

Załącznik Usługowy do Części IIIA BSA Umowy o Dostępie

Spis treści

Część I. Część wspólna	3
Rozdział 1. Interfejs Systemu Informatycznego (ISI)	3
Rozdział 2. Model Współpracy	4
2.1. Procesy objęte Modelem Współpracy	4
2.2. Obsługa Zamówień	5
2.3. Modyfikacje Usługi	12
2.4. Reklamacje	13
Rozdział 3. Awarie	14
3.1. Podstawowe zasady współpracy operatorskiej w zakresie usuwania Awarii	14
3.2. Zasady postępowania w celu usunięcia Awarii	16
3.3. Zasady obsługi Awarii priorytetowych:	17
3.4. Obsługa Awarii Masowej	18
3.5. Punkt przyjęcia i obsługa Zgłoszeń	19
3.6. Dla Usługi BSA Obsługa Awarii z modyfikacją Opcji Usługi	20
3.7. Kolejność obsługi Zgłoszeń	20
Rozdział 4. Asysta	20
Rozdział 5. Inspekcja	22
Rozdział 6. Interwencje	22
Rozdział 7. Prace planowe	23
7.1. Prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej	23
Rozdział 8. MWD Procesy i MWD Komunikaty	25
Rozdział 9. Informacje Ogólne	26
Rozdział 10. Utrzymanie LPŚ	26
10.1. Telediagnostyka dla Usługi BSA	27
10.2. Odpytanie OPL przez OK lub część detaliczną OPL o aktywne usługi świadczone na danym Łączu Abonenckim Aktywnym	27
10.3. Weryfikacji Możliwości Realizacji Zamówienia	28
10.4. Dostarczanie i utrzymanie urządzeń	28
Rozdział 11. Techniczne warunki współpracy	30
11.1. Integralność i zmiany w sieciach	30
Część II. Szczegółowe zasady świadczenia Usługi BSA w ramach Części III A Umowy	32

Rozdział 1. Przedmiot Usługi BSA	32
Rozdział 2. Usługa BSA	32
2.1. Usługa BSA	32
2.2. Transmisja Danych dla poziomu Ethernet	33
2.3 Poziom dostępu Ethernet	34

Część I. Część wspólna

Rozdział 1. Interfejs Systemu Informatycznego (ISI)

1. Narzędziem informatycznym służącym wymianie niezbędnych informacji i danych w zakresie świadczenia Usługi pomiędzy OPL i OK, poprzez udostępnianie OK informacji i danych z systemów informatycznych OPL (SI) oraz przekazywanie informacji i danych przez OK do OPL będzie EKWD. OPL nie pobiera opłat za udostępnienie ISI.
2. ISI będzie służył do współpracy OPL z OK.
3. W ramach ISI, OPL będzie udostępniać OK informacje i dane oraz będzie realizować procesy komunikacji z OK w odniesieniu do:
 - a) modułu administrowania kontem OK – OK po utworzeniu konta przez OPL będzie mógł samodzielnie zarządzać swoim kontem w zakresie: profili użytkowników i ich praw dostępu, predefiniowanych raportów i innych uzgodnionych z OPL funkcjonalności,
 - b) informacji o infrastrukturze OPL niezbędnych do korzystania z Usługi BSA - informacje te dostępne będą dla OK od momentu uzyskania dostępu do ISI i bez związku z zamawianiem i obsługą konkretnych usług świadczonych OK przez OPL, w tym weryfikacja dostępności usługi
 - c) obsługi procesu kontraktowania i dostarczania Usługi BSA dla OK w zakresie objętym Umową o Dostępie,
 - d) obsługi Usługi BSA, w szczególności w zakresie:
 - składania wniosków i zamówień dotyczących Usługi BSA:
 - weryfikacji dostępności usługi,
 - zgłaszania i obsługi reklamacji, Awarii i Interwencji, Prac planowych dotyczących Usługi BSA
 - przesyłania komunikatów związanych z realizacją danego zlecenia,
 - udostępniania informacji o naliczonych opłatach.
 - e) CTU (Centralnego Terminarza Umówień) w zakresie funkcjonalności umożliwiającej umówienie na konkretną datę Partnera Technicznego OPL na realizację lub modyfikację Usługi BSA w lokalu Abonenta.
4. Równoległe z ISI, OPL umożliwi wymianę dokumentów niestandardowych, tj.:
 - a) przesyłanie dokumentów i korespondencji e-mail pomiędzy kontaktowymi skrzynkami pocztowymi OPL i OK w zakresie w jakim zapisy Części IIIA, nie zobowiązują OPL i OK do kontaktu za pomocą ISI;
5. OPL udostępni OK ISI poprzez zapewnienie dostępu do EKWD, dzięki któremu OK będą mogli połączyć ISI ze swoimi systemami IT;
6. Komunikacja będzie oparta na API REST TM Forum – wersja API jest określona w MWKD dostarczonej przez OPL. OPL może wykorzystać najnowszą wersję tej dokumentacji. Wersja

MWDK na którą wdraża się OK została wskazana w Rozdziale nr 8 Załącznika nr 1 do Części IIIA BSA Załącznika Usługowego.

7. OPL w dokumencie „Model Wymiany Danych: MWD Procesy i MWD Komunikaty”, określa standardy komunikacyjne w ISI. Dokument MWD Procesy, MWD Komunikaty, zostaną przekazane OK przed Dniem Rozpoczęcia Świadczenia Usług. OK może tworzyć własne aplikacje dostępne do ISI korzystające z EKWD.
8. Awarie (niedostępności) ISI:
 - a) W przypadku braku możliwości przywrócenia komunikacji w ciągu 3 (trzech) godzin, od momentu zgłoszenia przez jedną Stron na adresy wskazane w Załączniku Adresowym, OPL uruchomi kanał awaryjny dla Awarii i Awarii Masowych. Komunikacja w takim przypadku odbywać się będzie zgodnie z Załącznikiem nr 5 do Części IIIA BSA Kanały Awaryjne.
 - b) W przypadku braku przywrócenia możliwości komunikacji powyżej 12 (dwunastu) godzin. Komunikacja w zakresie realizacji zamówień odbywać się będzie zgodnie z Załącznikiem nr 5 do części IIIA BSA - Kanały Awaryjne.
 - c) Strony są zobligowane do przywrócenia kanału komunikacji z wykorzystaniem ISI w terminie 1 (jednej) godziny od chwili poinformowania OK/OPL o przywróceniu funkcjonalności ISI.
 - d) Realizacja Zgłoszenia/Zamówienia wysłanego poprzez kanał awaryjny zostanie zakończona z wykorzystaniem tego kanału.
 - e) Wszystkie komunikaty dla Zamówień/Zgłoszeń które zostały zainicjowane w ISI przed Awarią, które nie zostały wysłane w trakcie trwania Awarii zostaną wysłane poprzez ISI po usunięciu Awarii.
9. W ramach ISI, OPL udostępnia CTU, które umożliwi OK dokonania rezerwacji dokładnego terminu (dzień, miesiąc, slotu czasowego) wizyty służb technicznych OPL w zakresie realizacji Usługi BSA. W ramach tej możliwości, generowana jest w trybie online (w czasie rzeczywistym) informacja o wolnych terminach i zakresach czasowych i dostępności służb technicznych OPL.

Rozdział 2. Model Współpracy

2.1. Procesy objęte Modelem Współpracy

1. Model Współpracy określa zasady współpracy międzyoperatorskiej pomiędzy OPL a OK lub Częścią detaliczną OPL w przedmiocie realizacji Usługi BSA .
2. Komunikacja pomiędzy OPL i OK w ramach modelu współpracy realizowana jest poprzez ISI, z wyłączeniem przypadków, gdy przepisy prawa wymagają zachowania formy pisemnej lub wystąpiła potwierdzona przez OPL Awaria ISI (z zastrzeżeniem zapewnienia przez OPL w tym przypadku kanału awaryjnego) bądź Prace planowe na ISI. W sytuacji, gdy wystąpiła Awaria ISI bądź Prace planowe trwające dłużej niż 3 godziny, Strony będą komunikować się zgodnie z postanowieniami Rozdziału 1 pkt 8 (Awaria ISI) Załącznika nr 1 do Części IIIA BSA Załącznika Usługowego.
3. Uczestnikami procesów objętych Częścią IIIA BSA Umowy o Dostępie są:
 - a) Biorca – oznaczający przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub Część detaliczną OPL,

- b) OPL – na potrzeby niniejszego rozdziału oznaczający Część hurtową OPL realizującą komunikację pomiędzy Biorcą oraz Dawcą,
 - c) Dawca – oznaczający przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub Część detaliczną OPL.
4. Każdy Biorca korzystający z Usługi BSA ma obowiązek wdrożyć postanowienia Modelu Współpracy. Komunikacja odbywa się zgodnie z zasadami ISI.
 5. Przy obliczaniu terminów, o których mowa w treści niniejszego rozdziału nie uwzględnia się dnia wpływu komunikatu do uczestnika procesu.

2.2. Obsługa Zamówień

2.2.1 Zasady obsługi procesów

1. Data realizacji zamówienia dla Usługi BSA, wskazana przez Biorcę nie może przypadać na dzień świąteczny i inny dzień ustawowo wolny od pracy za wyjątkiem sobót dla których w CTU wskazane są wolne sloty i, musi się mieścić się w przedziale między 2 (dwa) DR a 120 (sto dwadzieścia) (dni kalendarzowych). Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez OPL i jest stosowany przez OPL w odniesieniu do Abonentów OPL w danym okresie i na danym obszarze. Dzień wpływu zamówienia do OPL traktowany jest jako T0.
2. Data realizacji Zamówienia wskazana przez Biorcę jest wiążąca dla OPL z zastrzeżeniem rezerwacji terminu w CTU.
3. W przypadkach, które nie wynikają z winy OPL, dla których realizacja zamówienia nie będzie możliwa w dacie realizacji wskazanej przez Biorcę, (np. zmiana terminu przez Abonenta OK, brak Abonenta w lokalu, brak osoby upoważnionej do podpisania dokumentów PZO, nieobecność administratora uniemożliwiająca wykonanie instalacji) OPL zastrzega sobie możliwość zmiany daty realizacji zamówienia. Takie zlecenie jest parkowane po stronie OPL(OPL go nie odsyła do Biorcy) i zlecenie to po stronie OPL jest nadal w realizacji
4. Informacja o przyczynie zmiany daty realizacji oraz nowa data realizacji zamówienia zostaną przekazane do Biorcy nie później niż w dacie realizacji wskazanej przez Biorcę
5. Dla OPL podstawą do realizacji usługi jest przesłanie przez Biorcę elektronicznego Zamówienia poprzez ISI, w którym OK wskazuje zarezerwowany w CTU termin realizacji.
6. OPL może dopuścić przesłanie zamówień bez rezerwacji slotu w CTU dla wybranych typów zamówień wskazanych w MWDP, przy czym OK będzie zobowiązany do zarezerwowania slotu w terminie nie późniejszym niż 7 dni przed upływem daty wymaganej w zamówieniu.
7. W przypadku migracji usługi Biorca zobowiązany jest przed przesłaniem zamówienia do uzgodnienia z Dawcą daty realizacji usługi.
8. Schemat procesu dostarczania dla Usługi BSA stanowi Załącznik nr 4 do Części IIIA BSA .
9. W przypadku, gdy w trakcie realizacji jest Zamówienie objęte innym procesem, OPL może przyjąć i zrealizować kolejne Zamówienie na to samo łącze tylko w przypadku, jeżeli Zamówienia nie kolidują między sobą. Realizacja Zamówień będzie się odbywała na następujących zasadach:
 - a) W sytuacji gdy w trakcie realizacji Zamówienia na Usługę BSA wpływa do OPL Zamówienie na zrealizowanie usługi na tym samym łączu, OPL dokonuje weryfikacji pod kątem tego, czy Zamówienie które wpłynęło nie wyklucza realizacji Zamówienia będącego w toku.

