

Załącznik nr 20 do Części Ogólnej: Procedura realizacji

Podstawowy zakres danych wymagany dla realizacji zamówienia:

Temat maila: KPO/FERC_[nazwa Operatora]_[numer zamówienia]

- a) Numer Zamówienia:
- b) Rodzaj Zamówienia (do wyboru):
 - *Zmiana operatora usługi regulowanej*
 - *Zamówienie usługi regulowanej na łączu abonenckim nieaktywnym*
- c) Nazwa Biorcy:
- d) Nazwa Dawcy: wymagane przy zmianie Operatora
- e) Nazwa Abonenta:
- f) Adres instalacji:
- g) Planowana data rozpoczęcia świadczenia przez Biorcę usług na rzecz Abonenta:
- h) Potwierdzenie upoważnienia Biorcy: *TAK/ NIE*
- i) Rodzaj zamawianej Usługi: *LLU*
- j) Poziom dostępu (do wyboru):
 - a. LLU:
 - *LLU FIBER*
 - *Backhaul (dosył)*
- k) Technologia: *LLU Fiber*
- l) ID zarezerwowanego slotu w KWM:
- m) Dane kontaktowe do abonenta:
- n) ID łączy:

Podstawowy zakres danych wymagany dla realizacji zgłoszeń uszkodzeń:

- a) dla usługi LLU:

Temat maila:

KPO/FERC_LLUI[nazwa_operatora]_Uszkodzenie_zgl_[RRRRMMDDHH24MM]_[nr_sprawy_po_stronie_Operatora]

- Id łącza
- Id usługi
- Numer sprawy po stronie OA
- Data i godz. zgłoszenia
- Nr kontaktowy do abonenta
- Kod wejścia 1
- Opis
- Godziny dostępności do lokalu abonenta
- Oświadczenie Operatora, że sprawdził swoje zasoby

Podstawowy zakres danych wymagany dla realizacji zgłoszeń reklamacji:

a) dla usługi LLU:

Temat maila: LLU KPO/FERC_Nazwa Operatora_typ reklamacji_nr reklamacji po stronie OA

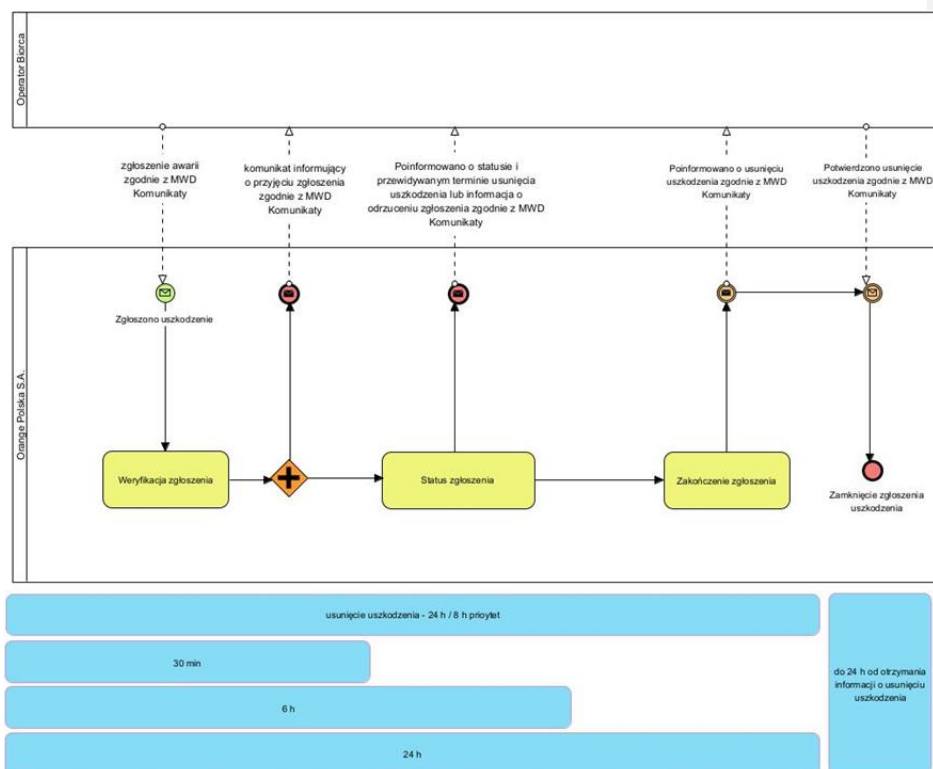


reklamacja LLU.xls

Załącznik nr 21:

Zakres procedury realizacji Usługi BSA w ramach kanału WWW:

1. AWARIA USŁUGI BSA



Powyższy diagram wraz z opisem przedstawia podstawowy przebieg procesu, alternatywne przebiegi są opisane szczegółowo poniżej.

1.1. Zasady zgłaszania Awarii:

- Proces zgłaszania Awarii odbywa się kanałem e-mail.
- Czas usunięcia przyczyn Awarii nie powinien przekraczać:
 - 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu dokonania Zgłoszenia Awarii przez Biorcę
 - 8 (ośmiu) godzin od momentu dokonania Zgłoszenia Awarii dla Awarii, której Biorca nadał status priorytetowy
- Biorca przesyła do OPL zgłoszenie awarii po uprzednim sprawdzeniu infrastruktury, w tym części abonenckiej, za którą jest odpowiedzialny. Sprawdzenie infrastruktury ma na celu stwierdzenie jej sprawności, poprawności konfiguracji oraz poprawności parametrów sesji PPP.

