

## Oferta stanowiąca wzór Umowy

### **Umowa na szerokopasmową transmisję danych dla Jednostek Oświatowych (OSE) w ramach działania 1.1 POPC w ramach rozstrzygnięcia II naboru.**

pomiędzy:

spółką pod firmą **Orange Polska Spółka Akcyjna**, z siedzibą i adresem w Warszawie (kod: 02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681, REGON 012100784, NIP 5260250995; z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 zł, zgodnie z kopią odpisu KRS, stanowiącą Załącznik Nr 1 do Umowy, zwaną dalej „**OPL**” lub „**Stroną**”, reprezentowaną przez \_\_\_\_\_,

zgodnie z uwierzytelnioną kopią pełnomocnictwa z dnia \_\_\_\_\_ roku, stanowiącą Załącznik nr 1 do Umowy

i

\_\_\_\_\_ z \_\_\_\_\_ siedzibą i \_\_\_\_\_ adresem  
w \_\_\_\_\_, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: \_\_\_\_\_, o kapitale zakładowym \_\_\_\_\_,  
numerze \_\_\_\_\_ REGON \_\_\_\_\_  
i numerze NIP \_\_\_\_\_ /niepotrzebne skreślić/, zgodnie z kopią odpisu stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy, zwaną dalej **Przedsiębiorcą Telekomunikacyjnym, OK** lub **Stroną**, reprezentowaną przez \_\_\_\_\_

zgodnie z uwierzytelnioną kopią pełnomocnictwa z dnia \_\_\_\_\_ roku, stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy

*\* - niepotrzebne skreślić, należy zostawić tylko elementy wchodzące w skład podpisywanej Umowy*

# Spis treści

Część I. Ogólna .....	3
Rozdział 1. Informacje podstawowe.....	3
1.1. Definicje .....	3
1.2. Przedmiot i czas trwania Umowy .....	8
1.3. Zobowiązania Stron .....	8
1.4. Warunki rozwiązywania Umowy .....	9
1.5. Procedura rozstrzygania sporów dotyczących realizacji Umowy .....	10
1.6. Wykonywanie obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego .....	11
1.7. Warunki zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej i ochrony danych w sieci .....	12
1.8. Odpowiedzialność Stron .....	14
1.9. Reklamacje .....	18
1.10. Awarie .....	21
1.11. Interwencje .....	24
1.12. Asysta .....	25
1.13. Prace planowe .....	26
1.14. Przekształcenie, likwidacja, upadłość .....	29
1.15. Informacje Ogólne .....	29
1.16. Modyfikacja danych dotyczących usług świadczonych na Łączu Abonenckim .....	30
1.17. Integralność i zmiany w sieciach .....	30
Rozdział 2. System Komunikacji .....	32
Rozdział 3. Model Współpracy Międzyoperatorskiej .....	33
3.1. Procesy objęte MWM .....	33
3.2. Obsługa Zamówień .....	33
3.3. Modyfikacje usług .....	40
Rozdział 4. Cennik .....	40
4.1. Część ogólna .....	40
Rozdział 5. Poziom Ethernet .....	43
Rozdział 6. Poziom IP Niezarządzany .....	43
Rozdział 7. Postanowienia końcowe .....	44
Rozdział 8. Załączniki do Części I Ogólnej .....	45

# Część I. Ogólna

## Rozdział 1. Informacje podstawowe

### 1.1. Definicje

**Abonent** – podmiot, Jednostka Oświatowa, który jest stroną umowy o świadczenie na jego rzecz usług telekomunikacyjnych lub wnioskujący o zawarcie takiej umowy.

**Asysta** – umawianie służb technicznych OPL i OK w celu identyfikacji i usunięcia powtarzającej się w przyjętym przedziale czasowym Awarii.

**Awaria** – stan techniczny sieci lub jej elementów uniemożliwiający lub poważnie ograniczający świadczenie Usługi

**Biorca** – Strona, do której Abonent wnioskuje o zawarcie Umowy Abonenckiej lub o Przeniesienie Numeru.

**BRAS** (ang. Broadband Remote Access Server) – serwer zdalnego dostępu do usług szerokopasmowych.

**Cennik** – obowiązujący cennik określający wysokość poszczególnych opłat wnoszonych przez OK na rzecz OPL z tytułu świadczeń wykonywanych w ramach Usługi.

**Cesja operatorska** – przeniesienie przez OK/OPL lub inny podmiot świadczonych usług telekomunikacyjnych na rzecz innego OK/OPL wraz z prawami do świadczonych usług.

**Część detaliczna OPL** – działalność OPL polegająca na świadczeniu usług Abonentom OPL.

**Część hurtowa OPL** – działalność OPL polegająca na obsłudze OK i części detalicznej OPL.

**Dawca** – Strona, której Abonent wnioskuje o zawarcie Umowy Abonenckiej z Biorcą lub o Przeniesienie Numeru do Biorcy,

**Dzień Roboczy (DR)** – wszystkie dni tygodnia za wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy. Przy obliczaniu terminów liczonych w dniach, o których mowa w treści niniejszego dokumentu nie uwzględnia się dnia wpływu komunikatu do uczestnika procesu.

**Elektroniczny Kanał Wymiany Danych (EKWD)** – kanał komunikacji oparty na wymianie plików xml, w którym wymiana komunikatów następuje poprzez Web Service lub e-mail.

**Ethernet** – technologia wykorzystywana do pakietowej transmisji danych zgodna ze standardem IEEE 802.3

**Fizyczny Punkt Styku Sieci (FPSS)** – miejsce (nie będące zakończeniem sieci), w którym połączona jest Sieć OK z Siecią OPL. W miejscu tym kończy się odpowiedzialność OPL, a zaczyna OK. Jest to miejsce fizyczne, w którym połączone są urządzenia telekomunikacyjne OPL i OK, służące do utworzenia drogi transmisyjnej pomiędzy Siecią OPL a Siecią OK.