- b) W przypadku, kiedy Zamówienia się wykluczają to Zamówienie II jest weryfikowane negatywnie z informacją, iż jest realizowane Zamówienie na Usługę BSA dla tego samego bądź innego OK. OPL będzie przekazywała do OK jedynie ogólną informację o tym, że jest realizowane inne Zamówienie. OK powinien ustalić z Abonentem jego wolę co do realizacji wykluczającego się Zamówienia.
 - c) W razie decyzji Abonenta o realizacji drugiego Zamówienia OK jest zobowiązany poinformować Abonenta o konieczności anulowania Zamówienia, które jest realizowane przez OPL (tj. Zamówienia, które wpłynęło wcześniej). Anulowanie jest możliwe najpóźniej na 1 (jeden) DR przed wymaganą datą realizacji Usługi BSA.
10. Z tytułu uruchomienia (instalacji i aktywacji) danej Usługi na Łączu Abonenckim w ramach migracji Usług hurtowych OPL pobiera od Biorcy opłatę określoną w Cenniku. W ramach realizacji Usługi BSA w technologii z wykorzystaniem FTTH:
- i. Partner techniczny OPL instaluje ONT lub Urządzenie Zintegrowane w sieci domowej Abonenta.
 - ii. W ramach instalacji usługi w wariancie Wyniesionego ONT (Technologia Hybrydowa) Partner techniczny OPL może zainstalować urządzenie ONT poza lokalem Abonenta. Dodatkowo w lokalu lub poza nim OPL może zainstalować dodatkowe elementy wykorzystane podczas instalacji, w tym inne urządzenia stanowiące własność OPL niezbędne do uruchomienia usługi np. urządzenie PoE Injector oraz PoE Splitter
11. ONT lub Urządzenie Zintegrowane mogą być własnością OK. Zasady dopuszczenia do stosowania urządzeń OK są opisane w Rozdziale 11 „Techniczne warunki współpracy” ust 8-10. Dodatkowe urządzenia wykorzystane podczas instalacji np. w technologii wyniesiony ONT stanowią własność OPL
12. Koszty związane z obsługą Awarii urządzeń będących własnością OPL w tym ONT OPL oraz urządzeń PoE Splitter i PoE Injector obciążają OPL z wyłączeniem przypadków opisanych w Rozdziale 3 Awarie w pkt 3.1.1 ppkt 13. i 14.

2.2.2 Zasady realizacji procesu

1. Po uzyskaniu Oświadczenia Abonenta wraz z wnioskiem o realizację Zamówienia, Biorca realizuje proces, według zasad, o których mowa poniżej. Pozyskanie Oświadczenia od Abonenta, którego wzór stanowi Załącznik nr 14b do Części I Ogólnej - Oświadczenie Abonenta konieczne jest tylko w przypadku dokonywania procesu Migracji.
2. Oświadczenie stanowiące załącznik do Umowy o Dostępie powinno zawierać co najmniej:
 - a) Dane identyfikacyjne abonenta w tym PESEL lub REGON;
 - b) Oświadczenie woli Abonenta;
 - c) upoważnienie Biorcy do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego oświadczenia woli;
 - d) Identyfikator Zamówienia (ID Zamówienia), który nadawany jest przez Biorcę;
 - e) ID Łącza dla łączy aktywnych;
 - f) zgodę Abonenta na przetwarzanie danych osobowych w ramach procesu migracji;

- g) Oświadczenie Abonenta odnośnie upoważnienia Biorcy do pozyskania od OPL informacji o wszystkich usługach świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych na jego Łączu Abonenckim;
 - h) proponowaną datę realizacji (wypełnia Biorca w uzgodnieniu z Abonentem);
 - i) tryb wypowiedzenia umowy.
3. Oświadczenie jest ważne przez 21 (dwadzieścia jeden) DR od momentu jego podpisania przez Abonenta. Ważność Oświadczenia ulega wydłużeniu od momentu przyjęcia Zamówienia do realizacji do momentu zakończenia realizacji procesu przez OPL.
 4. Strona, będąca Biorcą w procesie Migracji nie przysyła drugiej Stronie oryginału Oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, którego wzór stanowi Załącznik nr 14b do Części I Umowy o Dostępie.
 5. Strona będąca Biorcą w procesie Migracji zamiast oryginału Oświadczenia przysyła do OPL za pośrednictwem ISI, komunikat zamówienia zawierający następujące informacje: dane Abonenta tj. imię i nazwisko lub nazwa Abonenta, ID łącza, rodzaj usługi, z której następuje rezygnacja, Operatora Dawcę, tryb rozwiązania umowy, planowana data realizacji.
 6. Strony zgodnie oświadczają, że nie będą wносиły wzajemnych zastrzeżeń do procesów Migracji realizowanych na podstawie niniejszego Załącznika z uwzględnieniem modyfikacji opisanych w punkcie 2 i 3 powyżej i nie będą występowały z wzajemnymi roszczeniami z tego tytułu.
 7. Strona będąca Biorcą w procesie Migracji na żądanie drugiej Strony zobowiązana jest udostępnić drugiej Stronie oryginał Oświadczenia zawierający wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zawartej przez Abonenta z drugą Stroną. Żądanie drugiej Strony powinno być wyrażone pisemnie i przesłane na adres Strony wskazany w Załączniku Adresowym
 8. W przypadku Migracji
 - a) Biorca zobowiązany jest przed złożeniem zamówienia do uzgodnienia z Dawcą daty realizacji usługi za pośrednictwem dedykowanego systemu.
 - b) Biorca jest odpowiedzialny wobec Dawcy za szkody wynikłe z faktu przekazania zamówienia zawierającego dane niezgodne ze stanem faktycznym. Strona będąca Biorcą w procesie realizacji Migracji odpowiada względem drugiej Strony za zgodność danych zawartych w komunikacie Zamówienia.
 9. OK przed złożeniem Zamówienia dokonuje sprawdzenia adresu instalacji poprzez funkcjonalność Weryfikacji Adresu Instalacji opisaną w Rozdziale 10 pkt 10.6 oraz rezerwuje dostępny przedział czasu w CTU a następnie przysyła do OPL Zamówienie za pomocą ISI, ze wskazaniem procesu, którego dotyczy Zamówienie. Parametry, w tym ilość oraz długość slotów udostępnianych przez OPL w CTU dla OK będą nie gorsze niż stosowane przez OPL dla części detalicznej OPL. CTU przy wskazywaniu wolnych slotów uwzględnia dodatkowo typ zabudowy SFH/MFH oraz standard wymaganej instalacji.
 10. OK w CTU rezerwuje termin realizacji Usługi BSA, poprzez wskazanie wybranego terminu dostępności służb technicznych OPL w zależności od dostępności slotów. Rezerwacja terminu dostępności służb technicznych OPL dla jednostkowego Łącza Abonenckiego musi zostać dokonana niezwłocznie przed złożeniem Zamówienia na Usługę BSA w zakresie tego łącza Abonenckiego zgodnie z zasadami określonymi w MWDK. Termin realizacji powinien być w

zależności od dostępności slotów wyznaczony na dzień roboczy chyba że OPL udostępni sloty na inne dni np. soboty,. Termin nie może być krótszy niż 2 DR i dłuższy niż 120 DK, a dzień rezerwacji terminu realizacji i złożenia Zamówienia liczony jest jako T-0. Dla każdej rezerwacji dokonanej w aplikacji CTU, OK otrzymuje Identyfikator Rezerwacji (ID Rezerwacji) będący równocześnie potwierdzeniem dokonania rezerwacji.

11. Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w ustępie poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez OPL i jest stosowany przez OPL w odniesieniu do Abonentów OPL w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi.
12. OPL dopuszcza modyfikację daty realizacji Zamówienia przez Biorcę zgodnie z MWDP.
13. OK składa do OPL zamówienie za pomocą ISI.
14. Dla migracji zarezerwowany termin realizacji w CTU powinien uwzględniać termin wypowiedzenia umowy abonenckiej i nie może przypadać na termin wcześniejszy niż wskazany przez Dawcę w procesie opisanym w pkt 8a.
15. W przypadku, gdy istnieje potrzeba rozwiązania u Dawcy Umowy Abonenckiej, Dawca jest zobowiązany umożliwić Biorcy zapewnienie ciągłości świadczenia usługi. Przy czym w przypadku braku wolnych slotów w dniu wskazanym przez Dawcę, Biorca wyznacza termin późniejszy, a Dawca jest zobowiązany do przedłużenia świadczenia usługi abonenckiej do daty wskazanej w Zamówieniu.
16. Zamówienie na Usługę powinno zawierać dane kontaktowe, w tym nr telefonu do Abonenta lub przedstawiciela OK odpowiedzialnego za ustalenie z OPL wizyty służb technicznych. Wizyta służb technicznych w lokalu Abonenta OK jest niezbędnym elementem realizacji zamówienia. Brak wypełnionego pola „Dane kontaktowe” jest podstawą do odrzucenia Zamówienia OK na etapie weryfikacji Zamówienia wraz ze wskazaniem kodu odrzutu. Zamówienie powinno ponadto zawierać wskazanie identyfikatora rezerwacji (obligującego do każdorazowego rezerwowania tzw. przedziałów czasowych) uzyskanego podczas rezerwacji terminu dokonanej za pomocą funkcjonalności CTU. Brak identyfikatora rezerwacji oznacza odrzucenie Zamówienia z przyczyn formalnych. Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez OPL zobowiązań związanych z realizacją Zamówienia, w tym uwolnienia Łącza Abonenckiego Aktywnego, było spowodowane błędnym wskazaniem daty w zakresie rezygnacji z usługi do właściwego Dawcy, OPL nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.
17. Zamówienie Usługi na Łączu Abonenckim Nieaktywnym w przypadku braku przyłącza abonenckiego obligatoryjnie zawiera zgodę na dobudowę LPŚ zgodnie z warunkami określonym w odrębnej umowie komercyjnej. Adres lokalu wskazany w Zamówieniu na Łącze Abonenckie Aktywne, inny niż adres Lokalu wynikający z informacji w systemach, w tym w systemach OPL, nie powoduje odrzucenia Zamówienia. Biorca przyjmuje odpowiedzialność za zgodność ze stanem faktycznym podanych w Zamówieniu danych, o których mowa w zdaniu poprzednim.
18. OK może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia na Usługę BSA zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym OPL w przypadku braku możliwości technicznych

uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę BSA uruchomi Usługę BSA w najwyższej możliwej Opcji Usługi. Zasady realizacji Zamówienia na Usługę BSA w trybie, o którym mowa w zdaniu poprzednim są następujące:

- a) OK w Zamówieniu na Usługę BSA wskazuje, iż Zamówienie na Usługę BSA będzie realizowane w trybie „Uruchom najwyższą opcję” przy czym wskazana przez OK w zamówieniu opcja nie może być wyższa niż wskazana przez OPL w informacjach przekazywanych OK.
- b) W trakcie uruchomienia Usługi BSA OPL dokonuje weryfikacji działania Usługi BSA i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę BSA uruchomi Usługę BSA w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu na Usługę BSA. OK akceptuje takie rozwiązanie i nie będzie występował wobec OPL z żadnymi roszczeniami z tego tytułu.