4. Sprawdzenie obowiązkowo obejmuje:
 - a) Stan zasilania i synchronizacji urządzenia końcowego.
 - b) Poprawność podłączenia zestawu sprzętowego – router/urządzenie końcowe, filtr, kabel łączący urządzenie końcowe z gniazdkiem, komputer.
5. OPL w ciągu 60 minut od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie. W terminie do 6 godzin od otrzymania zgłoszenia OPL wysyła do Biorcy komunikat z podaniem statusu oraz przewidywanej daty i godziny rozpoczęcia naprawy lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.
6. Opcjonalnie do Biorcy może zostać wysłany komunikat zawierający informację o zmianie terminu umówienia z osobą wskazaną do kontaktu. Okres w jakim OPL podejmuje próby kontaktu oraz okres od chwili poinformowania Biorcy o nowym terminie dostępności do lokalu do chwili rozpoczęcia nowego terminu umówienia nie jest wliczany do czasu usunięcia uszkodzenia.
7. W przypadku kiedy ustalony z Abonentem termin usunięcia Awarii przekracza 24 godziny OPL parkuje zlecenie oraz niezwłocznie informuje o tym fakcie OA , wysyłając komunikat na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.
8. Celem umówienia terminu wizyty w lokalu Abonenta OA, partner techniczny OPL podejmuje 3 (trzy) próby kontaktu z Abonentem OA, partner techniczny w minimum dwugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób.
9. W przypadku braku kontaktu z Abonentem OA, partner techniczny OPL zamyka zgłoszenie Awarii. Zgłoszenie to nie podlega procedurze potwierdzenia przez OA usunięcia Awarii.
10. OA przed przesłaniem nowego zgłoszenia Awarii powinien podać czas dostępności lokalu Abonenta.
11. Data i godzina zgłoszenia Awarii przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL .
12. Godziny dostępności Partnera Technicznego OPL :
 - a) dni powszednie 08:00 – 20:00
 - b) soboty 08:00 – 16:00
13. Sloty czasowe dostępności Abonenta w lokalu będą wyznaczane przez OA zgodnie z dostępnością Abonenta . OA w zakresie dostępności Abonenta powinien wskazać jeden z poniższych slotów:
 - a) Pn. – Pt. od 9:00 do 12:00
 - b) Pn. – Pt. od 12:00 do 15:00
 - c) Pn. – Pt. od 15:00 do 18:00
 - d) Sobota od 9:00 do 12:00
 - e) Sobota od 12:00 do 15:00
14. Jeżeli data naprawy umówiona z Abonentem wykracza poza KPI 24h, rzeczywisty czas usunięcia Awarii będzie liczony od daty wskazanej przez Biorcę w komunikacie zgłoszenia Awarii, z uwzględnieniem braku dostępności do lokalu Abonenta. Do czasu usunięcia Awarii nie wlicza

niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

15. Biorca ma 5 DR na zgłoszenie Awarii dotyczącego braku działania lub niestabilnego działania usługi po zrealizowanej modyfikacji opcji, które może skutkować przywróceniem opcji sprzed modyfikacji.
16. OPL przywróci poprzednią Opcję Usługi Abonenckiej bez konieczności składania przez Biorcę nowego zamówienia, gdy OPL stwierdzi, iż usługa na danym łączu abonenckim nie jest możliwa do świadczenia w zamówionej opcji.
17. Przywrócenie Opcji Usługi Abonenckiej nastąpi w terminie 36 godzin od otrzymania przez OPL od Operatora zgłoszenia Awarii.
18. OPL przywraca najwyższą możliwą opcję prędkości, która będzie się zawierała pomiędzy opcją pierwotną, a opcją po modyfikacji.
19. W powyższych przypadkach OPL nie pobiera opłaty za zmianę Opcji Usługi Abonenckiej, a Operatorowi nie przysługuje prawo do kary i bonifikaty z tytułu wystąpienia uszkodzenia.
20. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadkach, kiedy OPL nie może usunąć uszkodzenia z powodu np. zmiany terminu przez Abonentą, braku dostępu do infrastruktury, Siły wyższej, uszkodzenia na infrastrukturze nienależącej do OPL. W takim przypadku partner techniczny uzgadnia nowy termin, który zostanie przesłany do Biorcy wraz z informacją o przyczynie. Termin wstrzymania obsługi uszkodzenia nie wlicza się do czasu obsługi Awarii.
21. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia będącego własnością OPL i wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. urządzenie ONT, PoE Injector i/lub PoE Splitter) powstałego z przyczyn, za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z jego niewłaściwym użytkowaniem, OPL usuwa uszkodzenie, a następnie obciąża Biorcę kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia.
22. Biorca może zgłosić obsługę Awarii w ramach obsługi awarii priorytetowej. Warunkiem przyjęcia i obsługi Awarii priorytetowej jest zgłoszenie ID Łączy do Bazy podmiotów.

1.2. Zgłoszenie Bazy podmiotów

1. Baza podmiotów będzie aktualizowana i przekazywana przez Biorcę nie częściej niż raz na miesiąc, najpóźniej 3 DR przed końcem danego okresu rozliczeniowego (miesiąca).
2. Przesłana Baza będzie zawierała wykaz wszystkich podmiotów, które ma obejmować możliwość zgłoszenia Awarii Priorytetowej.
3. Baza podmiotów dla których w przypadku awarii Biorca może przysłać status priorytetowy nie może obejmować łącznie więcej niż 5% abonentów danego Operatora.
4. Brak przekazania bazy podmiotów przez Biorcę jest równoznaczna z brakiem możliwości zgłoszenia Awarii Priorytetowej.
5. OPL zweryfikuje komunikat z bazą podmiotów. Jeśli Biorca wskaże w Bazie podmiotów status priorytetowej obsługi uszkodzeń poza ustalony próg, Baza podmiotów zostanie odrzucona z powodu negatywnej weryfikacji formalnej z przyczyną „Przekroczenie progu % dla łączy w przesłanym pliku.”. OPL w przypadku negatywnej weryfikacji wyśle do Biorcy komunikat informujący o negatywnym wyniku weryfikacji formalnej. Komunikat zostanie wysyłany na adres e-mail

wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

6. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL zaktualizuje Bazę podmiotów w ciągu 3 DR od daty wpływu do OPL. Po zaktualizowaniu bazy podmiotów wysyłany jest komunikat na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.
7. Awarie SLA są realizowane w KPI 8h tylko w godzinach dostępności Partnera Technicznego OPL , tj.:
 - a) dni powszednie 08:00 – 20:00
 - b) soboty 08:00 – 16:00
 - c) niedziele i święta 08:00 – 16:00
8. Przesłanie zgłoszenia Awarii poza godzinami dostępności służb technicznych oznacza, że czas obsługi liczony jest od początku dostępności w dnia następnego (np. przesłane zgłoszenie Awarii w czwartek o 21:00 startuje od godz. 8:00 w piątek)
9. OPL dopuszcza anulowanie zgłoszenia Awarii przez Biorcę jednak nie gwarantuje wycofania zgłoszenia Awarii jeśli anulowanie wpłynie w trakcie obsługi Awarii przez Partnera Technicznego OPL . W takim przypadku za obsługę Zgłoszenia Awarii OPL naliczy opłatę zgodnie z cennikiem.

1.3. Zgłoszenie Awarii.

1. Biorca przesyła zgłoszenie uszkodzenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez OPL w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

1.4. Weryfikacja zgłoszenia Awarii

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem formalnym. Następuje sprawdzenie zakresy wymaganych danych, zgodnie z Załącznikiem nr 1 Wzory komunikatów e-mail do POSH.

1.5. Obsługa zgłoszenia Awarii

1. OPL w ciągu 60 minut od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie. W terminie do 6 godzin od otrzymania zgłoszenia OPL wysyła do Biorcy komunikat z podaniem statusu oraz przewidywanej daty i godziny rozpoczęcia naprawy lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres

komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

2. OPL usuwa Awarię/Awarię z SLA w terminie 24/8 godzin od daty otrzymania zgłoszenia i wysyła do Biorcy komunikat o usunięciu Awarii.

3. Powyższe terminy mogą ulec wydłużeniu, m.in. przypadku:

- a) Zmiany terminu umówienia przez Abonenta,
- b) Braku dostępu do infrastruktury,
- c) Siły Wyższej,
- d) Uszkodzenia na infrastrukturze nie należącej do OPL,
- e) Podejrzenia uszkodzenia trudnouslywalnego.

Informacja zostanie przesłana do Biorcy dedykowanym komunikatem na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

4. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii przez OPL poprzez realizację standardowych czynności naprawczych w określonym czasie, oraz braku możliwości ustalenia konkretnego terminu naprawy OPL powiadomi Biorcę o wystąpieniu uszkodzenia trudnouslywalnego i zamknie zgłoszenie z przyczyną braku możliwości realizacji.

Przyczyny umożliwiające kwalifikację uszkodzenia jako podejrzenie uszkodzenia trudnouslywalnego:

- a) brak zgody na wejście i prace naprawcze,
- b) żądanie roszczeniowe, w tym żądania finansowe właścicieli nieruchomości,
- c) konieczność uzyskania zgód i/lub pozwoleń administracyjnych,
- d) inwestycja, w tym w szczególności:
 - brak zgody na usunięcie uszkodzenia po istniejącej trasie (właściciel wyraża zgodę, lecz po innej trasie),
 - aktualny stan infrastruktury otaczającej wymusza zmianę sposobu odtworzenia kabla np. wykonanie przecisku,
 - uszkodzenie rozległe na całą długość kabla (związane z potrzebą wymiany całego kabla np. w wyniku wyładowań atmosferycznych),

5. W ramach obsługi zgłoszenia Awarii OPL dokonuje wymiany uszkodzonego urządzenia ONT/ PoE Injector/ PoE Splitter w lokalu Abonenta Biorcy oraz instaluje i konfiguruje nowe urządzenie ONT. W procesie naprawy uszkodzenia PT wymienia/odbiera tylko urządzenia o typie (ONT, 7 Urządzenie zintegrowane, PoE Injector, PoE Splitter itd.) zgodnym z typami urządzeń aktywnych.

6. Przed dokonaniem wymiany urządzenia ONT OPL weryfikuje na własnym urządzeniu końcowym podłączonym do gniazdka status usługi.

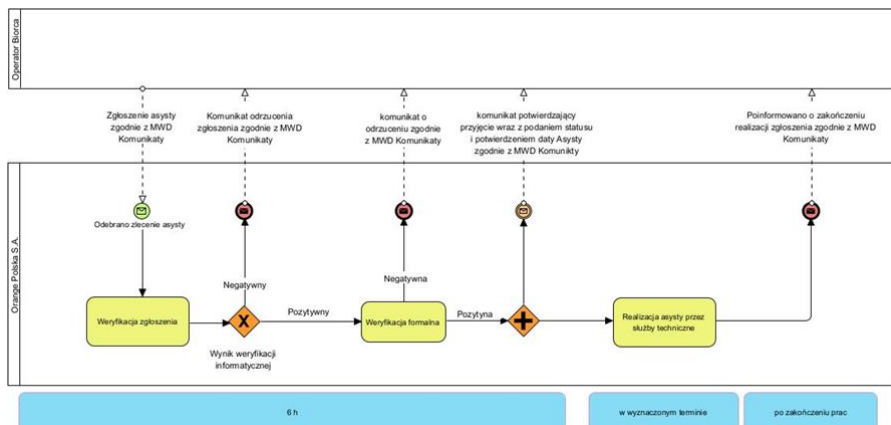
7. Nie dopuszcza się wymiany urządzeń końcowych na życzenie Abonenta Biorcy. W przypadku odmowy zwrotu/ wymiany urządzenia końcowego przez Abonenta Biorcy lub osobę reprezentującą, Partner Techniczny OPL dokona naprawy Awarii z potwierdzeniem działania usługi na sprzęcie Partnera Technicznego OPL bez wymiany urządzenia końcowego Abonenta Biorcy.
8. Po zakończeniu prac przy obsłudze Awarii, OPL przesyła do Biorcy informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia uszkodzenia podając właściwy kod zakończenia obsługi. Informacja zostanie przesłana do Biorcy dedykowanym komunikatem. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH. oraz w przypadku wymiany ONT nr seryjny nowego ONT. W komunikacie zawarta będzie również uszczegółowiająca informacja o przyczynie uszkodzenia. Dodatkowo dla zgłoszeń Awarii dot. usługi BSA w komunikacie może być zawarta informacja, że w wyniku obsługi uszkodzenia została obniżona opcja prędkości usługi, ze wskazaniem aktualnej opcji prędkości. W przypadku przesłania kolejnego zgłoszenia uszkodzenia przed potwierdzeniem jego usunięcia przez Biorcę, będzie ono przez OPL odrzucane.