**FTTH** (ang. Fiber To The Home) – światłowód do mieszkania. Światłowód doprowadzony jest bezpośrednio do lokalu Abonenta, udostępniając mu tym samym pełną szerokość pasma światłowodu.

**ID Łącza** – niezmienny numer dla danego Łącza Abonenckiego uzyskiwany w ramach IO spełniający następujące wymagania:

- a) możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego, także w przypadku, gdy w danej lokalizacji (pod danym adresem) znajduje się więcej niż jedno zakończenie sieci (zakończenie Łącza Abonenckiego),
- b) możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego bez konieczności podawania adresu zakończenia łącza (Łącza Abonenckie Aktywne) lub innych danych, które powodują wzrost liczby zamówień składanych przez OK, odrzuconych z przyczyn formalnych,
- c) możliwość uzyskania danych dotyczących konkretnego Łącza Abonenckiego, w tym parametrów fizycznych łącza i jego przebiegu,
- d) zwiększenie ochrony danych osobowych w procesie udostępnianie IO,
- e) możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego pomimo zmiany Abonenta lub OK świadczącego usługi na danym Łączu Abonenckim,
- f) możliwość jednoznacznej identyfikacji usług świadczonych na danym Łączu Abonenckim,

**Informacja** – każda informacja przekazywana pomiędzy Stronami poprzez SK. Informacja dotyczyć może: danych przekazywanych w ramach IO, składanych przez OK zamówień, możliwości technicznych Łącza Abonenckiego, długości i średnicy kabla Łącza Abonenckiego itp.

**Informacje Ogólne (IO)** – dane udostępniane OK na potrzeby korzystania z dostępu do Usługi, opublikowane na stronie www.

**Infrastruktura Telekomunikacyjna** – urządzenia telekomunikacyjne, za wyjątkiem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

**Interwencje** – czynności wykonywane przez OPL w celu usunięcia Awarii, lub gdy OK zamierza wykonywać prace na obiektach lub infrastrukturze OPL wykorzystywanej na potrzeby Usługi, bez wcześniejszego zgłoszenia.

**Jednostka Oświatowa** – placówka podlegająca przyłączeniu do Sieci POPC. Lista Jednostek Oświatowych zgodnie z listą publikowaną na stronie www.

**Klasa C 3** - klasa usług sieci Ethernet przeznaczona do obsługi ruchu typu Best-Effort, bez zapewnienia gwarancji pasma i parametrów typu delay/jitter/packet loss.

**Lista referencyjna** – lista norm ETSI i zaleceń ITU oraz lista sprzętu telekomunikacyjnego, w tym Modemów, Filtrów i Splitterów rekomendowanych przez OPL.

**Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym jest lub ma być świadczona Usługa Abonencka.

**Lokalna Pętla Światłowodowa (LPŚ)** - fragment połączenia światłowodowego zrealizowanego w technologii FTTH obejmującego odcinek od Zakończenia Sieci do pierwszego ODF poprzedzającego zwielokrotniające urządzenie pasywne (Splitter optyczny). Zwana też Przyłączem Abonenckim

**Łącze Abonenckie** – obwód składający się z odcinków sieci światłowodowej w tym kabla dosyłowego (backhaul dosył), Spliterów oraz Przyłącza Abonenckiego (zwanego też LPŚ) albo bez Przyłącza Abonenckiego, łączący Zakończenie sieci bezpośrednio z punktem dostępu w szczególności z ODF, OLT lub równoważnym urządzeniem stanowiącym punkt dostępu do Sieci OPL. Wyróżniamy Łącze Abonenckie Aktywne i Łącze Abonenckie Nieaktywne.

**Łącze Abonenckie Aktywne (ŁAA)** – Łącze Abonenckie wraz z Przyłączem Abonenckim, na którym OPL świadczy Usługę Abonencką lub Usługę hurtową.

**Łącze Abonenckie Nieaktywne (ŁAN)** – Łącze Abonenckie, na którym OPL nie świadczy Usług Abonenckich lub Usług hurtowych.

**Medium Fizyczne** – włókna światłowodowe.

**Megaustawa** – ustawa z dnia 7 maja 2010 roku o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106, poz. 675).

**Obszar Nieregulowany** - obszar geograficzny obsługiwany w ramach II naboru POPC, na którym OPL nie został uznany przez Prezesa UKE za przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o znaczącej pozycji rynkowej na rynku właściwym, obejmującym swoim zakresem usługi objęte Ofertą (na dzień przedstawienia Umowy dotyczy to obszarów 51 gmin wymienionych w Załączniku nr 1 do Decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 22 października 2019 r., znak: DR.SMP.6040.1.2019.74), obszarów 84 gmin wymienionych w Załączniku nr 1 do Decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 22 października 2019 r., znak: DR.SMP.6041.2.2019.90 oraz obszarów 67 gmin wymienionych w pkt. 1 Załącznika nr 1 do Postanowienia Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 22 października 2019 r., znak: DR.SMP.6041.3.2019.93)

**Oferta SOR** –aktualnie obowiązująca i zatwierdzona przez Prezesa UKE oferta SOR. Aktualnie jest to oferta zatwierdzona Decyzją Prezesa UKE nr DHRT-WOR-6082-4/10 (109) z dnia 29 września 2010r. „Oferta ramowa określająca ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci OPL, dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony oraz dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych” z późn.zm.

**Okres Rozliczeniowy** – okres 1 (jednego) miesiąca, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca do godz. 24:00 ostatniego dnia miesiąca. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty jest każdy rozpoczęty dzień. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30.

**OLT** (ang. Optical Line Termination) – zakończenie linii optycznej. Urządzenie aktywne zapewniające połączenie systemów dostępowych aktywnych i pasywnych z publiczną siecią telekomunikacyjną.