- 19. Z tytułu uruchomienia Usługi BSA, OPL należne są od OK opłaty abonamentowe właściwe dla Opcji Usługi rzeczywiście uruchomionej na rzecz OK.
- 20. Po otrzymaniu Zamówienia, OPL przeprowadza weryfikację Zamówienia, która powinna zostać przeprowadzona niezwłocznie (i automatycznie o ile to technicznie możliwe), nie później jednak niż przed upływem 24 godzin w dniach roboczych, licząc od chwili otrzymania Zamówienia przez OPL. W sytuacji, gdy Zamówienie nie zawiera niezbędnych informacji lub zawiera informacje błędne, OPL powiadamia o tym Biorcę wraz z podaniem przyczyny i tym samym Zamówienie jest odrzucane z zastrzeżeniem zdania kolejnego. Weryfikacja danych adresowych nie jest podstawą odrzucenia Zamówienia. Za wszelkie roszczenia Abonenta spowodowane błędnym wskazaniem danych zawartych w Zamówieniu odpowiada Biorca. W razie weryfikacji zakończonej negatywnie, Biorca otrzymuje komunikat zwrotny wraz z powodem odrzucenia
- 21. Zamówienia w formie odpowiedniej dla danego przypadku kodu odrzucenia. Kody odrzucenia wskazane są w MWDK.
- 22. Do momentu rozpatrzenia Zamówienia dotyczącego Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, OPL nie będzie rozpatrywać kolejnych Zamówień Biorcy na dane Łącze Abonenckie, z wyjątkiem przypadku, gdy ten sam Biorca wystąpi z Zamówieniem na świadczenie innej Usługi na tym samym Łączu Abonenckim Nieaktywnym.
- 23. W celu realizacji zamówień Usługi OPL kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia wizyty w lokalu Abonenta. W przypadku nieudanej próby połączenia telefonicznego z Abonentem OK, OPL podejmuje co najmniej dwie kolejne próby nawiązania kontaktu, w minimum kilkugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób.
- 24. W przypadku, gdy realizacja jest niemożliwa z następujących przyczyn:
 - a) dane kontaktowe są niewłaściwe,
 - b) brak możliwości umówienia wizyty w lokalu Abonenta w celu przeprowadzenia instalacji na dzień przypadający przed upływem terminu realizacji zamówienia na Usługę.
 - c) Rezygnacja Abonenta.

OPL w terminie 1 DR od dnia stwierdzenia braku możliwości realizacji Usługi przesyła do OK komunikat z informacją o braku możliwości realizacji zamówienia na Usługę. Konsekwencją przesłania komunikatu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jest konieczność złożenia nowego Zamówienia. W takim przypadku OPL nie odpowiada za brak realizacji zamówienia na Usługę.

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

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

2.2.3 Anulowanie Zamówień

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

2.2.4 Dezaktywacja dostępu

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

- OK zobowiązuje się złożyć do OPL Zamówienie na dezaktywację Usługi najpóźniej w terminie na 2 (dwa) DR przed datą zakończenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na rzecz Abonenta;
 - OPL realizuje dezaktywację na podstawie przesłanego Zamówienia na dezaktywację Usługi;
 - z dniem dezaktywacji OPL przestaje naliczać OK opłaty za świadczenie Usługi.
4. OK ma również prawo zrezygnować z Usługi BSA na danym Łączu Abonenckim ze skutkiem natychmiastowym, nie ponosząc żadnych dodatkowych opłat, jeżeli z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi OPL, Usługa Abonencka (o parametrach Opcji Usługi dla Usługi BSA wskazanych w Zamówieniu na Usługę) nie była świadczona Abonentowi OK w sposób ciągły przez okres co najmniej 7 (siedmiu) dni lub Usługa nie spełnia parametrów technicznych.

2.3. Modyfikacje Usługi

2.3.1 Zmiana lokalizacji – zmiana miejsca przyłączenia zakończenia sieci Abonenta

1. Zmiana lokalizacji Łąca Abonenckiego realizowana jest poprzez dezaktywację Usługi Abonenckiej świadczonej na danym Łączu Abonenckim i uruchomienie Usługi z wykorzystaniem Łąca Abonenckiego w nowej lokalizacji. Dezaktywacja Usługi i jej uruchomienie w nowej lokalizacji odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 2 2.2.1 „Zasady realizacji procesu” oraz ppkt 2.2.4 „Dezaktywacja dostępu”,

2.3.2 Zmiana Opcji Usługi BSA.

1. OK przesyła Zamówienie na zmianę Opcji w ramach Usługi BSA poprzez ISL.
2. Realizacja Zamówienia odbywa się na zasadach opisanych w Rozdziale 2 pkt 2.2.2 „Zasady realizacji procesów” za wyjątkiem obowiązku pozyskania oświadczenia Abonenta.
3. Wykaz danych umieszczonych w Zamówieniu określony jest w MWDP.
4. Jeżeli na skutek zmiany Opcji, Usługa Abonencka przestanie działać albo spowoduje to niestabilne jej działanie, OPL po zgłoszeniu przez OK Awarii uruchomi najwyższą możliwą Opcję Usługi, na danym łączu, zgodnie z procesem Obsługi Awarii z modyfikacją Opcji wskazanym w Rozdziale 2. W takim przypadku OPL nie pobiera opłaty za zmianę Opcji Usługi Abonenckiej, a OK nie przysługuje prawo do kary i bonifikaty z tytułu wystąpienia Awarii.
5. Odmowa dokonania zmiany Opcji nie będzie mieć wpływu na bieżącą realizację Usługi Abonenckiej na danym Łączu Abonenckim, która wykonywana jest na dotychczasowych zasadach.
6. Za zmianę Opcji Usługi Abonenckiej OPL pobiera opłatę określoną w Załączniku nr 2 do Części IIIA BSA Załączniku Finansowym.
7. Dla usługi szerokopasmowej, OPL nie może odmówić świadczenia Usługi BSA w takiej Opcji Usługi, której parametry nie przekraczają parametrów Opcji Usługi, którą OPL świadczyła własnemu Abonentowi lub innemu Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnemu na danym Łączu Abonenckim, bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia, o którym mowa w ustępie 1.

2.4. Reklamacje

2.4.1 Postanowienia ogólne

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

2.4.2 Reklamacje operatorskie związane z reklamacjami abonenckimi

1. Reklamacje rozpatruje i załatwia każda ze Stron we własnym zakresie. W razie wątpliwości, za Stronę zobowiązaną do rozpatrzenia i załatwienia reklamacji uważa się Stronę, która wystawiła podmiotowi reklamującemu fakturę obejmującą reklamowane usługi lub fakturę obejmującą kwestionowane opłaty. Strona rozpatruje i załatwia również reklamacje dotyczące usług świadczonych przez podmiot udostępniający usługi tej Strony.
2. W przypadku złożenia Stronie reklamacji, która powinna zostać rozpatrzona przez drugą Stronę, Strona, której złożono reklamację, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 (siedmiu) DR od dnia złożenia reklamacji, poinformuje podmiot, który złożył reklamację, że nie jest właściwa do jej rozpatrzenia oraz wskaże, o ile to będzie możliwe, podmiot właściwy do jej rozpatrzenia.
3. W przypadku reklamacji, w związku z realizacją usługi, świadczonej przez jedną ze Stron w oparciu o usługę lub infrastrukturę drugiej Strony, dla której rozpatrzenia niezbędne jest uzyskanie informacji od drugiej Strony, Strona, której złożono reklamację, przekaze w jak najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji, drugiej Stronie opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
4. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli drugiej Stronie informacji w terminie do 7 (siedmiu) DR od dnia otrzymania opisu przedmiotu reklamacji i wniosku o udzielenie informacji. Strony zobowiązują się do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności w celu udzielenia odpowiedzi na wniosek drugiej Strony.
5. Strona rozpatrująca reklamację odpowiada za jej rozpatrzenie oraz ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty reklamacji. Jeżeli jedna ze Stron pokryła koszty reklamacji, a po wyjaśnieniu powodów reklamacji okaże się, że przyczyna reklamacji dotyczy usług świadczonych przez drugą Stronę, koszty przyjęcia i załatwienia zasadnej reklamacji zostaną stosownie rozliczone między Stronami. Strona, która przekazała do drugiej Strony opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji ponosi koszty dokonania tych czynności oraz koszty czynności drugiej Strony związane z udzieleniem informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
6. OK może złożyć reklamację do OPL z tytułu niemożliwości świadczenia lub przerwy w świadczeniu Usług spowodowane brakiem dostępu lub pogorszeniem parametrów technicznych linii oraz z tytułu braku terminowej realizacji zamówienia. OK może złożyć reklamację w ciągu 12 (dwunastu) miesięcy licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiło zdarzenie będące podstawą złożenia reklamacji.
7. OPL rozpatruje reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w terminie 7 (siedmiu) dni, z możliwością przedłużenia w szczególnie skomplikowanych przypadkach do 12 (dwunastu) dni, licząc od daty jej złożenia przez OK. Po upływie 7 (siedmiu)

dni od daty złożenia reklamacji przez OK, OPL informuje OK o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji do 12 (dwunastu) dni ze wskazaniem, na czym polega szczególnie skomplikowany przypadek danej reklamacji.

8. W przypadku niedotrzymania przez OPL terminów, o których mowa w ust. 7 powyżej reklamację uznaje się za rozpatrzoną pozytywnie, co oznacza, iż w przypadkach gdy reklamacje mają wpływ na wypłatę Bonifikat określonych w Załączniku nr 3 do Części IIIA BSA - Kary i bonifikaty są one wypłacane.
9. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, OPL przekazuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.