1.6. Potwierdzenie usunięcia Awarii przez Biorcę

1. Operator po otrzymaniu informacji o usunięciu Awarii przysyła do OPL komunikat z potwierdzeniem usunięcia Awarii wraz z informacją o przywróceniu opcji dla Awarii, w których Biorca zaznaczył możliwość obniżenia opcji. Komunikat powinien być przesłany niezwłocznie, jednak nie później jak 24 (dwadzieścia cztery) godziny od otrzymania informacji o zakończeniu obsługi Awarii. Informacja zostanie przesłana do Biorcy dedykowanym komunikatem. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez OPL w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH. W przypadku braku akceptacji przez Biorcę obniżenia opcji prędkości Biorca niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 DR od dnia przesłania informacji o obniżeniu opcji prędkości, przesyła ponownie zgłoszenie Awarii z tym samym ID zgłoszenia po stronie Biorcy oraz dodatkowo podaje ID zgłoszenia nadane po stronie OPL. Zakres danych zgłoszenia jest taki sam jak w pierwszym zgłoszeniu. Dla takich przypadków OPL przywróci poprzednią opcję prędkości w terminie przewidzianym na usunięcie Awarii. Po przywróceniu pierwotnej opcji prędkości usługi OPL wysyła do Biorcy komunikat zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH

2. W przypadku stwierdzenia przez Biorcę braku usunięcia uszkodzenia, Biorca niezwłocznie, nie później jednak niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny od dnia przesłania informacji o usunięciu Awarii, przesyła ponownie zgłoszenie Awarii z tym samym ID zgłoszenia po stronie Biorcy oraz dodatkowo podaje ID zgłoszenia nadanym po stronie OPL . Zakres danych zgłoszenia jest taki sam jak w pierwszym zgłoszeniu. W tym przypadku czas naprawy jest liczony od chwili pierwszego zgłoszenia. W przypadku braku usunięcia Awarii z powodu braku Abonenta Biorcy w lokalu – Biorca wysyła nowe zgłoszenie Awarii.
3. Po upływie 24 godzin, w przypadku braku potwierdzenia usunięcia Awarii przez Biorcę lub braku ponownego przesłania zgłoszenia o tym samym ID, OPL zamyka zgłoszenie.
4. W przypadku potwierdzenia usunięcia Awarii przez Biorcę zgłoszenia jest zamykane z terminem wysłania powiadomienia przez OPL z informacją o usunięciu uszkodzenia.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Łącza Abonenckiego powstałego z przyczyn i na terenie za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z niewłaściwym jego użytkowaniem (dalej „Dewastacja”) OPL podczas wizyty odbudowuje przyłącze , a następnie obciąża Biorcę kosztami odbudowy zgodnie z cennikiem
6. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia ONT powstałego z winy Abonenta i związanego z niewłaściwym jego użytkowaniem, OPL usuwa Awarię, a następnie obciąża Biorcę kosztami zakupu nowego urządzenia ONT.
7. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia będącego własnością OPL i wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. PoE Injector i/lub PoE Splitter) powstałego z przyczyn za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z jego niewłaściwym użytkowaniem, OPL usuwa uszkodzenie, a następnie obciąża Biorcę kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia Dla przypadku, gdy w wyniku obsługi Awarii następuje wymiana urządzenia dodatkowego wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. PoE Injector i/lub PoE Splitter dla usług zainstalowanych w technologii Wyniesiony ONT) lub ONT, w komunikacie potwierdzającym usunięcie uszkodzenia przekazywane są oba numery seryjne urządzenia – urządzenia wymienianego i nowego (za wyjątkiem Wyniesionego ONT zainstalowanego poza lokalem Klienta jakie zostało zainstalowane w procesie usterkowym w miejsce uszkodzonego urządzenia). OPL wymieni uszkodzone urządzenie ONT również w przypadku nieczytelnego numeru seryjnego tego urządzenia.

2. ASYSTA – UMOWIANIE SŁUŻB TECHNICZNYCH



Powyższy diagram wraz z opisem przedstawia podstawowy przebieg procesu, alternatywne przebiegi są opisane szczegółowo poniżej.