**ONT** (ang. Optical Network Termination) – urządzenie aktywne montowane u Abonenta w celu realizacji transmisji w sieciach xPON. Urządzenia ONT zapewniane są przez OK lub OPL. .

**Opcja Usługi** – wariant usługi szerokopasmowej charakteryzujący się parametrami technicznymi i funkcjonalnymi wyrażonymi w maksymalnej szybkości transmisji danych do i od Abonenta.

**Operator Korzystający (OK)** – przedsiębiorca lub inny podmiot, nie będący OPL, uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych dla Jednostek Oświatowych, współpracujący z OPL w ramach Umowy lub wnioskujący o zawarcie Umowy.

**Przerwa** – przerwa w świadczeniu Usługi, nie będąca Awarią, spowodowana w szczególności pracami planowymi albo przerwa w świadczeniu Usługi Abonenckiej.

**Przyłączenie Zakończenia sieci** – usługa polegająca na przyłączeniu pojedynczego Zakończenia sieci do sieci OPL w lokalu Abonenta.

**Punkt Dostępu do Usługi (PDU)** – miejsce, określone przez nazwę kodową (SEZTEL) i adres pocztowy, w którym OK uzyskuje dostęp do Sieci OPL. W miejscu tym jest możliwa wymiana i rejestracja ruchu telekomunikacyjnego i sygnalizacji międzysieciowej.

**Sieć Ethernet** – sieć telekomunikacyjna zrealizowana w technologii Ethernet przeznaczona do pakietowej transmisji danych.

**Sieć IP** – sieć telekomunikacyjna zrealizowana w technologii IP przeznaczona do pakietowej transmisji danych.

**Sieć POPC** - dostępowa sieć szerokopasmowa wybudowana, rozbudowana lub przebudowana z wykorzystaniem środków publicznych przyznanych OPL w ramach działania 1.1 POPC w ramach rozstrzygnięcia II naboru.

**Sieć OK** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna OK.

**Sieć OPL** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna OPL.

**Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności:

wojna a w tym: wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy,

katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie.

**Strefa obsługi (SO)** – obszar geograficzny obsługiwany przez PDU opisany numerami ID Łączy Abonenckiego i adresami Łączy Abonenckich.

**Strona** – OPL lub OK (lub łącznie Strony) (\*Ilekoć Umowa posługuje się definicją Strony w odniesieniu do nałożonych na Stronę obowiązków, za Stronę uważa się OK który podpisał Umowę z OPL)

**Strona Nadzorująca** – strona zobowiązana do pilotowania i nadzorowania działań podejmowanych w czasie lokalizacji i usuwania Awarii.

**System Komunikacji (SK)** – funkcyjna skrzynka email dla dostarczania i obsługi oraz Portal WWW dla Informacji Ogólnych umożliwiająca komunikację OPL z OK w celu wymiany niezbędnych informacji w zakresie świadczenia Usługi.

**Orange Polska S.A. (OPL)** – Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.

**Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawarta przez Abonenta z OK lub OPL.

**Umowa** – niniejsza umowa.

**Urządzenia** – urządzenia telekomunikacyjne spełniające normy techniczne, określone obowiązującymi przepisami prawa, zainstalowane zgodnie z Umową lub Szczegółową Umową Kolokacji.

**Usługa Abonencka** – usługa telekomunikacyjna, świadczona Abonentowi przez OPL albo OK na podstawie Umowy Abonenckiej.

**Usługa**– usługa hurtowa szerokopasmowej transmisji danych dla Jednostek Oświatowych o prędkości do 300 Mb/s download i do 50 Mb/s upload – dostęp na poziomie Ethernet lub/i IP Niezarządzany świadczona przez OPL na Sieci POPC.

**Usługa hurtowa** – usługa telekomunikacyjna, świadczone przez Część hurtową OPL na podstawie Umowy na rzecz OK, w celu ich dalszego świadczenia użytkownikom przez OK.

**Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

**VLAN** (ang. Virtual LAN ) – virtualne połączenie w Sieci Ethernet.

**Węzeł Ethernet** – Węzeł Sieci Ethernet.

**Węzeł sieci telekomunikacyjnej** – urządzenie w sieci telekomunikacyjnej używane do świadczenia usług szerokopasmowej transmisji danych umożliwiające dostęp do tej sieci.

**Właściwy Organ** – organ administracji państwowej właściwy do podejmowania rozstrzygnięć w danym zakresie, w szczególności Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

**xPON** (ang. Passive Optical Network) - grupa technologii dostępowych wykorzystujących pasywną sieć optyczną i charakteryzujących się współdzieleniem infrastruktury światłowodowej przez wielu Abonentów dzięki zastosowaniu Spliterów optycznych, np.: BPON, GPON, EPON, GEPON.

**Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej. Zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą ID Łącza i wskazuje na konkretny adres, do którego może być przypisany numer stacji telefonicznej, ID usługi szerokopasmowej lub nazwa Abonenta.

**Zamówienie** – informacja w formie elektronicznej przekazywana przez OK lub OPL do OPL w celu realizacji Usługi.

**Zgłoszenie** – informacja dotycząca powstania Awarii i wniosku o jej usunięcie.

## **1.2. Przedmiot i czas trwania Umowy**

1. Niniejsza umowa jest dedykowana dla zapewnienia dostępu do szerokopasmowej transmisji danych dla Jednostek Oświatowych na poziomie Ethernet i IP Niezarządzany przez OPL Usługi w zasięgu Sieci POPC. OK może dla realizacji własnych usług w zasięgu Sieci POPC wykorzystywać PDU wybudowane w ramach umowy zgodnej z Ofertą SOR, a także Usługi kolokacji.
2. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem, iż Strony ustalają, iż na podstawie niniejszej umowy możliwe jest składanie nowych Zamówień do czasu wstrzymania sprzedaży przez OPL usługi detalicznej dla Jednostek Oświatowych.
3. 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.
- 3a. W ramach dostępu na poziomie IP Niezarządzanego OPL zapewnia OK 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 IP, urządzeń BRAS, i urządzeń OLT (poza kartami, do których przyłączone są Łącza Abonenckie).
  4. Urządzenie końcowe sieci optycznej stanowiące zakończenie Łącza Abonenckiego w lokalu, zapewnia OK.
  5. OPL zapewnia transmisję danych pomiędzy OLT a PDU, odpowiednio w Sieci Ethernet.