2.4.3 Reklamacje finansowe

Zasady składania oraz obsługi reklamacji opisane są w Załączniku nr 2 do Części IIIA BSA Załączniku Finansowym

Rozdział 3. Awarie

3.1. Podstawowe zasady współpracy operatorskiej w zakresie usuwania Awarii

1. OPL i OK współpracują przy lokalizacji i usuwaniu Awarii.
2. Strona odpowiedzialna za usunięcie Awarii usuwa ją według własnych procedur technicznych i dostępnych środków.
3. W każdym konkretnym przypadku wystąpienia Awarii, OPL będzie prowadziła działania interwencyjne w czasie niezbędnym do jej usunięcia.
4. OPL i OK wzajemnie i bezzwłocznie powiadamiają się o wystąpieniu Awarii.
5. Po usunięciu Awarii Strona odpowiedzialna za przywrócenie poprawnej pracy sieci niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o usunięciu Awarii.
6. OPL i OK prowadzą rejestr zgłoszeń zarówno, gdy zgłaszają Awarię, jak i gdy odbierają informację o Awarii.
7. OK jest zobowiązany poinformować Abonenta OK o wizycie służb technicznych i uzgodnić przedział czasowy dostępności lokalu dla pracownika OPL lub podmiotu działającego na zlecenie OPL do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego Łącza Abonenckiego i urządzeń podłączonych do Zakończenia sieci, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi BSA lub usunięcia Awarii. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem OK. W przypadku, gdy Abonent OK nie wyrazi zgody na powyższe czynności, OPL jest zwolniona z odpowiedzialności wobec OK z tytułu niewywiązania się z terminowego usuwania Awarii.
8. OK zgłaszając Awarię usługi wskazuje godziny dostępności lokalu abonenta. Jeżeli wskazana data umówiona z Abonentem wykracza poza 24h, rzeczywisty czas usunięcia uszkodzenia będzie liczony od daty otrzymania zgłoszenia z wyłączeniem czasu parkowania do czasu dostępności do lokalu abonenta wskazanej przez Biorcę w komunikacie zgłoszenia Awarii.
9. OK przed zgłoszeniem Awarii weryfikuje poprawność działania usługi na własnej infrastrukturze oraz na części abonenckiej, za którą jest odpowiedzialny zgodnie z zasadami opisanymi w MWDP.

10. Podczas obsługi zgłoszenia Awarii dopuszczalny jest kontakt służb technicznych OPL z Abonentem OK na następujących zasadach:
- a) Jeżeli usunięcie Awarii wymaga wizyty w lokalu OPL kontaktuje się z Abonentem OK i ustala możliwy termin dostępności do lokalu - o ustalonym terminie wizyty OPL informuje OK niezwłocznie za pośrednictwem ISi,
 - b) Celem umówienia terminu wizyty w lokalu Abonenta OK w sytuacji o której mowa w lit. a) powyżej OPL podejmuje 3 (trzy) próby kontaktu z Abonentem OK, w minimum dwugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób. Kontakt służb technicznych OPL odbywa się telefonicznie na wskazany w zgłoszeniu Awarii numer kontaktowy do Abonenta OK,
 - c) W przypadku braku kontaktu OPL zamyka zgłoszenie Awarii. OK przed przesłaniem nowego zgłoszenia Awarii powinien podać czas dostępności lokalu Abonenta . Zgłoszenie to nie podlega procedurze potwierdzenia przyjęcia i usunięcia Awarii opisanej w Części I, Rozdział 3 pkt. 3.4.5 ust.9 i ust.10,
 - d) W przypadku określonym w lit. a oraz lit. b niniejszego ustępu do czasu usunięcia Awarii nie wlicza się okresu, w jakim OPL podejmuje próby kontaktu z Abonentem OK oraz okresy od chwili poinformowania OK o ustalonym z Abonentem OK terminie dostępności do lokalu do chwili upływu tego terminu.
11. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadkach kiedy nie z winy OPL, OPL nie może usunąć uszkodzenia z powodu zmiany terminu przez abonenta, tymczasowego braku dostępu do infrastruktury, siły wyższej, uszkodzenia na infrastrukturze nie należącej do OPL lub dewastacji LPŚ, dla której zasady obsługi opisano szerzej w Rozdziale 10 Części „Utrzymanie LPŚ”. W takim przypadku Partner Techniczny uzgadnia nowy termin, który zostanie przesłany do Biorcy wraz z informacją o przyczynie. Termin wstrzymania nie wlicza się do czasu obsługi Awarii . Przypadki opisane w tym punkcie dotyczą sytuacji, gdy ustalenie konkretnego terminu naprawy jest możliwe, dlatego przypadki te nie będą kwalifikowane jako awarie trudnousuwalne, opisane w pkt 3.2 ust. 5 i 6.
12. OPL dopuszcza anulowanie przez OK zgłoszenia Awarii, jednak OPL nie gwarantuje wycofania zgłoszenia Awarii, jeśli anulowanie wpłynie w trakcie obsługi Awarii przez OPL. W przypadku, kiedy anulowanie zlecenia Awarii będzie niemożliwe lub PT nie stwierdzi uszkodzenia na zasobach OPL, OPL za obsługę niezasadnego zgłoszenia Awarii naliczy opłatę zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Części IIIA BSA Kary i Bonifikaty oraz zasadami opisanymi w tym rozdziale.
13. 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 OK kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia.
14. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Łączna Abonenckiego powstałego z przyczyn i na terenie za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z niewłaściwym jego użytkowaniem (dalej „Dewastacja”) OPL podczas wizyty odbudowuje przyłącze, a następnie obciąża OK kosztami odbudowy zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Części III A BSA Załącznik Finansowy.

15. W przypadku stwierdzenia przez przedstawicieli Stron Awarii w Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, za którą odpowiedzialny jest OK, OPL nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie czasu usuwania Awarii.
16. W ramach usuwania Awarii OPL odpowiada za usuwanie uszkodzeń na odcinku do:
 - a. urządzenia ONT wyłącznie o ile ONT jest własnością OPL, albo
 - b. portu optycznego w ONT jeśli ONT nie jest własnością OPL, albo
 - c. portu optycznego ONT w urządzeniu zintegrowanym, będącym własnością OK, albo
 - d. ostatniego urządzenia będącego własnością OPL zainstalowanego u Abonenta (dla Technologii Hybrydowej)
17. W przypadku, gdy podczas wizyty w lokalu Abonenta OPL zidentyfikuje, iż uszkodzeniu uległ element na odcinku za urządzeniem ONT lub za ostatnim urządzeniem będącym własnością OPL zainstalowanym w lokalu Abonenta (w przypadku wyniesionego ONT dla Technologii Hybrydowej) lub nastąpiło wypięcie wtyczki kabla światłowodowego łączącego gniazdo optyczne z portem ONT w urządzeniu zintegrowanym lub w urządzeniu ONT będącym własnością OK, OPL usuwa uszkodzenie lub wymienia urządzenia abonenckie OK na podstawie umowy komercyjnej zawartej przez OK. W przypadku braku zawarcia umowy komercyjnej z OPL w ww, przypadkach OPL pobiera opłatę za Zgłoszenie nieuzasadnionej Awarii przez OK zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Części IIIA BSA Kary i Bonifikaty.

3.2. Zasady postępowania w celu usunięcia Awarii

1. OPL zapewnia przyjmowanie zgłoszeń Awarii i Awarii Masowych, które będzie dostępne 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, 7 (siedem) dni w tygodniu.
2. Za pośrednictwem ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny, wskazany w Rozdziale 1 pkt 8 niniejszego Załącznika można dokonać Zgłoszeń, które obejmują:
 - a) wszelkie zdarzenia dotyczące nieprawidłowego funkcjonowania Usługi BSA,
 - b) wszelkie wnioski dotyczące korzystania z Usługi np. dotyczące wprowadzenia w urządzeniach telekomunikacyjnych zmian o charakterze technicznym.
3. W przypadku konieczności podjęcia działań interwencyjnych w związku z wystąpieniem problemów dotyczących świadczenia Usługi BSA za których prawidłowe działanie odpowiada jedna ze Stron, druga Strona, która ujawniła wystąpienie Awarii, niezwłocznie dokona Zgłoszenia.
4. W przypadku, gdy OPL stwierdzi wystąpienie Awarii masowej zastosowanie mają postanowienia pkt. 3.4.
5. OPL realizuje zadania związane z utrzymaniem usług telekomunikacyjnych na podstawie Części IIIA Umowy o Dostępie, w przypadku braku możliwości skutecznego przywrócenia świadczenia usług w czasie wymaganym zapisami umowy, w tym przywrócenia prawidłowego działania Usługi BSA poprzez realizację standardowych czynności naprawczych w określonym czasie, oraz braku możliwości ustalenia konkretnego terminu naprawy skutkującym podejrzeniem wystąpienia uszkodzenia trudnousewualnego, OPL nie ponosi odpowiedzialności wskazanej w Załączniku nr 3 do Części III A BSA Kary i bonifikaty.

6. Uszkodzenie trudnousuwalne to uszkodzenia, których usunięcie przez OPL w czasie wymaganym zapisami Umowy o Dostępie nie jest możliwe, mimo dołożenia przez OPL należytych starań. Przyczyny umożliwiające kwalifikację uszkodzenia jako uszkodzenia trudnousuwalnego to:
- 1) brak zgody na wejście i prace naprawcze wynikające z:
 - a) braku dostępu do infrastruktury (brak właściciela działki), lub
 - b) brak zgody właściciela nieruchomości na wejście (właściciel nie wyraża zgody na wejście),
 - 2) żądania finansowe właścicieli nieruchomości (związane z uregulowaniem obecności infrastruktury na nieruchomości lub oczekiwaniem jej usunięcia),
 - 3) konieczność uzyskania zgód i/lub pozwoleń administracyjnych dotyczących przebiegu infrastruktury niezbędnej do usunięcia danego uszkodzenia.
 - 4) aktualny stan infrastruktury otaczającej wymusza zmianę sposobu odtworzenia kabla np. wykonanie przecisku,
 - 5) uszkodzenie rozległe na całej długości kabla (związane z potrzebą wymiany całego kabla).
7. OPL poinformuje OK o przyczynach wystąpienia uszkodzenia trudnousuwalnego oraz o przewidywanym terminie jego usunięcia, o ile to będzie możliwe do określenia.

3.3. Zasady obsługi Awarii priorytetowych:

1. Warunkiem przyjęcia i obsługi Awarii Priorytetowej jest umieszczenie usługi w bazie usług priorytetowych. (zgłoszenie w pliku excel z podaniem ID łącza)
2. Baza usług priorytetowych może stanowić 5 % całej bazy Usług BSA OK uruchomionych na zasadach opisanych w Części IIIA BSA Umowy o Dostępie.
3. OK może, nie częściej niż raz na miesiąc, zmodyfikować status danego łącza, które w przypadku Awarii będzie objęte obsługą priorytetową (dodanie lub usunięcie usługi z bazy podmiotów). Zaktualizowana baza podmiotów obowiązuje począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu dokonania aktualizacji, ale nie wcześniej niż w terminie 3 (trzech) DR od dnia przesłania zmian przez OK.
4. Umieszczenie usługi w bazie usług priorytetowych oznacza, że OK może wskazać, że zgłoszenie Awarii/Uszkodzeń dla danej usługi będzie obsługiwane jako Awaria Priorytetowa.
5. W przypadku braku wskazania priorytetu dla usługi z bazy lub wskazania priorytetu dla usługi spoza bazy OPL usuwa uszkodzenie w standardowym trybie z KPI 24 h.
6. Czas obsługi Awarii Priorytetowych to do 8 godzin roboczych przy uwzględnieniu godzin dostępności służb technicznych tj. w godzinach od 8.00 do 20.00 w DR oraz w godzinach 8.00-16.00 w soboty, niedziele i święta.
7. Nadanie Awarii statusu priorytetowego powoduje zmianę kolejności usuwania Awarii. Zgłoszenia o statusie priorytetowym obsługiwane są w pierwszej kolejności.