1.1. Zasady zgłaszania Asysty

- Proces zgłaszania Asysty odbywa się poprzez wysłanie komunikatu na adres e-mail wskazany przez OPL w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH. Operator ma prawo wystąpić do OPL ze zgłoszeniem Asysty, której celem będzie zdiagnozowanie, zlokalizowanie oraz usunięcie przyczyny nieprawidłowego funkcjonowania usługi oraz potwierdzenie, że parametry Łącza Abonenckiego są zgodne z przyjętymi normami jakościowymi. Termin wyznaczenia Asysty następuje w drugim dniu roboczym od dnia otrzymania komunikatu. Asysta odbywać się będzie w dni robocze.
- Data i godzina zgłoszenia Asysty przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL.
- Operator wyznacza jeden max. 2 godzinny slot czasowy na spotkanie służb technicznych obu stron. Pierwszy przedział czasowy nie może rozpoczynać się o godzinie 8.00. Ostatnim możliwym przedziałem czasowym w którym będzie przeprowadzana Asysta jest 14:00 -16:00. W przypadku braku dostępności Abonenta Biorcy, sprawdzenie poprawności działania usługi (parametrów łącza) następuje w ostatnim punkcie dostępowym przed lokalem Abonenta Biorcy.
- Jeżeli Operator nie zgłosi potrzeby umówienia (Asysty) w ciągu 5 DR od dnia zakończenia obsługi drugiego zgłoszenia uszkodzenia, to zanika możliwość takiej formy procesowania nieprawidłowości funkcjonowania usługi.
- Po zgłoszeniu potrzeby umówienia (Asysty) do czasu jej przeprowadzenia Operator nie będzie zgłaszał Awarii odnośnie danego ID Łącza. Takie zgłoszenia będą odrzucane.
- Dzień przesłania zgłoszenia na Asystę nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zgłoszenia.
- W przypadku, gdy usunięcie przyczyny nieprawidłowego działania usługi abonenckiej przez

przedstawiciela OPL nie jest możliwe w trakcie przeprowadzania Asysty, przedstawiciel OPL zamieszcza informacje w tym zakresie w protokole Asysty. Biorca w terminie 2DR od przeprowadzenia Asysty zostanie poinformowany przez OPL poprzez kanał elektroniczny o terminie usunięcia nieprawidłowego działania usługi abonenckiej. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

8. Strona ponosząca odpowiedzialność za awarię ponosi na rzecz drugiej strony opłatę z tytułu przeprowadzenia Asysty.
9. W przypadku nieobecności przedstawiciela Operatora lub przedstawiciela OPL w trakcie uzgodnionej wcześniej Asysty, strona nieobecna jest zobowiązana do uiszczenia na rzecz drugiej strony opłaty zgodnej z zapisami Umowy.

Warunki kwalifikujące zgłoszenie Asysty:

- a. dwa kolejne zgłoszenia uszkodzenia następujące po sobie do 5 DR od daty zakończenia poprzedniego zgłoszenia;
- b. zgłoszenie dotyczy danego ID Łącza;
- c. zgłoszenia dotyczą tego samego problemu działania łącza abonenckiego;
- d. wcześniej zgłoszone uszkodzenie zamknięte zostały dedykowanym kodem wyjścia uzgodnionym pomiędzy stronami;
- e. Operator nie potwierdził usunięcia uszkodzenia.

2.2. Zgłoszenie Asysty

1. Biorca przesyła do OPL poprzez API zgłoszenie asysty. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

2.3. Weryfikacja formalna

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem formalnym. OPL po otrzymaniu zgłoszenia Asysty weryfikuje, czy zgłoszenie kwalifikuje się do przeprowadzenia Asysty. Następuje sprawdzenie wymaganych danych zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w Załączniku nr 1 Wzory komunikatów e-mail do POSH.

2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zgłoszenia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

2.4. Przyjęcie zgłoszenia Asysty

1. OPL po otrzymaniu zgłoszenia Asysty weryfikuje, czy zgłoszenie kwalifikuje się do przeprowadzenia Asysty.
2. OPL w terminie 6-ciu godzin od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie wraz z podaniem statusu i potwierdzeniem daty Asysty.
 - a) Status [1] – oznacza przyjęcie zgłoszenia.
 - b) Status [2] – oznacza odrzucenie zgłoszenia.
3. W przypadku, gdy na danym ID Łączy jest otwarte wcześniejsze zgłoszenie uszkodzenia (indywidualne lub masowe), OPL odrzuca zgłoszenie Asysty. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

2.5. Zmiana terminu Asysty na wniosek Biorcy

1. W celu zmiany terminu Asysty, Biorca przesyła do OPL komunikat z żądaniem zmiany terminu asysty. W komunikacie wskazuje nowy termin (dzień + slot czasowy). Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.
2. OPL po otrzymaniu zgłoszenia weryfikuje, czy komunikat nie wpłynął później niż 5h przed pierwotnie umówionym terminem Asysty i czy wskazany nowy termin nie wypada wcześniej niż 1DR od wpłynięcia komunikatu zmiany terminu.
3. W przypadku, gdy zgłoszenie nie zostało przesłane w uzgodnionym terminie, do Biorcy wysyłany jest komunikat z informacją o braku możliwości zmiany terminu zgłoszonej Asysty, z podaniem uzasadnienia. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

W przypadku, gdy zgłoszenie wpłynęło w wymaganym terminie, do Biorcy wysyłany jest komunikat wysyłany jest do OA komunikat z potwierdzeniem zmiany terminu Asysty.