## **1.3. Zobowiązania Stron**

1. W ramach Umowy OPL zapewnia poprawne świadczenie Usługi z parametrami technicznymi nie gorszymi niż parametry techniczne analogicznych usług świadczonych przez OPL własnym Abonentom.



2. Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach zaistniałych w trakcie realizacji Usługi mogących mieć wpływ na funkcjonowanie sieci, w tym na integralność ich sieci telekomunikacyjnych lub na jakość usług świadczonych Abonentom.
3. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy wszelkie informacje techniczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne dotyczące drugiej Strony, uzyskane dla celów związanych z zawarciem i realizacją Umowy, niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła.
4. OK zobowiązuje się, że w przypadku świadczenia usług dostępu do internetu z wykorzystaniem niniejszej Umowy będzie świadczył usługi o parametrach nie niższych niż:
  - a. minimalna gwarantowana przepustowość mierzona na CPE w dół od węzła dostępowego do CPE – 30 Mb/s;
  - b. minimalna gwarantowana przepustowość mierzona na CPE w górę od CPE do węzła dostępowego – 6 Mb/s.”
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień Umowy uznane zostanie za niezgodne z zasadami POPC lub nieważne na mocy prawomocnego wyroku sądu lub decyzji innego uprawnionego do tego organu władzy publicznej, Strony niezwłocznie podejmą negocjacje w celu zastąpienia postanowień niezgodnych z zasadami POPC lub nieważnych innymi postanowieniami, które będą realizować możliwie zbliżony cel gospodarczy.

## **1.4. Warunki rozwiązywania Umowy**

### **1.4.1 Przesłanki wypowiedzenia Umowy**

1. Każda ze Stron Umowy może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku utraty uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez drugą Stronę tej umowy.
2. Każdej ze Stron Umowy przysługuje prawo rozwiązania tej umowy z zachowaniem określonego poniżej okresu wypowiedzenia, dokonanego w formie pisemnej pod rygorem nieważności, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
  - a) druga Strona umowy naruszyła istotne postanowienia tej umowy – okres wypowiedzenia wynosi 2 miesiące, od złożenia wypowiedzenia, złożenie wypowiedzenia jest możliwe dopiero po zakończeniu po opisanej w ust. 1.4.2 procedury konsultacji
  - b) druga Strona umowy zalega z płatnościami wynikającymi z Umowy za 1 (jeden) okres rozliczeniowy i nie uiściła należności w dodatkowym terminie 14 (czternasto) dni od dnia doręczenia jej pisemnego wezwania do zapłaty – okres wypowiedzenia wynosi 30 (trzydzieści) dni, licząc od daty upływu ww. 14 (czternasto) dniowego terminu. Rozpoczęcie biegu terminu wypowiedzenia następuje dopiero po upływie dodatkowego 14(czternasto) dniowego terminu do zapłaty.

3. Strony mogą rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 3 (trzy) miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
4. W każdym przypadku wypowiedzenie Umowy należy dostarczyć w formie pisemnej do komórki organizacyjnej OPL lub OK, wskazanej w załączniku adresowym do Umowy.

#### **1.4.2 Tryb konsultacji w przypadku naruszenia postanowień Umowy o Dostępie**

1. W przypadku, gdy jedna ze Stron naruszyła postanowienia Umowy o Dostępie druga Strona może wezwać pisemnie do zaprzestania naruszania Umowy o Dostępie. W wezwaniu należy wskazać szczegółowy zakres naruszeń. Strona, do której skierowane jest wezwanie, przedstawia w odpowiedzi pisemne stanowisko w sprawie, wyjaśniając sytuację lub wskazując na bezzasadność zarzutów Strony występującej z wezwaniem, w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania.
2. W razie nie przedstawienia przez Stronę, do której jest skierowane wezwanie, stanowiska w terminie wskazanym powyżej, konsultacje uważa się za zakończone. Strona występująca z wezwaniem może pominąć stanowisko przedstawione po terminie.
3. Strona występująca z wezwaniem ustosunkowuje się na piśmie do stanowiska Strony, do której skierowane było wezwanie, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania pisemnego stanowiska, wskazując przyczyny jego odrzucenia albo zawiadamiając o jego uznaniu.
4. Nieustosunkowanie się w terminie przez Stronę występującą z wezwaniem do stanowiska Strony, do której skierowane było wezwanie, oznacza uznanie stanowiska za zasadne.
5. W przypadku uznania stanowiska przez Stronę występującą z wezwaniem za zasadne Umowa o Dostępie nie ulega rozwiązaniu.

### **1.5. Procedura rozstrzygania sporów dotyczących realizacji Umowy**

1. Wszelkie spory dotyczące realizacji Umowy OK będą rozwiązywane przez Strony w pierwszej kolejności w drodze negocjacji.
2. Negocjacje, o których mowa powyżej, będą prowadzone przez upoważnionych przedstawicieli OPL i OK po uprzednim wezwaniu jednej ze Stron do rozpoczęcia rozmów. Jeżeli po upływie 60 dni od daty wezwania do rozpoczęcia negocjacji, spór nie zostanie rozwiązany, Strony poddadzą zaistniały spór pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla pozwanego, chyba że Strony w Umowie postanowią inaczej.
3. Postanowienia pkt 1 i pkt 2 nie ograniczają prawa Strony do wystąpienia z wnioskiem do Prezesa UKE o rozstrzygnięcie sporu zaistniałego pomiędzy Stronami.
4. W przypadku sporów o zawarcie lub zmianę Umowy, OPL lub OK mogą zwrócić się do Prezesa UKE, w trybie art. 27 ust. 2 Ustawy, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu.