8. Godziny dostępności służb technicznych są określone w MWDP.
9. Awarie Priorytetowe obsługiwane są tylko w godzinach dostępności służb technicznych (zlecenie jest parkowane w godzinach niedostępności służb technicznych).
10. 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).
11. Opłaty – jednorazowa opłata za każde zdarzenie zgodnie z cennikiem wskazanym w Załączniku nr 2 do Części III A BSA Załączniku Finansowym.

3.4. Obsługa Awarii Masowej

1. OPL Po wykryciu Awarii Masowej: przez służby techniczne, będzie informowała OK poprzez ISI:
 - a) w czasie do 3 godzin od wykrycia zaistniałej sytuacji - o fakcie wystąpienia Awarii Masowej;
 - b) w czasie do 6 (sześciu) godziny od wykrycia zaistniałej sytuacji o stanie Awarii Masowej.
2. Wiadomość, o której mowa w pkt 1. b) zawierała będzie załącznik z listą ID Łączy objętych Awarią Masową. Komunikat będzie zawierał dodatkowo następujące informacje:
 - a) ID Awarii Masowej
 - b) ID Łącza;
 - c) Data wystąpienia Awarii;
 - d) Planowana data usunięcia Awarii;
 - e) Opis Awarii;
 - f) Każda awaria masowa będzie identyfikowana w sposób unikalny:
 - i. zgodnie z MWDK Infrastruktura (przy korzystaniu z ISI)
lub
 - ii. nazwa pliku (przy komunikacji za pomocą zasobu sieciowego).
3. OPL będzie informowała OK poprzez ISI o statusie Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową. OPL będzie przysyłał informację w przypadku zmiany statusu Awarii Masowej takiej jak: zmiany planowanej daty usunięcia awarii, zmiany listy łączy objętych awarią oraz o zakończeniu obsługi awarii.
4. OK może zgłosić podejrzenie Awarii Masowej. W przypadku zakwalifikowania zgłoszeń jako awarii masowej, OPL zwróci komunikat z potwierdzeniem wystąpienia Awarii Masowej w czasie do 2 godzin.
5. Zgłoszenia dotyczące podejrzenia Awarii Masowych będą podejmowane przez OPL w czasie 30 minut - co zostanie potwierdzone przez OPL właściwym komunikatem.
6. W sytuacji wystąpienia Awarii Masowej OK nie będzie zgłaszał do OPL pojedynczych informacji o Awarii Łączy Abonenckich wyszczególnionych w komunikacie, o którym mowa w ust

2. Do momentu potwierdzenia przez OPL Awarii Masowej, OK może zgłaszać pojedyncze Awarie Łączy Abonenckich.
7. Zamknięcie statusu Awarii Masowej dotyczyło będzie pełnej listy Łączy Abonenckich, dla których Awaria Masowa została usunięta.
8. Czas usunięcia awarii będzie wskazany w komunikacie, o którym mowa w ust. 2.
9. OK potwierdza OPL fakt usunięcia Awarii Masowej.
10. Wyliczanie bonifikat w systemach rozliczeniowych będzie realizowane na zasadach ogólnych określonych w Części III A Umowy o Dostępie.

3.5. Punkt przyjęcia i obsługa Zgłoszeń

1. Zgłoszenia przyjmowane są poprzez ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny, wskazany w Umowie o Dostępie w Rozdziale 3 System Komunikacji)
2. W przypadku wykrycia Awarii przez którąkolwiek ze Stron, fakt ten należy zgłosić drugiej Stronie, a zgłoszenie tego faktu powinno zostać potwierdzone przez drugą Stronę w terminie 30 (trzydzieści) minut od zgłoszenia Awarii.
3. W Zgłoszeniu Strona przesyła nadany przez siebie numer Zgłoszenia. Numer Zgłoszenia jest zamieszczany przez Strony we wszelkiej korespondencji dotyczącej Awarii.
4. Po dokonaniu wstępnej lokalizacji Awarii, Strona przyjmująca Zgłoszenie przekaże Stronie zgłaszającej przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia naprawy.
5. Niezwłocznie po potwierdzeniu otrzymania zgłoszenia OPL i OK przystępują do ustalenia przyczyny Awarii.
6. Czas usunięcia Awarii nie będzie przekraczać 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu dokonania Zgłoszenia Awarii przez OK.
7. Koszty usunięcia Awarii ponosi ta ze Stron, która odpowiada za wystąpienie okoliczności prowadzących do Awarii.
8. OPL przesyła OK poprzez ISI informację o usunięciu Awarii.
9. Po otrzymaniu komunikatu od OPL o usunięciu Awarii, OK ma do 24 (dwudziestu czterech) godzin na przesłanie komunikatu niepotwierdzającego do OPL usunięcia Awarii.
10. W przypadku stwierdzenia przez OK nie usunięcia Awarii, OK niezwłocznie, nie później jednak niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny od dnia przesłania informacji, o której mowa w ust. 9, przesyła kolejne Zgłoszenie, nadając ten sam numer Zgłoszenia. Czas usunięcia Awarii jest liczony od daty pierwszego Zgłoszenia. W celu uniknięcia wątpliwości Strony wskazują, że kolejne zgłoszenie Awarii dla konkretnego Łączy Abonenckiego zgłoszone po 24 godzinach będzie uwzględniane w ramach KPI % awarii otwartych ponownie określonego w Załączniku nr 3 do Części III A BSA Kary i Bonifikaty.
11. OPL zamyka Zgłoszenie Awarii z terminem powiadomienia OK o usunięciu Awarii w przypadku niewysłania przez OK komunikatu niepotwierdzającego usunięcia Awarii – wówczas OPL zamyka Zgłoszenie po upływie 24 (dwudziestu czterech) godzin od wysłania do OK komunikatu o usunięciu Awarii.

3.6. Dla Usługi BSA Obsługa Awarii z modyfikacją Opcji Usługi

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

3.7. Kolejność obsługi Zgłoszeń

Zgłoszenia OPL i PT będą obsługiwane według kolejności ich wpływu z wyłączeniem obsługi Awarii priorytetowych, które są obsługiwane poza kolejnością.

Rozdział 4. Asysta

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

4. Zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę może być przesłane do OPL najpóźniej 5 (piątego) DR od dnia zakończenia obsługi ostatniego Zgłoszenia Awarii, o którym mowa w ust. 2 pkt a) powyżej.
5. Po przesłaniu do OPL zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę, OK do dnia przeprowadzenia Asysty zobowiązuje się nie zgłaszać Awarii o tym samym zakresie przedmiotowym, tj. dotyczącym tego samego problemu działania Łącza Abonenckiego. W razie naruszenia przez OK obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, OPL odrzuca Zgłoszenie Awarii.
6. OPL weryfikuje zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę w dniu jego przesłania przez OK. Weryfikacja obejmuje ustalenie, czy zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę spełnia warunki, o których mowa w ust. 2, ust. 3 oraz ust. 4.
7. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 6 powyżej, OPL przesyła OK poprzez ISI odrzucenie Zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę.
8. Przyjmuje się, że zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie pola zostały wypełnione.
9. W przypadku pozytywnej weryfikacji zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę OPL przesyła OK poprzez ISI informację o terminie przeprowadzenia Asysty.
10. Termin przeprowadzenia Asysty przypada w każdym przypadku w 2 (drugim) DR od dnia otrzymania zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę przez OPL.
11. Asysta może być przeprowadzona w godz. 8 – 16 przy udziale przedstawicieli OPL i OK, w terminie uzgodnionym przez Strony. Jeżeli Strony nie uzgodnią terminu przeprowadzenia Asysty, wówczas OK wyznacza w ramach godzin, o których mowa w zdaniu poprzedzającym maksymalnie 2 – godzinny przedział czasowy, w którym przeprowadzona zostanie Asysta (ostatni możliwy przedział czasowy to 14.00-16.00).
12. Każdy z uczestników (OPL oraz OK) mogą jednokrotnie zmodyfikować termin Asysty zgodnie z zasadami opisanymi w MWDP w Rozdziale 4.2 Asysta – Umawianie służb technicznych
13. W ramach Asysty dokonywane są w szczególności czynności związane z pomiarem Łącza Abonenckiego oraz sprawdzeniem punktów styku sieci oraz inne niezbędne czynności mające na celu ustalenie przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Abonenckiej. O wyborze czynności wykonywanych w ramach Asysty decydują przedstawiciele Stron.
14. Z dokonanych czynności sporządza się protokół podpisywany przez Strony.
15. OPL przesyła OK poprzez ISI informację o przeprowadzeniu Asysty oraz skan Protokołu z Asysty, podpisany przez Strony.
16. W sytuacji, gdy usunięcie przyczyny nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej przez przedstawiciela OPL nie jest możliwe w trakcie przeprowadzania Asysty, przedstawiciel OPL zamieszcza informację w tym zakresie w Protokole z Asysty. OPL poinformuje OK poprzez ISI w terminie 2 (dwóch) DR od dnia przeprowadzenia Asysty o terminie usunięcia nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej, o którym mowa w ust. 2.
17. Strona, ponosząca odpowiedzialność za Awarię ponosi na rzecz drugiej Strony opłatę z tytułu przeprowadzenia Asysty wskazaną w Załączniku nr 2 do Części IIIA BSA Załącznik Finansowy.

18. W przypadku nieobecności Przedstawiciela OK lub Przedstawiciela OPL w trakcie uzgodnionej wcześniej Asysty, Strona nieobecna jest zobowiązana do uiszczenia na rzecz drugiej Strony opłaty w wysokości analogicznej jak opłata z tytułu przeprowadzenia Asysty wskazana w Załączniku nr 2 do Części IIIA BSA Załącznik Finansowy.

Rozdział 5. Inspekcja

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

Rozdział 6. Interwencje

1. OPL wykonuje czynności Interwencji w następujących przypadkach gdy wystąpiła Awaria lub Przerwa w świadczeniu Usługi lub z innych względów zasadne jest wezwanie służb technicznych OPL przez OK (Interwencja).
2. Zgłoszenia Interwencji przyjmowane są poprzez ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny).
3. Opłaty wnoszone przez OK ponoszone z tytułu Interwencji określone są w Załączniku nr 2 do Części IIIA BSA Załącznik Finansowy.
4. W przypadku, gdy Interwencje były spowodowane czynnikami, za które odpowiedzialność ponosi OPL (w szczególności przy Awarii lub Przerwie w świadczeniu Usługi), OK nie wnosi opłaty, o której mowa w ust. 3.

