
 - d. Zwrot dokumentacji do OK.
 11. OPL nie odpowiada za poprawność danych abonenckich zawartych w dokumentach OK dostarczanych do Abonenta.
 12. W sytuacji, kiedy OK będzie oczekiwał wykonania dodatkowego zakresu prac zawiązanego z modyfikacją sieci w lokalu Abonenta OK 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 dodatkowej modyfikacji 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,
 - 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. OK zobowiązany jest do zapewnienia infolinii w zakresie pkt 6 w przypadku braku możliwości technicznej realizacji Usługi w tym w przypadku wystąpienia problemów technicznych związanych z poprawnym uruchomieniem Usługi, OK zobowiązany jest do zapewnienia OPL kontaktu z infolinią w celu potwierdzenia poprawności zestawienia Usługi przez OK; Infolinia powinna być dostępna dla OPL zgodnie terminem wskazanym na realizację Zamówienia.
 15. W przypadku, gdy realizacja Asysty Kompleksowej zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do OK wraz z przyczyną braku realizacji Zamówienia. OK, w terminie do 5 DR, 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 - z przyczyn leżących po stronie OK lub Abonenta pobierana jest opłata zgodnie z pozycją nr 1 w Tabeli nr 1 w ust 6.*

* opłata za nieskuteczną realizację Asysty Kompleksowej, z przyczyn leżących po stronie OK lub Abonenta wyczerpuje wszelkie roszczenia z tego tytułu i OK nie będzie dodatkowo obciążany karą umowną, o której mowa w Części I. pkt 1.9.2 ust. 5 lit. e Oferty, tj. karą za niezrealizowanie wizyty przez OSD z winy OK w wysokości opłaty jednorazowej za aktywację danej Usługi

3. Dostarczanie i utrzymanie urządzeń PT

1. W ramach Usługi OPL na wniosek OK może instalować:

- a. ONT lub Urządzenie Zintegrowane będące własnością OK o ile urządzenie znajduje się na liście referencyjnej lub uzyska certyfikację tzn. przejdzie testy dopuszczającą urządzenie do stosowania w OPL,
 - b. Urządzenia końcowe dostarczane w ramach Asysty Kompleksowej.
2. Po zgłoszeniu przez OK zamiaru instalowania Urządzenia ONT lub Urządzenia Zintegrowanego Strony ustalą termin oraz zasady wdrożenia w trybie roboczym.
3. Koszty związane z obsługą Awarii urządzenia ONT będącego własnością OPL obciążają OPL, a urządzenia będącego własnością OK obciążają OK.
4. W przypadku, gdy podczas usuwania Awarii w lokalu Abonenta OPL zidentyfikuje, iż uszkodzeniu uległy urządzenia będące własnością OK i dostarczane przez OPL w ramach realizacji usługi Asysty Kompleksowej, OPL usuwa uszkodzenie, wymienia urządzenia abonenckie o których mowa powyżej i nalicza opłaty zgodnie z cennikiem oraz wysyła komunikat z numerami seryjnymi wszystkich wymienianych (instalowanych oraz deinstalowanych) urządzeń.
5. OK jest zobowiązany zapewnić zatowarowanie OPL w urządzenia zgodnie z zasadami opisanymi w pkt 4.
6. OPL będzie wносиła na rzecz OK opłaty za zagubione, zniszczone, niezwrócone urządzenie CPE, STB, które jest własnością OK zgodnie z opłatami ustalonymi w trybie roboczym. OPL wystawi notę uznaniową do OK z terminem płatności 21 dni.

4. Monitorowanie i uzupełnienie stanu sprzętu OK

1. OPL i OK monitorują stany zatowarowania magazynów OPL (centralny OPL oraz regionalne)) w urządzenia końcowe OK w celu zapewnienia ciągłości i terminowości dostaw.
2. OPL na bieżąco monitoruje stany minimalne urządzeń końcowych OK w magazynie centralnym OPL uwzględniając stany magazynów regionalnych.
3. OK deklaruje, że urządzenia końcowe przekazane do OPL będą kompletne, sprawne, pozbawione wad fizycznych oraz prawnych i prekonfigurowane. Urządzenia końcowe OK powinny posiadać konfigurację zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji OPL w konfigurację sprzętową (Plug&Play).

5. Inwentaryzacja i zwroty

1. OPL odpowiada za nowe urządzenia końcowe dostarczone przez OK, od momentu dostarczenia ich do magazynu centralnego OPL do czasu instalacji sprzętu zakończonego protokołem Zdawczo-Odbiorczym/dokumentem OK o zainstalowanej Usłudze BSA u Abonenta.
2. Zasady przeprowadzania inwentaryzacji będą ustalone między stronami w trybie roboczym
3. Rozliczeniu podlegają wyłącznie urządzenia końcowe w tym urządzenia zdeinstalowane przez OPL podczas realizacji procesu usuwania Awarii a także urządzenia końcowe zidentyfikowane jako uszkodzone podczas instalacji.
4. W przypadku stwierdzenia zaginięcia lub dewastacji urządzenia końcowego będącego na stanie OPL, OK będzie mógł naliczyć opłatę za nierozliczony sprzęt, określoną w trybie roboczym
5. OK ponosi koszt zwrotu urządzeń końcowych oraz zapewnia ich odbiór od OPL.
6. W przypadku, gdy OPL nie zwróci urządzenia końcowego do OK w terminie 90 dni od momentu uznania urządzenia jako niesprawnego i wymienionego podczas instalacji/obsługi Awarii OK nalicza opłatę ustaloną w trybie roboczym za brak zwrotu urządzenia końcowego
7. W przypadku, kiedy OPL zwróci uszkodzone urządzenie końcowe OK, po wcześniejszym udokumentowaniu uszkodzenia urządzenia końcowego z winy OPL lub jej partnerów/podwykonawców, OK nalicza opłatę jak za

brak zwrotu urządzenia końcowego, zgodnie z opłatami ustalonymi w trybie roboczym, przy czym elementy składowe urządzeń końcowych nie podlegają rozliczeniu (np. zasilacz, kable sieciowe, etc.).

8. Strony dołożą starań, aby urządzenia ONT, urządzenia wykorzystywane do świadczenia Usługi BSA oraz urządzenia końcowe były zwracane kompletne.

6. Cennik

1. Opłata za Asystę Kompleksową stanowi opłatę niezależną od opłaty za Usługę BSA należną OPL na podstawie Umowy i będzie stanowiła odrębną pozycję na fakturze wystawianej przez OPL dla Umowy

Tabela nr 1

Opłaty jednorazowe związane z Usługą Asysty Kompleksowej			
Lp.	Elementy podlegające opłacie	Jednostka	Opłata
1	Asysta kompleksowa – dostarczenie Usługi BSA wraz z Urządzeniami i konfiguracją Urządzeń zgodnie z pkt 2 ust 6 powyżej	PLN	125
2	Asysta kompleksowa – dostarczenie usługi BSA wraz z konfiguracją Urządzeń (bez dostarczenia Urządzeń) zgodnie z pkt 2 ust. 6 powyżej	PLN	125
3	Asysta kompleksowa - modyfikacja sieci domowej	PLN	125
4	Asysta kompleksowa w zakresie:		
a	Modyfikacja Usługi BSA w tym zmiana pakietu usług o dodatkowe funkcjonalności	PLN	125 za skuteczną wizytę obejmującą jedną lub kilka czynności zrealizowanych w czasie do 3 godzin
b	Wymiana urządzeń końcowych		
c	Usuwanie awarii w zakresie nieobjętym odpowiedzialnością OPL (zgodnie z odpowiedzialnością opisaną w pkt 3)		