## **1.6. Wykonywanie obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego**

1. Każda Strona wykonuje działalność telekomunikacyjną, wypełniając zadania i obowiązki na rzecz obronności i bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego w zakresie i na warunkach określonych w Dziale VI Ustawy oraz w innych powszechnie obowiązujących przepisach prawa, z zastrzeżeniem ust. 3 i następnych.
2. W ramach korzystania przez OK z Usługi, OK będzie miał prawo dokonania wszelkich czynności, związanych z wykonywaniem obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, wymaganych przez uprawnione organy władzy państwowej dotyczących jego Abonentów.
3. OPL wykonuje na rzecz OK zadania i obowiązki na rzecz obronności i bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego w zakresie i na warunkach określonych w Ustawie oraz w innych powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. Zadania i obowiązki, o których mowa w ust. 3, dotyczą w szczególności zapewnienia:
  - a) technicznych i organizacyjnych warunków jednoczesnego i wzajemnie niezależnego dostępu do wskazanych treści przekazów telekomunikacyjnych i posiadanych przez OPL danych, o których mowa w art. 159 ust. 1 oraz art. 161 Ustawy, danych związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną,
  - b) technicznych i organizacyjnych warunków jednoczesnego i wzajemnie niezależnego utrwalania treści i danych, o których mowa w ust. 4 lit. a, przez uprawnione podmioty w rozumieniu Ustawy,
  - c) utrwalania treści i danych, o których mowa w ust. 4 lit. a, na rzecz sądu lub prokuratora.
5. Strony współpracują ze sobą przy wykonywaniu obowiązków określonych w ust. 3 i ust. 4 poprzez dostarczenie sobie nawzajem, na każde żądanie odpowiednich organów, danych, o których mowa w ust. 4 lit. a. W celu wykonania powyższego obowiązku jedna Strona zgłasza drugiej Stronie odpowiednie żądanie, wskazując termin, w jakim dany obowiązek powinien być wykonany na rzecz odpowiedniego organu. Zgłoszenie takie powinno być sformułowane w sposób nienaruszający przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228).
6. Strona poinformuje Prezesa UKE o powierzeniu drugiej Stronie wykonywania obowiązków, określonych w ust. 3, w terminie i w sposób określony w Ustawie.

### **1.6.1 Zmiany w sieciach**

1. Z uwagi na cykl inwestycyjny w OPL, OK, który będzie stroną Umowy, w terminie co najmniej jednego roku przed datą rozpoczęcia realizacji inwestycji, najpóźniej w terminie do dnia 30 (trzydziestego) czerwca poprzedzającego dany rok (lub częścię, o ile Strony uzgodnią to w toku

negocjacji Umowy ), w którym są planowane inwestycje, będzie pisemnie powiadamiać OPL o planowanych zmianach w swojej sieci, które mogą wymagać wprowadzenia zmian w Sieci OPL, a w szczególności o zmianach mogących mieć wpływ na przekazywanie lub przyjmowanie międzysieciowego ruchu telekomunikacyjnego w punktach styku sieci.

2. Analogiczne informacje OPL będzie przekazywała OK. w terminie co najmniej jednego roku przed datą rozpoczęcia realizacji inwestycji, najpóźniej w terminie do dnia 30 (trzydziestego) czerwca poprzedzającego rok (lub częściej, o ile Strony uzgodnią to w toku negocjacji Umowy ), w którym są planowane inwestycje.

3. W przypadku, gdy na skutek otrzymania powiadomienia OPL lub OK stwierdzą konieczność zmiany w swojej sieci, w terminie nieprzekraczającym 14 (czternaście) dni od dnia otrzymania powiadomienia poinformuje o tym drugą Stronę.

4. W wyniku otrzymanej informacji Strony powinny niezwłocznie przystąpić do uzgodnienia sposobu postępowania w tej sprawie.

5. Skutki działań podjętych przez którąkolwiek ze Stron Umowy w wyniku uzyskanych informacji wynikających z powiadomień, o których mowa powyżej, bez uzgodnienia sposobu postępowania w sprawie nie mogą być przedmiotem jakichkolwiek roszczeń wobec Strony powiadamiającej, zwłaszcza o zwrot związanych z tym poniesionych nakładów finansowych.

## **1.7. Warunki zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej i ochrony danych w sieci**

1. W celu zachowania bezpieczeństwa informacji i ochrony danych, pracownicy współpracującego z OPL OK (i podwykonawcy OK) oraz OPL, przed wejściem w posiadanie informacji bądź danych podlegających prawnej ochronie są zobowiązani do podpisania imiennych oświadczeń o zachowaniu tajemnicy i ochrony danych, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 5 do Części I Ogólnej.

2. Współpraca OPL z OK w ramach przyłączonej sieci musi uwzględniać poniżej wymienione zasady:

a) wzajemne zachowanie w tajemnicy informacji i danych prawnie chronionych, a w szczególności stanowiących tajemnicę telekomunikacyjną,

b) zachowywać w tajemnicy postanowienia Umowy , wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne dotyczące drugiej Strony,

uzyskane w związku z negocjowaniem oraz realizacją Umowy , niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła<sup>1</sup>;

c) informacje prawnie chronione będą przekazane pracownikom współpracującego OK lub pracownikom jego podwykonawców, tylko w zakresie, w jakim odbiorca informacji musi mieć do nich dostęp dla celów wykonania Umowy ,

d) współpracujący OK nie będą kopiować, powielać lub w jakikolwiek sposób rozpowszechniać informacji prawnie chronionych, z wyjątkiem sytuacji, gdy wykorzystanie tych informacji następuje w celu wykonania Umowy . W takim przypadku wszelkie kopie będą własnością OK, którego informacje dotyczą.