2.6. Zmiana terminu Asysty na wniosek OPL

1. W przypadku zmiany terminu Asysty przez OPL, do Biorcy przesyłany jest komunikat z żądaniem

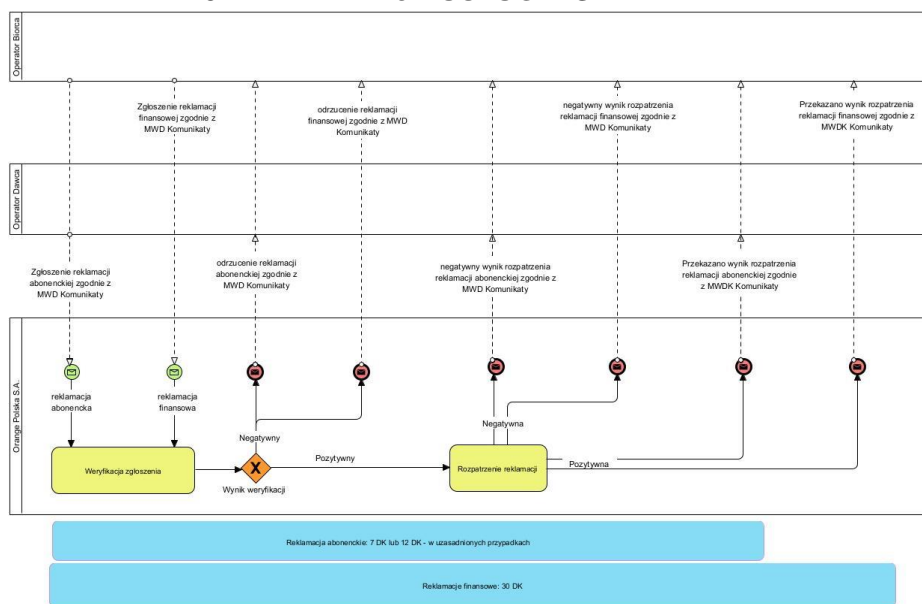
zmiany terminu asysty. W komunikacie wskazany jest nowy termin Asysty.

2. Komunikat wysyłany jest nie później niż 5h przed pierwotnie umówionym terminem asysty i co najmniej 1DR przed planowanym nowym terminem asysty. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.
3. Biorca w odpowiedzi na komunikat o zmianie terminu Asysty, przesyła do OPL, komunikat potwierdzający nowy termin umówienia. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

2.7. Zakończenie zgłoszenia

1. Po zakończeniu prac służb technicznych przy Asysty, OPL przesyła do Operatora informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia podając właściwy kod wyjścia oraz załączając skan protokołu. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH.

3. REKLAMACJA USŁUGI BSA



Proces zgłaszania reklamacji odbywa się kanałem elektronicznym POKO (<https://sso.hurt-orange.pl/sso-sc/#/auth/login>). W przypadku awarii lub prac planowych POKO zgłoszenia należy

kierować kanałem mailowym, zakres komunikatu zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH

Powyższy diagram wraz z opisem przedstawia podstawowy przebieg procesu, alternatywne przebiegi są opisane szczegółowo poniżej.

2.1. Zasady zgłaszania reklamacji;

Reklamacje abonenckie

1. Biorca lub Dawca może złożyć reklamację w zakresie usług w ciągu 12 miesięcy od daty wystąpienia reklamowanego zdarzenia.
2. Data i godzina zgłoszenia reklamacji przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL.
3. OPL odpowiada na reklamację w terminie 7 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji
4. W uzasadnionych przypadkach OPL może przesunąć termin rozpatrzenia reklamacji maksymalnie do 12 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia.
5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usługi z tytułu wystąpienia uszkodzenia, za które odpowiedzialność ponosi OPL Operatorowi przysługuje bonifikata.

Reklamacje finansowe

1. Reklamacje finansowe mogą być składane z tytułu wadliwego rozliczenia należności pieniężnych za Usługi.
2. Biorca może wnieść reklamacje finansowe w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia otrzymania faktury przez Biorcę
3. Reklamacja finansowa zostanie przyjęta przez OPL do rozpatrzenia pod warunkiem określenia w niej numeru faktury, której zastrzeżenia dotyczą, oraz równoczesnego przekazania do OPL szczegółowego wykazu reklamowanych Usług BSA, z danymi pozwalającymi na identyfikację przedmiotowych pozycji, wraz z informacją o zgłaszanych do niej zastrzeżeniach.
4. Fakt złożenia reklamacji nie zwalnia Biorcy z obowiązku uregulowania zobowiązania pieniężnego określonego na fakturze w pełnej kwocie i w wyznaczonym terminie, ani nie wyklucza możliwości dokonania potrącenia z innymi wierzytelnościami OPL.
5. OPL rozpatruje reklamacje finansowe w terminie 30 (trzydziestu) dni, licząc od dnia otrzymania reklamacji.

3.2. Zgłoszenie reklamacji

1. Reklamacje finansowe oraz reklamacje abonenckie będą zgłaszane przez Biorcę poprzez kanał elektroniczny POKO.

3.3. Weryfikacja formalna

1. Zgłoszenie reklamacji przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod względem formalnym.
2. W wyniku negatywnej weryfikacji formalnej następuje odrzucenie zgłoszenia z uzasadnieniem odrzucenia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny POKO.
3. W wyniku pozytywnej weryfikacji następuje przyjęcie zgłoszenia do rozpatrzenia reklamacji..

3.4. Rozpatrzenie reklamacji

1. Po rejestracji zgłoszenia reklamacji OPL przystępuje do jego weryfikacji formalnej. W wyniku pozytywnej weryfikacji następuje przyjęcie zgłoszenia do dalszego procesowania/ analizy.
2. W przypadku negatywnego wyniku rozpatrzenia reklamacji OPL poda w odpowiedzi uzasadnienie wydanej decyzji.