5. Przed zgłoszeniem Awarii, OPL i OK upewnią się, że Awaria nie jest spowodowana przez ich własną sieć oraz podejmą działania w celu wstępnego zlokalizowania Awarii.
6. Z zastrzeżeniem ust. 4, OK ponosi opłatę za każdą czynność Interwencji w sytuacji, gdy podczas wejścia przedstawiciela OK na teren OPL, wymagana jest obecność pracownika OPL.

Rozdział 7. Prace planowe

7.1. Prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej

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

7.2. Działania utrzymaniowe w sieci Ethernet

1. W ramach działań utrzymaniowych niezbędnych dla zapewnienia prawidłowej eksploatacji infrastruktury telekomunikacyjnej OPL, OPL ma prawo do wykonywania w sieci IP następujących prac:
 - a) optymalizacji sieci;
 - b) przełączenia;
 - c) aktualizacji oprogramowania;

- d) nowych uruchomień związanych z realokacją kart i połączeń.
2. Prace, o których mowa w ust. 1, mogą powodować pojawienie się Przerw w dostarczaniu Usługi BSA dla OK. Z tego tytułu OPL nie jest zobowiązana do zapłaty kar finansowych.
 3. Działania utrzymaniowe w sieci Ethernet mogą być prowadzone w przedziale czasowym od godziny 01:00 do 07:00 każdego dnia. Każdorazowo, jeśli OPL będzie przeprowadzać prace w ramach okien serwisowych, powiadomi o tym OK w terminie 4 (czterech) DR przed planowanymi działaniami utrzymaniovymi. W powiadomieniu OPL określi przewidywany czas wykonywanych prac oraz wskaże PDU, w których mogą wystąpić Przerwy w świadczeniu Usługi BSA.
 4. Przerwa w świadczeniu Usługi dla pojedynczego PDU poziomu Ethernet jednorazowo nie będzie dłuższa niż jedna godzina z zastrzeżeniem, że dwa razy w roku kalendarzowym może wynosić cały okres okna serwisowego.
 5. W ramach prac optymalizacji obciążenia/zasobów interfejsów GE na węzłach BRAS, OPL zastrzega sobie prawo do dokonywania przełączania zasobów pomiędzy węzłami BRAS oraz interfejsami wewnątrz tych węzłów. Prace, o których mowa powyżej, prowadzone są w godzinach 05.00–08.00. Czas Przerwy w świadczeniu Usługi BSA dla pojedynczego Łącza Abonenckiego może trwać do 20 (dwudziestu) minut. Prace powyższe wynikają z konieczności zapewnienia ciągłości uruchamiania nowych Usług Abonenckich oraz detalicznych usług OPL. W celu minimalizacji ilości przerw dla pojedynczego Łącza Abonenckiego OPL prowadzi działania optymalizacyjne w taki sposób aby przerwy nie występowały częściej niż raz w danym miesiącu. O częstotliwości występowania przerw decyduje poziom zajętości oraz szybkość wypełniania się interfejsów na BRAS. Czynności powyższe mogą powodować zmiany kierowania ruchu do innych tuneli L2TP dla Abonentów OK (zmiana BRAS czy interfejsów w ramach BRAS). O wszelkich planowanych zmianach OPL powiadomi OK z wyprzedzeniem 5 (pięciu) DR. Z tytułu Przerw w świadczeniu Usługi BSA, o których mowa w niniejszym ustępie, OPL nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie czynności wykonywane w ramach prac optymalizacji obciążenia/ zasobów interfejsów, o których mowa powyżej, realizowane są na koszt OPL.
 6. Dla Usług Abonenckich zrealizowanych za pomocą dostępu z poziomu IP lub Ethernet w ramach działań modernizacyjnych i optymalizacyjnych sieci, OPL zastrzega sobie prawo do przełączenia Łącza Abonenckiego na inne urządzenie OLT w tej samej lokalizacji z zachowaniem tego samego poziomu dostępu. O pracach planowych OPL powiadomi OK z 30 (trzydziesto) dniowym wyprzedzeniem. W terminie 14 (czternastu) DR przed planowanym przełączeniem Łącza Abonenckiego OPL przekaze OK harmonogram i zasady przełączenia Łączy Abonenckich.
 7. W ramach działań utrzymaniowych OPL zastrzega sobie prawo do przełączenia Łącza Abonenckiego w przypadku Awarii portu na urządzeniu OLT OPL na inny wolny port w tym samym urządzeniu.
 8. W przypadku, kiedy usunięcie Awarii portu wymaga zmiany portu skutkującego zmianą VLAN lub PDU OPL powiadomi OK niezwłocznie po przełączeniu,
 9. OPL powiadomi niezwłocznie OK o występującej bądź mającej wystąpić Przerwie w świadczeniu Usługi BSA.
 10. OPL zapewni niedyskryminujące, w stosunku do poszczególnych OK, warunki wykonywania działań utrzymaniowych w sieci Ethernet.

7.3 Prace planowe na systemach informatycznych

1. Prace planowe na systemach informatycznych będą jednorazowo trwały do 7 (siedmiu) dni oraz maksymalnie do 22 (dwudziestu dwóch) dni w roku kalendarzowym.

2. Raz na 6 miesięcy OPL będzie informował OK o dużych zmianach oprogramowania po stronie OPL które mogą skutkować pracami planowymi na ISI trwającymi dłużej niż 8 godzin w godzinach roboczych (08:00-22:00) w dniach roboczych. Informacje o których mowa w zdaniu pierwszym nie będą wiążące dla Stron (z uwagi na możliwość zmian terminów wdrożeń).

Rozdział 8. MWD Procesy i MWD Komunikaty

1. OK oświadcza, że zapoznał się z obowiązującymi wg stanu na dzień wejścia w życie Umowy o Dostępie, dokumentami Model Wymiany Danych Procesy i Model Wymiany Danych Komunikaty, zamieszczonymi na stronie internetowej OPL – www.hurt-orange.pl tj. dokumentem Model Wymiany Danych Procesy w wersji „.....”, oraz zobowiązuje się do ich stosowania, z uwzględnieniem zdania następnego. OK oświadcza, iż w przypadku wprowadzenia zmian do wersji dokumentów Modelu Wymiany Danych Procesy i Modelu Wymiany Danych Komunikaty, o których mowa w zdaniu poprzednim, będzie zobowiązany do uwzględnienia i stosowania zmienionych wersji dokumentów we wzajemnej współpracy.
2. MWD Procesy jest dokumentem, w którym w sposób szczegółowy opisywane są procesy dostarczania i obsługi Usługi w szczególności zasady realizacji procesów objętych Modelem Współpracy Międzyoperatorskiej. Opisana w MWD Procesy komunikacja pomiędzy OPL i OK, realizowana jest wyłącznie za pośrednictwem ISI.
3. Dokument MWD Komunikaty mieści w sobie zakres informacji przekazywanych między stronami w poszczególnych krokach procesu, typ specyfikacji danych, reguły i standardy techniczne, techniczne specyfikacje komunikatów. Dokument MWD Komunikaty opisuje fizyczny model danych i komunikację wg modelu logicznego opisanego w dokumencie MWD Procesy.
4. Dokumenty MWD Procesy i MWD Komunikaty są odzwierciedleniem procesów opisanych w Umowie o Dostępie.
5. Dokument MWD Procesy jest zmienny. Zmiana brzmienia dokumentu MWD Procesy i MWD Komunikaty nie wymaga zmiany Umowy o Dostępie, ani zawarcia w formie pisemnej aneksu do Umowy o Dostępie. Projekt nowego MWD Procesy jest publikowany na stronie www.orange.pl oraz przekazywany do informacji Prezesowi UKE oraz wszystkim PT mającym podpisaną z OPL Umowę o Dostępie. PT oraz Prezes UKE mogą zgłaszać uwagi do dokumentu MWD Procesy w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia jego opublikowania oraz przekazania PT i Prezesowi UKE (okres konsultacji). W terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od zakończenia konsultacji OPL przedstawi podmiotom, które przedstawiły stanowisko w ramach konsultacji raport, w którym wskaże, które uwagi zgłoszone w ramach konsultacji zostały uwzględnione przez OPL w ramach prac nad MWD Procesy oraz uzasadni nieuwzględnienie pozostałych uwag. Jednocześnie z raportem, OPL opublikuje projekt MWD Procesy. Wersja publikowana wraz z raportem jest wersją ostateczną MWD Procesy.
6. OK może w każdym momencie zwrócić się do OPL o zmianę MWD Procesy.
7. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 4 i 5, będą wiązały się z koniecznością wykonania po stronie OK niezbędnych testów komunikacji, w ramach powołanych zespołów roboczych składających się z przedstawicieli OPL i OK, Strony uzgodnią harmonogram wdrożenia zmian. OK zobowiązuje się do wykonania po swojej stronie testów, o których mowa w zdaniu 1. W ramach bieżącej realizacji procesów objętych MWD Komunikaty wykryte błędy będą usuwane przez OPL z uwzględnieniem czasu wymaganego przez osobę trzecią (wykonawcę), niezbędnego do wprowadzenia zmian w systemach informatycznych OPL. OK wyraża zgodę na usunięcie błędów

w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim i z tego tytułu nie będzie występował względem OPL z żadnymi roszczeniami.

Rozdział 9. Informacje Ogólne

1. W ramach informacji Ogólnych Usługi BSA OPL przekaże każdego Dnia Roboczego Listę Adresów, wszystkich już gotowych do świadczenia Usługi BSA, zawierająca co najmniej:
 - dla Punktu Adresowego co najmniej adres pocztowy uwzględniający kod pocztowy, miasto, ulica, numer (zgodnie z TERYTem),
 - Status LPŚ – aktywne/nieaktywne,
 - Niewiązącą informację o potencjalnym Standardzie przyłącza,
 - Niewiązącą informację o wybudowanym/niewybudowanym LPŚ jeśli OPL informacje taką będzie posiadać,
 - Parametry techniczne urządzeń OPL wykorzystywanych do realizacji przyłączenia sieci OK do sieci OPL.
 - Listy referencyjnej modemów i urządzeń eksploatowanych w OPL aktualizowane raz w miesiącu.
2. Listy oferowanych opcji Usługi BSA aktualizowane raz w miesiącu.
3. SO przyporządkowane poszczególnym PDU poziomemu dostępu Ethernet.