3. Powyższe zasady nie będą miały zastosowania do tych informacji, które:

a) są opublikowane, powszechnie znane lub zostały urzędowo podane do publicznej wiadomości,

b) zostały przekazane przez osobę trzecią w ramach wykonania Umowy ,

c) zostały ujawnione przez jedną ze Stron Umowy za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony,

d) zostały ujawnione właściwym organom ze względu na wymogi prawa,

e) zostały ujawnione za pisemną zgodą drugiej Strony podmiotowi finansującemu działalność Strony związaną z realizacją Umowy ,

f) są przekazywane osobom świadczącym usługi doradcze, pod warunkiem uprzedniego uzyskania od tych osób pisemnego zobowiązania do zachowania w tajemnicy informacji prawnie chronionych, uzyskanych w związku z Umową .

4. Zasady określone powyżej będą wiązać OK w czasie obowiązywania Umowy oraz przez 5 (pięć) lat po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy .

5. Pracownicy OK (i podwykonawcy OK), a także pełnomocnicy i doradcy, przed wejściem w posiadanie nieujawnionych do wiadomości publicznej informacji technicznych, technologicznych, organizacyjnych OPL lub innych informacji OPL posiadających wartość gospodarczą, co do których OPL podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności, są zobowiązani do podpisania imiennych oświadczeń o zachowaniu tajemnicy OPL, według wzoru określonego w Załączniku nr 5 do Części I Ogólnej Umowy .

6. Strony są zobowiązane do:

  

---

<sup>1</sup> Dane te mogą być jednak udostępniane do celów postępowań administracyjnych.

- a) zachowania należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń i sieci zgodnie z wewnętrznymi przepisami w tym zakresie oraz zbiorów danych przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich,
- b) przetwarzania informacji i danych prawnie chronionych tylko i wyłącznie w przypadku, gdy są przedmiotem usługi świadczonej drugiemu OK lub są niezbędne do jej wykonywania, a także w celu wykonania zadań na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego na żądanie uprawnionych ustawowo organów, albo gdy jest to konieczne w celu przetwarzania tych informacji w statystycznych systemach informatycznych.

## **1.8. Odpowiedzialność Stron**

### **1.8.1 Zasady ogólne**

1. Strona jest zobowiązana do naprawienia szkody, którą poniosła druga Strona, wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności. Szkada obejmuje zarówno straty rzeczywiste, które poniosła dana Strona, jak i utracone przez nią korzyści.
2. Za działanie lub zaniechania podwykonawców oraz wszelkich osób upoważnionych przez OK lub OPL, OK lub OPL odpowiada jak za własne działania lub zaniechania
3. W przypadku, gdy OK zamierza dochodzić odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, OK złoży wniosek o odszkodowanie do OPL z podaniem uzasadnienia. Jeśli w terminie 1 (jednego) miesiąca, poczynwszy od złożenia wyżej wspomnianego wniosku, Strony nie osiągną porozumienia co do rozliczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, OK będzie mógł dochodzić odszkodowania (za szkodę rzeczywistą i utracone korzyści) przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby OPL, na zasadach ogólnych określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), zwanej dalej „kc”. Z powyższej procedury OK będzie mógł skorzystać także w przypadku pobrania kary umownej określonej w pkt 1.9.3, w sytuacji gdy wysokość szkody przenosi wartość pobranej kary umownej.
4. W przypadku podniesienia przez osoby trzecie przeciwko OPL roszczeń związanych z wykonaniem przez OPL Umowy, OK powinien, jeżeli jest to uzasadnione stanem faktycznym i prawnym podjąć wszelkie niezbędne czynności prawne i faktyczne w celu zwolnienia OPL od odpowiedzialności w stosunku do osób trzecich oraz zwrócić OPL wszelkie koszty i straty poniesione w związku z roszczeniami osób trzecich, o których mowa powyżej, pod warunkiem spełnienia następujących przesłanek:
  - a. OPL niezwłocznie powiadomi OK o roszczeniach osoby trzeciej i umożliwi OK obronę przed tymi roszczeniami,
  - b. OK nie skorzysta z uprawnień przysługujących mu na podstawie ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), zwanej dalej „Kpc”, do przystąpienia do toczącego się postępowania w charakterze interwenienta ubocznego albo pomimo przystąpienia nie może podnieść wobec OPL zarzutów, o których mowa w art. 82 Kpc albo wyrazi zgodę na zawarcie

między OPL a osobą trzecią ugody z tytułu roszczeń przysługujących tej osobie wobec OPL,

- c. roszczenia osoby trzeciej nie będą wynikały z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez OPL oraz nie będą skutkiem czynu niedozwolonego OPL.

### **1.8.2 Siła wyższa**

1. Działanie Siły Wyższej może wstrzymać w całości lub w części wykonanie Umowy. Strona poszkodowana w przypadku działania Siły Wyższej zobowiązuje się powiadomić drugą Stronę w jak najkrótszym terminie o zaistnieniu takich okoliczności, jak również o ich ustaniu.
2. Strona ta niezwłocznie zawiadomi poprzez SK o powstaniu tego zdarzenia, a ponadto będzie informować drugą Stronę o istotnych faktach mających wpływ na przebieg takiego zdarzenia, w szczególności o przewidywanym terminie jego zakończenia i o przewidywanym terminie podjęcia wykonywania zobowiązań z Umowy, oraz o zakończeniu tego zdarzenia, w miarę możliwości przedstawiając dokumentację w tym zakresie.
3. Strony uzgodnią sposób postępowania wobec tego zdarzenia.
4. Strona zawiadamiająca o zaistnieniu Siły Wyższej niezwłocznie, w miarę możliwości, rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia.
5. Zobowiązania Stron określone w Umowie zostaną zawieszone w całości lub częściowo do chwili ustania działania Siły Wyższej i przywrócenia warunków umożliwiających wykonywanie Umowy, jakie istniały przed zaistnieniem Siły Wyższej. Tym samym, Strony zobowiązują się do wdrożenia wszelkich środków koniecznych do usunięcia zakłóceń, które na skutek Siły Wyższej przerwały świadczenie usług, będących przedmiotem Umowy.
6. Jeśli okoliczności związane z działaniem Siły Wyższej będą trwały ponad 3 (trzy) miesiące, Strony uzgodnią, czy wykonywanie Umowy powinno być kontynuowane i na jakich zasadach kontynuacja ta ma nastąpić.