3.5. Odpytanie o przedmiot reklamacji

1. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji OPL stwierdzi konieczność pozyskania wyjaśnień od strony drugiej (np. Operator Dawca), OPL może wysłać zapytanie w sprawie przedmiotu reklamacji do tego Operatora terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji.
2. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli OPL odpowiedź w terminie 7 (siedem) DR od dnia otrzymania opisu przedmiotu reklamacji i wniosku o udzielenie informacji. Operator zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności w celu udzielenia odpowiedzi na wniosek OPL. Informacja zwrotna wysyłana jest na adres e-mail wskazany przez OPL . W przypadku braku odpowiedzi na wniosek w wymaganym terminie, OPL ma możliwość wysłania do Operatora eskalacji.
3. W przypadku bezskutecznego oczekiwania na odpowiedź Operatora w sprawie wyjaśnienia reklamacji OPL w ostatnim dniu rozpatrywania reklamacji podejmuje decyzję o rozpatrzeniu reklamacji z wynikiem negatywnym.

3.6. Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji

1. W terminie 7 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji, OPL przesyła do Biorcy i/ lub Dawcy komunikat odpowiedzi na reklamację. Komunikat będzie zawierał informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji lub informację o konieczności przesunięcia terminu rozpatrzenia reklamacji. OPL może przesunąć termin rozpatrzenia reklamacji

maksymalnie do 12 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia wraz z podaniem przyczyny przesunięcia terminu.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) Wynik rozpatrzenia reklamacji:

- pozytywny,
- negatywny,
- częściowo uznana,
- OPL nie jest stroną reklamacji.

b) Uzasadnienie wyniku rozpatrzenia

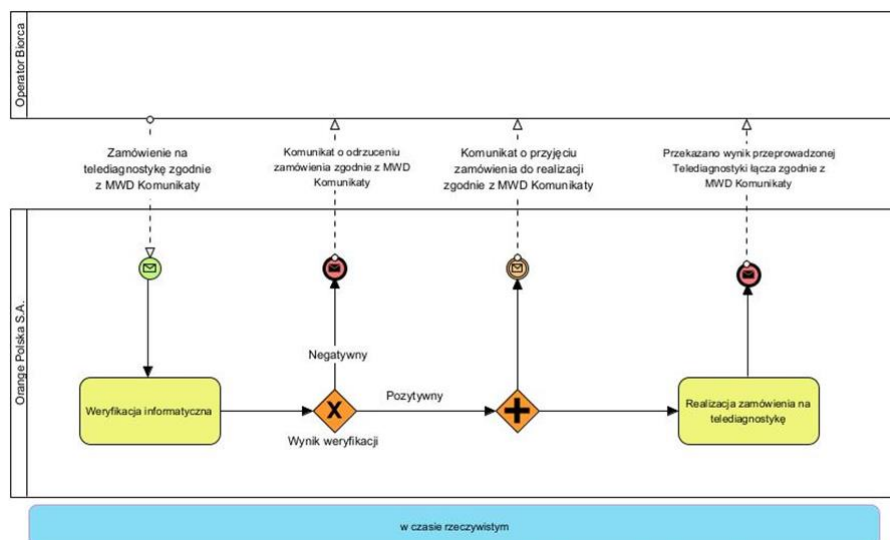
c) W przypadku reklamacji finansowej kwotę uznanych roszczeń Biorcy

3. W przypadku, gdy OPL nie jest stroną reklamacji, informacja zostanie niezwłocznie przesłana przez OPL, jednak nie później niż 7DR od daty wpływu reklamacji. Jeżeli będzie to możliwe, OPL wskaże właściwy podmiot do rozpatrzenia reklamacji.

4. W przypadku uznanej reklamacji dotyczącej braku realizacji zamówienia, OPL w uzasadnieniu decyzji prześle informację o konieczności ponownego złożenia zamówienia przez Biorcę.

5. OPL Przesyła odpowiedź na reklamację poprzez kanał elektroniczny POKO.

4. TELEDIAGNOSTYKA DLA USŁUGI BSA



Powyższy diagram wraz z opisem przedstawia pozytywną ścieżkę realizacji, alternatywne przebiegi są opisane szczegółowo poniżej.

Nazwy procesów zostały wyszczególnione w załączniku do Umowy do niniejszego dokumentu.

4.1. Złożenie Zamówienia na Telediagnostykę

1. Operator przesyła do OPL komunikat e-mail z Zamówieniem na Telediagnostykę zawierający zakres danych zgodny z Załącznikiem nr 1 -Wzory komunikatów e-mail do POSH. Operator może wykonać Telediagnostykę w zakresie usługi szerokopasmowej – BSA.

3.2. Weryfikacja formalna Zamówienia na Telediagnostykę

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem zakresu wymaganych danych.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji formalnej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. Do Biorcy wysyłany jest komunikat potwierdzający przyjęcie zamówienia do realizacji. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH
3. W wyniku negatywnej weryfikacji formalnej następuje odrzucenie zamówienia, zgodnie z Załącznikiem nr 2 Przyczyny negatywnej weryfikacji formalnej (NWF). Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail do POSH

4.3. Realizacja Zamówienia na Telediagnostykę

1. Po pozytywnej Weryfikacji Formalnej OPL wykonują pomiary łącza abonenckiego wskazane w zamówieniu przez Operatora.
2. OPL przekazuje do Operatora wynik przeprowadzonej Telediagnostyki łącza. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym..
3. Operator jest rozliczany za każde zlecenie pomiaru linii.

4. Awarie i Prace planowe

1. W przypadku niedostępności lub wystąpienia awarii Interfejsu POSH, PT zgłosi ten fakt za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres wskazany w Załączniku adresowym.