Rozdział 10. Utrzymanie LPŚ

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny składa do OPL Zgłoszenie Awarii dla Usługi BSA.
2. Jeżeli Awaria powstała w skutek Dewastacji i jego usunięcie wymaga wymiany lub przebudowy LPŚ, Przedsiębiorca telekomunikacyjny pokrywa koszty wymiany/przebudowy LPŚ zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Części IIIA BSA Załącznik Finansowy, Tabela 2 pozycja „Odtworzenie łącza po dewastacji”.
3. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadku, kiedy OPL wybudowała przyłącze LPŚ, a usunięcie Awarii wiąże się z koniecznością odbudowy/przebudowy przyłącza po jego Dewastacji. Termin usunięcia uszkodzenia zostanie przesłany do Biorcy dedykowanymi komunikatami.
4. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadku, kiedy OPL zdiagnozuje, że usunięcie uszkodzenia wiąże się ze zwiększonym nakładem prac lub koniecznością pozyskania zgody administratora. W takim przypadku OPL przekaże do OK nowy termin usunięcia Awarii, a zgłoszenie zostanie zaparkowane po stronie OPL do tego czasu.
5. W przypadku konieczności przebudowy sieci OPL, wynikającej z wydanych decyzji administracyjnych, z powodu roszczeń osób trzecich, dysponujących tytułem prawnym do nieruchomości, przez którą przebiega infrastruktura OPL, przez którą przebiega LPŚ, OPL informuje Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o przewidywanym terminie realizacji prac. W takim przypadku Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie będzie występował względem OPL z

żadnymi roszczeniami odszkodowawczymi z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o Dostępie przez OPL lub roszczeń odszkodowawczych z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi BSA, wynikłej w związku z budową/przebudową LPŚ.

6. Dla przypadków opisanych powyżej Przedsiębiorca Telekomunikacyjny nie będzie występował wobec OPL z roszczeniami odszkodowawczymi, z tytułu przekroczenia czasu usunięcia Awarii.

10.1. Telediagnostyka dla Usługi BSA

1. OPL udostępnia OK poprzez interfejs www zgodny z ISI możliwość wykonania:
 - a) pomiaru telediagnostycznego,
 - b) historia działania ONT.
2. W celu realizacji usługi telediagnostyki OK wypełnia Zamówienie podając:
 - a) ID usługi – identyfikator usługi podstawowej,
 - b) typ usługi (Bitstream),
 - c) opcję prędkości.
3. Wykonanie działań opisanych w ust. 1 możliwe będzie tylko dla usług aktywnych dla Abonentów OK. W przypadku, gdy usługa jest nieaktywna lub aktywna dla innego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego OK otrzyma komunikat o odmowie realizacji zlecenia ze wskazaniem na przyczynę odmowy:
 - a) Jeżeli dane w zleceniu nie pozwolą zidentyfikować usługi lub dane nie będą zgodne z danymi w systemie OPL, to OPL prześle komunikat: „Błędne dane lub brak wskazanej usługi na liście aktywnych usług operatora zlecającego”,
 - b) Jeżeli OK wskaże na usługę, która nie jest w zakresie uprawnień OK, to OPL prześle komunikat: „Brak uprawnień do realizacji zlecenia dla wskazanej usługi”,
 - c) Jeżeli wyszukana usługa jest nieaktywna, OPL zwróci komunikat „Usługa nieaktywna”.
4. Odpowiedzi udzielane są w trybie on-line z wyłączeniem przypadków niedostępności ISI lub przeciążenia aplikacji.
5. OPL w odpowiedzi na zapytanie OK przekaze dane zgodnie z dokumentem MWD Komunikaty.

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

1. Każdy OK, dla którego OPL świadczy Usługi może wystąpić do OPL z zapytaniem o Usługi (lub odpowiedniki świadczone przez Część detaliczną OPL) świadczone na danym Łączu Abonenckim Aktywnym przez OK, na rzecz których OPL świadczy Usługi, lub część detaliczną OPL. W tym celu wysyła zapytanie do OPL poprzez ISI podając ID Łącza oraz adres instalacji,

którego dotyczy zapytanie. Weryfikacja danych adresowych przez OPL nie stanowi podstawy do odrzucenia zapytania z przyczyn formalnych.

2. OPL w trybie online udziela OK informacji o tym, jakie usługi są zainstalowane na danym ID Łącza oraz podaje Identyfikator OK, na rzecz którego świadczona jest dana Usługa BSA przez OPL.
3. Dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez OK o aktywne usługi na danym Łączu Abonenckim Aktywnym”, OK realizujący uprawnienia Biorcy zobowiązuje się do uzyskania od Abonenta Oświadczenia o wyrażeniu zgody na udostępnienie przez OPL temu OK informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, identyfikujących Abonenta, obejmujących w szczególności adres Abonenta oraz ID Łącza. OK realizujący uprawnienia Biorcy ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność brzmienia Oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ze stanem faktycznym.
4. Niezależnie od Oświadczenia Abonenta, o którym mowa w ust. 3 powyżej, dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez OK o usługi na danym Łączu Abonenckim Aktywnym” OK realizujący uprawnienia Dawcy wyraża zgodę na udostępnianie przez OPL temu OK realizującemu uprawnienia Biorcy informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, w szczególności identyfikujących:
 - a) Dawcę, w tym firmę OK,
 - b) rodzaj usług świadczonych na danym Łączu Abonenckim na podstawie Umowy o Dostępie zawartej pomiędzy OPL a Dawcą.

10.3. Weryfikacji Możliwości Realizacji Zamówienia

1. OPL umożliwia wykonanie weryfikacji dostępności usługi na wskazanym adresie, oraz określając możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej na Łączu Abonenckim w tym maksymalną możliwą do świadczenia Opcję Usługi.
2. Weryfikacji określona w ust.1 powyżej ma charakter obligatoryjny. Abonenci OK nie będą obciążać swoimi zapytaniami systemów OPL, ponieważ narzędzia udostępnianie publicznie przez OK będą korzystać z bazy OK, będącej kopią bazy OPL przekazywanej OK. Zamówienie złożone przez OK musi zawierać dane pozwalające na jednoznaczne określenie lokalizacji poprzez podanie miejscowości, ulica, numer lokalu, numer posesji dla ŁAN lub ID Łącza. OPL nie gwarantuje dostępności funkcjonalności weryfikacji dostępności usługi na wskazanym adresie jeżeli ilość zapytań przekroczy w miesiącu 75.000 (siedemdziesiąt pięć tysięcy).
3. OPL odrzuci zamówienie w przypadku kiedy nie zawiera poprawnych lub kompletnych danych.
4. OPL przekazuje, za pomocą ISI, wyniki online (do 2 (dwóch) minut - w przypadku spadku wydajności systemów OPL może nastąpić wydłużenie czasu odpowiedzi).

10.4. Dostarczanie i utrzymanie urządzeń

10.4.1 Dostarczanie i utrzymanie urządzeń ONT OPL oraz urządzeń wykorzystanych do świadczenia usługi

1. W ramach Usługi BSA, OPL:
 - a) dostarcza i udostępnia OK na czas świadczenia Usługi urządzenie ONT oraz urządzenia wykorzystane do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej

- b) instaluje urządzenie ONT w lokalu Abonenta w ramach Instalacji Abonenckiej;
 - c) podpisuje z Abonentem Protokół Przekazania Urządzeń o przyjęciu urządzenia ONT, którego wzór stanowi Załącznik nr 6 do Części IIIA BSA;
 - d) na żądanie OK, OPL udostępnia skan Protokołu Przekazania Urządzeń, o którym mowa w lit. c powyżej, w terminie 3 (trzech) DR z zastrzeżeniem, iż termin udostępnienia skanu oświadczenia obowiązuje od 10 DR od zakończenia miesiąca, w którym wykonano instalację;
 - e) W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że OK, z wyjątkiem opłat określonych w Części III A do Umowy o Dostępie, nie jest zobowiązana do uiszczania na rzecz OPL żadnych dodatkowych opłat z tytułu dostarczenia i udostępnienia urządzenia ONT.
 - f) OPL ma możliwość wprowadzenia protokołów w wersji elektronicznej (e-protokół). Zasady stosowania e-protokołów będą określone w dokumencie MWDP.
2. Z chwilą uruchomienia Usługi BSA przez OPL i podpisaniu protokołu zdawczo-odbiorczego OK przejmuje odpowiedzialność za urządzenie ONT wobec OPL.
3. W przypadku Dewastacji Łącza Abonenckiego lub/i uszkodzenia urządzenia ONT lub/i uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej z przyczyn, za które Abonent OK ponosi odpowiedzialność:
- a) OPL zrzeka się dochodzenia od Abonenta roszczeń w tym zakresie;
 - b) OK odpowiada względem OPL za uszkodzenia Łącza Abonenckiego lub/i urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej związane z niewłaściwym ich użytkowaniem, z wyłączeniem uszkodzeń fabrycznych;
 - c) OK jest zobowiązana zwrócić OPL koszty związane z usunięciem uszkodzenia Łącza Abonenckiego lub/i uszkodzenia urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej zgodnie z opłatami określonymi w Załączniku nr 2 do Części IIIA BSA Załączniku Finansowym;
 - d) OK może wystąpić do OPL o udokumentowanie fizycznego uszkodzenia Łącza Abonenckiego lub/i urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej. W takim przypadku OPL przekaze OK zdjęcie lub protokół potwierdzający fizyczne uszkodzenie wraz z opisem.
4. W ramach świadczenia Usługi OPL dokonuje wymiany uszkodzonego ONT i/lub uszkodzonych urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej, co potwierdza podpisaniem przez OPL i Abonenta protokołu zdawczo – odbiorczego przekazania/wymiany urządzenia u Abonenta. OPL przekazuje poprzez ISI numery seryjne instalowanych i deinstalowanych urządzeń.
5. Po zakończeniu świadczenia Usługi urządzenie ONT oraz dla instalacji w wariancie wyniesionego ONT dodatkowo urządzenia PoE Injector oraz PoE Splitter (o ile były zainstalowane w lokalu) są zwracane przez Abonenta do OK, a OK odsyła urządzenia do OPL zgodnie z następującymi zasadami:
- a) OK po dezaktywacji Usługi na danym Łączu Abonenckim zwraca ONT i/lub urządzenia wykorzystywane do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej do OPL. OPL zapewnia odbiór urządzeń końcowych od drugiej Strony na własny koszt,
 - b) w przypadku, gdy OK nie zwróci urządzenia ONT i/lub urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej do OPL w terminie 90 dni od daty

dezaktywacji Usługi BSA OPL nalicza opłatę za brak zwrotu urządzenia, zgodnie z opłatami określonymi poniżej

Opłaty należne wnoszone przez OK na rzecz OPL za zagubione, zniszczone, niezwrócone urządzenie (na bazie not obciążeniowych)			
1	Urządzenie ONT	PLN	99
2	Zestaw PoE (PoE Injector + PoE Splitter)	PLN	120

- c) w przypadku, kiedy OK zwróci fizycznie uszkodzone urządzenie ONT i/lub uszkodzone urządzenia wykorzystywane do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej, OPL nalicza opłatę określoną w tabeli powyżej, przy czym elementy składowe ONT nie podlegają rozliczeniu (np. zasilacz, kable sieciowe, etc.). W takim przypadku OPL przekaże OK zdjęcie potwierdzające uszkodzenie wraz z opisem.