### **1.8.3 Kary umowne**

1. OK może żądać od OPL kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o Dostępie w następujących przypadkach:
  - a) 20 (dwadzieścia) % opłaty instalacyjnej za każdy dzień opóźnienia, w przypadku, gdy OPL w wyznaczonym terminie nie przekaże Łącza Abonenckiego lub nie dokona Migracji,
  - b) 300 (trzysta) złotych za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku, gdy nie zostaną dotrzymane terminy przekazania IO;
  - c) 250 (dwieście pięćdziesiąt) złotych za każdą błędną IO przekazaną przez OPL,
  - d) 300 (trzysta) złotych za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku, gdy nie zostaną dotrzymane terminy przekazania informacji wchodzących w zakres Wywiadu technicznego,

- e) 60/30 opłaty abonamentowej za daną Usługę, określonej w Cenniku, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku, gdy przekroczony zostanie czas usunięcia Awarii

e<sup>1</sup>) 1/30 opłaty abonamentowej za daną Usługę dla Obszaru Nieregulowanego, określonej w Cenniku, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku, gdy przekroczony zostanie czas usunięcia Awarii

- f) kara umowna za każdą rozpoczętą godzinę przerwy ponad dopuszczony okres od chwili zakończenia świadczenia Usługi przez OPL na rzecz Abonenta w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej w przypadku przekroczenia przez OPL dopuszczanej Przerwy w świadczeniu Usługi.

- g) w przypadku potwierdzenia w ramach kontroli Prezesa UKE zastrzeżeń zgłoszonych do protokołu z Inspekcji, PT może naliczyć karę umowną od momentu podpisania przez Strony Protokołu z Inspekcji, która liczona jest w następujący sposób:

W przypadku Usługi:

$$K\dot{L}A = (D1 + \dots + Dn) \times AD/30;$$

KŁA – wysokość kary umownej z tytułu nieprawidłowości dotyczących Łącza Abonenckiego [PLN];

D1, Dn – liczba dni, w których istniała potwierdzona nieprawidłowość;

AD – oferta detaliczna TP dla maksymalnej przepływności łącza zestawionego w oparciu o postanowienia umowy na czas nieokreślony [PLN];

- h) OPL może żądać od OK kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w następujących przypadkach:

za każdy udowodniony przez OPL przypadek wykonywania prac przez OK bez zgłoszenia i Nadzoru OPL, przyjmuje się, że OK ponosi koszty opłaty za Nadzór tak jakby był wykonany oraz dodatkowo jest zobowiązany do zapłaty kary w wysokości 80% najwyższej opłaty za Nadzór

- i) OK obowiązany jest do zapłaty na rzecz OPL kar umownych w wysokości 10/30 opłaty abonamentowej za daną Usługę, określonej w Cenniku, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku niedotrzymania terminu zwrotu elementów infrastruktury Sieci POPC stosownie do postanowień umowy chyba, że opóźnienie nastąpiło z winy OPL.

2. Wysokość kary umownej określonej w ppkt 1.8.3. ust. 1 pkt a, b, , d, e ,f – z tytułu jednego zdarzenia nie może przekroczyć jej 60 (sześćdziesięć) krotności. Za jedno zdarzenie uznaje się jednostkowe przekroczenie terminu na realizację pojedynczego zgłoszenia/zamówienia dotyczące przypadków opisanych w ww. punktach, zakończone powiadomieniem OK przez OPL o jego realizacji (w przypadku Awarii jest to powiadomienie o usunięciu Awarii). W związku z brzmieniem zdania poprzedzającego wskazanej kary umownej nie stosuje się do ponownych zgłoszeń/zamówień dla zdarzeń niezakończonych przedmiotowym powiadomieniem OK.

3. Kary umowne określone w ppkt 1.8.3. ust. 1 od pkt b do pkt e oraz od pkt f do pkt i nie są stosowane na obszarach gminnych lub innych obszarach geograficznych, na których OPL nie



został uznany za przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o znaczącej pozycji rynkowej na danym rynku właściwym przez Prezesa UKE (Obszar Nieregulowany), o ile podstawa do zapłaty kary umownej związana byłaby ze świadczeniem usługi dot. tego rynku właściwego, na którym OPL nie zajmuje znaczącej pozycji rynkowej. Wartość kar umownych określonych w ppkt 1.8.3 ust. 1 pkt a i e<sup>1</sup> z tytułu jednego zdarzenia, na obszarach opisanych w zdaniu pierwszym, nie może przekroczyć równowartości wszystkich opłat należnych OPL z tytułu świadczenia usługi hurtowej, której dotyczy zdarzenie, przez trzy miesiące.