2. OPL będzie powiadamiać PT o Pracach planowych, jeżeli Prace planowe mogą mieć wpływ na prawidłowe działanie Interfejsu POSH.
3. O Pracach planowych OPL powiadomi PT najpóźniej na 4 dni robocze przed ich rozpoczęciem, przysyłając informację elektronicznie lub pisemnie. O Pracach planowych oraz awarii i jej zakończeniu OPL poinformuje PT na adres wskazanych przez PT w Załączniku adresowym skrzynek funkcyjnych.
4. W przypadku wystąpienia Prac planowych oraz awarii POSH, komunikacja w zakresie procesów wskazanych w Załączniku Nr 3 do Umowy, związanych ze świadczeniem danej usługi, realizowana będzie zgodnie z umową dotyczącą danej usługi

Załącznik nr 21

1. Wzory komunikatów w procesach obsługi posprzedażowej zgłoszeń dot. usługi BSA, w Ofercie 3A I 3B dla Portal POSH

1.1 Przesłanie zgłoszenia awarii BSA przez Biorce

Nadawca:

Adres e-mail Operatora , określony w Zał. Adresowym

Adresat:

Skrzynka funkcyjna OPL: BSAAwarie@orange.com

Tytuł maila:

OPL [nazwa Operatora] [numer zgłoszenia] [BSA zgłoszenie awarii] [ID łącza]

Zawartość:

- a. Id łącza
- b. Nr kontaktowy do abonenta
- c. SLA: TAK/NIE
- d. Opcja usługi:
- e. Problem/symptom:
- f. Opis problemu:
- g. Godziny dostępności do lokalu Abonenta:
OA w zakresie dostępności Abonenta powinien wskazać jeden z poniższych wariantów:
datę
 - przedział czasowy dostępności Abonenta
 - informację o całodiennej dostępności Abonenta
 - informację o konieczności umówienia się z Klientem
- f) Operator oświadcza, że sprawdził swoje zasoby i wyklucza istnienie przyczyny niedostępności do usługi po swojej stronie: TAK/NIE

W ramach obsługi zgłoszenia OA może otrzymać zwrótnie następujące komunikaty

potwierdzenie przyjęcia /odrzucenie zgłoszenia awarii:

zmiana terminu usunięcia awarii:

odpowiedź na zgłoszenie awarii:

1.2 Zgłoszenie Asysty – umówienie służb technicznych dot. awarii BSA

Nadawca:

Adres e-mail Operatora , określony w Zał. Adresowym

Adresat:

Skrzynka funkcyjna OPL , BSAAwarie@orange.com

Tytuł maila:

OPL_[nazwa Operatora]_[numer zgłoszenia]_Zgłoszenie Asysty technicznej

Zawartość:

Data umówienia asysty (dzień roboczy):

Planowane godziny wykonania asysty (max. 2-godzinny przedział czasowy z zakresu 8:00-16:00,z listy przedziałów):

Adres umówienia służb technicznych:

Id łączy:

Numer kontaktowy do przedstawiciela służb Biorcy:

Opcja usługi:

Wynik sprawdzenia infrastruktury u abonenta:

Wynik sprawdzenia sprzętu u abonenta:

Opis problemu:

W ramach obsługi zgłoszenia OA może otrzymać zwrótnie następujące komunikaty

Weryfikacja formalna - wynik negatywny:

Potwierdzenie przyjęcia zlecenia Asysty:

Zmiana terminu Asysty na wniosek Biorcy

Weryfikacja formalna - wynik negatywny:

Potwierdzenie nowego terminu Asysty przez OPL:

Zmiana terminu na wniosek OPL

Potwierdzenie nowego terminu Asysty przez Biorce

Potwierdzenie wykonania Asysty

1.3 Zgłoszenie podejrzenia Awarii masowej przez Biorce

Nadawca:

Adres e-mail Operatora , określony w Zał. Adresowym

Adresat:

Skrzynka funkcyjna OPL , cs.pl@orange.com

Tytuł maila:

OPL_[nazwa Operatora]_[numer zgłoszenia]_BSA Zgłoszenie podejrzenia Awarii Masowej

Zawartość:

Numer sprawy: *(ten id pojawi się w temacie odpowiedzi) wraz z numerem nadanym przez system OPL*

Operator Biorca:

Data wystąpienia podejrzenia awarii (data i godzina)

ID PDU (wymagana):

VLAN2PDU (wymagana):

ID łączy (opcjonalnie), przykładowe: 123456789012,

Symptom (wymagane):

Opis problemu (wymagane):

W ramach obsługi zgłoszenia OA może otrzymać zwrótnie następujące komunikaty (część z nich jest opcjonalna)

utworzenie nowego zgłoszenia
zawieszenie zgłoszenia (opcjonalnie)
aktualizacja czasu zawieszenia zgłoszenia (opcjonalnie)
odwieszenie zgłoszenia (opcjonalnie)
planowany czas naprawy
zmiana planowanego czasu naprawy (opcjonalnie)
informacja o przekazaniu do wsparcia technicznego
przekroczenie czasu SLA (opcjonalnie)
zakończenie zgłoszenia
ponowne otwarcie zgłoszenia (opcjonalnie)
zamknięcie zgłoszenia
anulowanie zgłoszenia (opcjonalnie)

1.4 Telediagnostyka usługi BSA

Nadawca:

Adres e-mail Operatora , określony w Zał. Adresowym

Adresat:

Skrzynka funkcyjna OPL, BSAAwarie@orange.com

Tytuł maila:

OPL_[nazwa Operatora]_[numer zamówienia]_BSA Telediagnostyka

Zawartość:

Id łącza, dla którego ma być wykonany pomiar:

Technologia usługi:

— sformatowano: Czcionka: 10 pkt, Nie Pogrubienie

1.5 Przesłanie zgłoszenia Reklamacji (Awaria POKO)

W przypadku awarii lub prac planowych na interfejsie POKO, zgłoszenia reklamacji należy kierować kanałem mailowym, na adres ObslugaKlientaOperatora@orange.com.

1.6 Awaria interfejsu POSH

Przerwy w działaniu oraz awarie uniemożliwiające korzystanie z POSH należy zgłaszać na adres skrzynki funkcyjnej OPL AwariePOKO@orange.com