Rozdział 11. Techniczne warunki współpracy

11.1. Integralność i zmiany w sieciach

11.1.1 Zachowanie integralność sieci

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

- b) Strony we własnym zakresie zapewniają sprawne działanie swojej sieci oraz odpowiadają za utrzymanie sprawności technicznej urządzeń po swojej stronie FPSS oraz za przepływ ruchu międzysieciowego,
 - c) Strony decydują o rodzaju podejmowanych w swojej sieci działań w sytuacji wystąpienia Awarii, pod warunkiem, że nie ma to wpływu na ruch międzysieciowy drugiej Strony. Strony zobowiązane są do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach zaistniałych w trakcie współpracy mogących mieć wpływ na integralność ich sieci telekomunikacyjnych lub na jakość świadczonych usług,
 - d) Strony nie będą przyłączać ani zezwalać na przyłączenie do swoich sieci żadnych sieci lub urządzeń, które nie spełniają wymogów przewidzianych obowiązującym prawem,
 - e) Strony będą nadzorować własny sprzęt i urządzenia, a także ponosić odpowiedzialność za jego funkcjonowanie,
 - f) Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach w trakcie realizacji Usług mających lub mogących mieć wpływ na integralność ich sieci telekomunikacyjnych, integralność lub poufność informacji przesyłanych przez sieć, lub na jakość usług świadczonych Abonentom,
 - g) niezbędne dla potrzeb Usługi BSA uziemienie poszczególnych urządzeń dla wspólnej masy następować będzie zgodnie z zaleceniami odpowiednich norm ETSI oraz zaleceń ITU.
7. W przypadku, gdy zastosowane przez Strony urządzenia będą naruszać integralność sieci, będą zakłócać realizację innych usług świadczonych przez Strony na liniach abonenckich, Strona jest zobowiązana do usunięcia w terminie 48 (czterdzieści osiem) godzin od chwili powiadomienia przez drugą Stronę, przyczyny powstałych zakłóceń. Jeżeli OK w okresie, w którym zostało mu udostępnione Łącze Abonenckie zastosuje niedozwolone rozwiązania lub urządzenia, które spowodują pogorszenia jakości świadczenia usług i nie usunie przyczyny powstałych zakłóceń w ciągu 48 (czterdzieści osiem) godzin, wówczas OPL zaprzestanie świadczenia usług na udostępnionym Łączu Abonenckim, dla którego zastosowano niedozwolone rozwiązania. W przypadku, gdy zastosowane przez Strony urządzenia będą naruszać integralność lub poufność informacji przesyłanych przez sieć, Strona jest zobowiązana do usunięcia niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 24 (dwudziestu czterech) godzin od chwili powiadomienia przez drugą Stronę, przyczyny powstałych naruszeń. Jeżeli OK w okresie, w którym zostało mu udostępnione Łącze Abonenckie zastosuje niedozwolone rozwiązania lub urządzenia, które spowodują naruszenie integralności lub poufności informacji przesyłanych przez sieć, nie usunie przyczyny powstałych naruszeń w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin, wówczas OPL zaprzestanie świadczenia usług na udostępnionym Łączu Abonenckim, dla którego zastosowano niedozwolone rozwiązania.
8. Zasady:
- a. testowania i dopuszczenia Urządzenia Zintegrowanego lub ONT do przyłączania do Sieci OPL,
 - b. udostępnienia środowiska testowego OPL dla przeprowadzenia przez OK testów Urządzeń Końcowych,
- określają odrębne umowy pomiędzy Stronami.
9. Urządzenia Zintegrowane lub ONT znajdujące się na Liście Referencyjnej, zgodnie z definicją są dopuszczone do stosowania w sieci OPL.
10. Po wyborze modelu Urządzenia Zintegrowanego lub ONT przez OK Strony ustalą harmonogram wdrożenia uwzględniający testy techniczne oraz ewentualne zmiany w systemach IT Stron.

Część II. Szczegółowe zasady świadczenia Usługi BSA w ramach Części III A Umowy o Dostępie

Rozdział 1. Przedmiot Usługi BSA

1. W ramach Usługi BSA OPL zapewnia dostęp do:

- a) Łączy Abonenckich wraz z kartami na urządzeniach MSAN/OLT, do których przyłączone są Łącza Abonenckie, na których możliwa jest realizacja szerokopasmowej transmisji danych;
 - b) Sieci transmisji danych – Sieci Ethernet, urządzeń MSAN/OLT (poza kartami, do których przyłączone są Łącza Abonenckie) zapewniających transmisję danych pomiędzy Łączami Abonenckimi udostępnionymi OK w PDU;
 - c) Węzłów Ethernet, przy których realizowane są PDU.
2. Strony na potrzeby Usługi BSA mogą wykorzystywać PDU Ethernet wybudowane dla OK, w ramach innej umowy w tym umowy na dostęp do Punkt Dostępu do Usługi BSA.
3. Urządzenie końcowe stanowiące zakończenie Łącza Abonenckiego w lokalu, zapewnia OK.
4. OPL dopuszcza możliwość wykorzystywaniem Urządzeń zintegrowanych lub ONT OK w sieci OPL. Warunkiem stosowania urządzeń OK jest dopuszczenie takich urządzeń do przyłączania do sieci OPL.
5. Zasady testowania i dopuszczenia Urządzenia Zintegrowanego lub ONT do przyłączania do Sieci OPL oraz udostępnienia środowiska testowego OPL dla przeprowadzenia przez OK testów Urządzeń Końcowych, określają odrębne umowy pomiędzy Stronami.
6. Urządzenia Zintegrowane lub ONT znajdujące się na Liście Referencyjnej, zgodnie z definicją są dopuszczone do stosowania w sieci OPL.
7. Po wyborze modelu Urządzenia Zintegrowanego lub ONT przez OK Strony ustalą harmonogram wdrożenia uwzględniający testy techniczne oraz ewentualne zmiany w systemach IT Stron.

Rozdział 2. Usługa BSA

2.1. Usługa BSA

1. Przedmiotem Usługi BSA jest zapewniany przez OPL dostęp do Łączy Abonenckich poprzez Węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych, przy wykorzystaniu (innych elementów) infrastruktury sieci telekomunikacyjnej, z zastrzeżeniami dotyczącymi ograniczeń technicznych Łączy Abonenckich.
2. Usługa BSA ma na celu umożliwić OK świadczenie własnych usług szerokopasmowych oraz odsprzedaż usługi detalicznej OPL.

3. Realizacja Usługi BSA odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 2 Model Współpracy niniejszego Załącznika , ze zmianami wprowadzonymi w niniejszej Części.
4. W ramach Usługi BSA OPL zapewni dostęp telekomunikacyjny na poziomie: Ethernet w zakresie świadczenia usług szerokopasmowych.
5. W ramach dostępu na poziomie Ethernet OPL zapewnia funkcjonalność następujących elementów Sieci OPL:
 - 1) Łączy Abonenckich wraz z kartami na urządzeniach OLT, do których przyłączone są Łącza Abonenckie, na których możliwa jest realizacja szerokopasmowej transmisji danych;
 - 2) Sieci transmisji danych – Sieci Ethernet, urządzeń OLT (poza kartami, do których przyłączone są Łącza Abonenckie) zapewniających transmisję danych pomiędzy Łączami Abonenckimi udostępnionymi OK w PDU;
 - 3) Węzłów Ethernet, przy których realizowane są PDU.

2.2. Transmisja Danych dla poziomu Ethernet

1. OPL zapewnia transmisję danych pomiędzy MSAN/OLT a PDU w Sieci Ethernet
2. OPL świadczy usługi w Klasie C3 (best-effort).
3. OPL świadczy usługi FTTH na urządzeniach OLT.
4. W zakresie sieci dostępowej (MSAN/OLT) Usługi Abonenckie są realizowane zgodnie z architekturą usług detalicznych świadczonych przez OPL.
5. Oferowane opcje Usługi BSA na dzień zawarcia Umowy o Dostępie charakteryzują się następującymi parametrami:

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

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

2.3 Poziom dostępu Ethernet

1. OPL oferuje interfejsy optyczne 10 GE (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
2. OPL oferuje interfejsy optyczne 100 GE (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
3. OPL realizuje tylko statyczną konfigurację Ethernet, ograniczoną wyłącznie do wymiany ruchu Ethernet na potrzeby realizacji Usługi BSA.
4. OK może uruchomić dowolną liczbę interfejsów 1 GE w każdej SO na poziomie Ethernet i/lub dowolną liczbę interfejsów 10 GE i/lub dowolną liczbę portów 100 GE. Interfejsy mogą być uruchomione w trybie LAG (ang. *Link Aggregation Group*). W celu świadczenia Usług Abonenckich na obszarze całego kraju OK przyłącza się do 14 PDU – minimum po jednym w każdej SO na poziomie Ethernet. Zasięgi SO na poziomie Ethernet obejmowanych przez poszczególne PDU nie powinny się geograficznie pokrywać.
5. SO na poziomie Ethernet są wzajemnie rozłączne i wszystkie razem swoim zasięgiem obejmują teren całego kraju.
6. Listę lokalizacji PDU dla poziomu sieci Ethernet zawiera Załącznik Nr 4 do Części III BSA do Umowy o Dostępie .
7. Dostęp na poziomie Ethernet będzie realizowany w oparciu o technologię Ethernet VLAN (IEEE 802.1Q). Po stronie OK wymagana jest instalacja i konfiguracja urządzenia obsługującego funkcjonalności Ethernet (m.in. VLAN tagging).
8. Transmisja danych Abonentów OK dla poszczególnych MSAN/OLT będzie się odbywać w oparciu o zewnętrzny VLAN. Ruch Abonentów OK z MSAN/OLT będzie mapowany do jednego VLAN.
9. Na styku PDU z OK, połączenie do MSAN/OLT będzie identyfikowane przez VLAN nadawany przez OPL.
10. Z tytułu uruchomienia portu OPL pobiera opłaty przewidziane w Części I Ogólnej Umowy o Dostępie Rozdział 6 pkt 6.8 w Tabeli nr 26 . Wdrożenie poprzedzi weryfikacja techniczna możliwości sieci OPL.
11. Migracja VLAN:
 1. Dla poziomu Ethernet za wykonanie Migracji VLAN, OPL pobiera opłatę za wykonanie Migracji VLAN (migrowana paczka obejmuje max 50 liczby przełączanych VLAN), podaną w Części I Ogólnej Umowy o Dostępie Rozdział 6 pkt 6.8 w Tabeli nr 25.
 2. Strony ustalają zasad migracja zasobów w zakresie VLAN w tym jej harmonogram – całość zasobów podlegających migracji może być podzielona na etapy, wówczas jest

realizowana w paczkach. OPL pobiera opłatę za wykonanie każdego etapu (paczki) migracji zasobów VLAN.

3. W przypadku, gdy migracja zasobów w zakresie VLAN zostanie rozłożona na etapy na wniosek bądź z winy OPL, OPL pobiera jedną opłatę za wykonanie migracji zasobów w zakresie VLAN bez względu na ilość etapów, w których została przeprowadzona migracja.