4. Jako dzień, w którym nastąpiło opóźnienie w działaniu OPL Strony przyjmują każdy dzień liczony jako kolejne 24 (dwadzieścia cztery) godziny od momentu wystąpienia opóźnienia.
5. Wysokość kary umownej do wypłacenia, której na rzecz OK zobowiązana jest OPL z tytułu Awarii uniemożliwiającej świadczenie Usługi, ustalana jest na warunkach nie gorszych niż przyznane Abonentom OPL.
6. Powyższe zapisy nie wykluczają prawa do dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość kar umownych.
7. Kara umowna płatna jest na wskazany rachunek bankowy OK lub potrącana z bieżących wierzytelności OK względem OPL, według wyboru OK.
8. Kara umowna nie przysługuje OK w następujących przypadkach:
  - w przypadku, gdy Abonent OK nie wyrazi zgody na dostęp do lokalu służb technicznych OPL, który to dostęp jest konieczny dla usunięcia Awarii, zgodnie z postanowieniami Części I Rozdział I pkt 1.10.1 ust. 10 Umowy lub przypadku nieobecności Abonenta OK w lokalu w umówionym terminie;
  - braku zgłoszenia przez OK do OPL nieprawidłowości w zakresie zdarzeń objętych roszczeniem z tytułu kary umownej;
  - zaistnienia zdarzeń wyłączających odpowiedzialność OPL (Siła wyższa).
9. W przypadkach, gdy jedno zdarzenie może stanowić więcej niż jedną podstawę do naliczania kar umownych opisanych w pkt 1.8.3, OK ma możliwość według własnego wyboru do obciążenia OPL kosztem kary umownej tylko z jednej podstawy.

#### **1.8.4 Bonifikaty**

1. Bonifikaty przysługują OK za każdy rozpoczęty dzień, w którym Usługa była niedostępna z uwagi na wystąpienie Awarii oraz za każdy dzień niedotrzymania parametru dostępności Usług w ciągu roku kalendarzowego określonego na poziomie 99,7 (dziewięćdziesiąt dziewięć i siedem dziesiątych) %. W przypadku gdy OK korzysta z danej Usługi przez okres krótszy niż rok kalendarzowy to dostępność usługi powinna być wyliczona proporcjonalnie do danego okresu.
2. Wysokość bonifikaty, o której mowa w ust. 1 powyżej, ustala się na poziomie 1/30 opłat miesięcznych za każdy rozpoczęty dzień, w którym Usługa była niedostępna z uwagi na wystąpienie

Awarii lub za każdy rozpoczęty dzień, w którym Usługa świadczona była poniżej gwarantowanej dostępności Usług, o których mowa w Części I Ogólnej Rozdziale 1 Informacje podstawowe pkt. 1.1 Definicje.

3. Jako dzień, w którym nastąpiła w sposób ciągły lub przerywany niedostępność Usługi, Strony przyjmują każdy dzień liczony jako kolejne 24 (dwadzieścia cztery) godziny od momentu dokonania zgłoszenia zdarzenia.
4. Bonifikaty uwzględnia się odejmując wysokość bonifikaty od sumy opłat za miesiąc następujący po miesiącu, w którym nastąpiło zdarzenie związane z bonifikatą. OPL, bez potrzeby zgłaszania stosownego żądania przez OK, uwzględnia bonifikatę przy wystawianiu faktury w najbliższym terminie płatności, przed uwzględnieniem zwrotu pobranych należności.

## **1.9. Reklamacje**

### **1.9.1 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 SK.
3. Wyróżnia się następujące rodzaje reklamacji: reklamacje operatorskie związane z reklamacjami abonenckimi, reklamacje finansowe, reklamacje w Procesie Model Współpracy Międzyoperatorskiej (MWM).

### **1.9.2 Reklamacje operatorskie związane z reklamacjami abonenckimi**

1. Reklamacje rozpatruje i załatwia każda ze Stron we własnym zakresie. W razie wątpliwości, za Stronę zobowiązaną do rozpatrzenia i załatwienia reklamacji uważa się Stronę, która wystawiła podmiotowi reklamującemu fakturę obejmującą reklamowane usługi lub fakturę obejmującą kwestionowane opłaty. Strona rozpatruje i załatwia również reklamacje dotyczące usług świadczonych przez podmiot udostępniający usługi tej Strony.
2. W przypadku złożenia Stronie reklamacji, która powinna zostać rozpatrzona przez drugą Stronę, Strona, której złożono reklamację, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 (siedmiu) DR od dnia złożenia reklamacji, poinformuje podmiot, który złożył reklamację, że nie jest właściwa do jej rozpatrzenia oraz wskaże, o ile to będzie możliwe, podmiot właściwy do jej rozpatrzenia.
3. W przypadku reklamacji, w związku z realizacją usługi, świadczonej przez jedną ze Stron w oparciu o usługę lub infrastrukturę drugiej Strony, dla której rozpatrzenia niezbędne jest uzyskanie informacji od drugiej Strony, Strona, której złożono reklamację, przekaże w jak najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji, drugiej Stronie opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
4. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli drugiej Stronie informacji w terminie do 7 (siedmiu) DR od dnia otrzymania opisu

przedmiotu reklamacji i wniosku o udzielenie informacji. Strony zobowiązują się do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności w celu udzielenia odpowiedzi na wniosek drugiej Strony.

5. Strona rozpatrująca reklamację odpowiada za jej rozpatrzenie oraz ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty reklamacji. Jeżeli jedna ze Stron pokryła koszty reklamacji, a po wyjaśnieniu powodów reklamacji okaże się, że przyczyna reklamacji dotyczy usług świadczonych przez drugą Stronę, koszty przyjęcia i załatwienia zasadnej reklamacji zostaną stosownie rozliczone między Stronami. Strona, która przekazała do drugiej Strony opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji ponosi koszty dokonania tych czynności oraz koszty czynności drugiej Strony związane z udzieleniem informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

6. OK może złożyć reklamację do OPL z tytułu niemożności świadczenia lub przerwy w świadczeniu Usługi 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 nie dotrzymania przez OPL terminów, o których mowa w ust. 7 powyżej reklamację uznaje się za rozpatrzoną pozytywnie.

9. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, OPL przekazuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.

10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji OK przysługuje bonifikata, o której mowa w Części I, Rozdziale 1, pkt 8, ppkt 1.8.3, ust. 1 Umowy, związana z Awarią za okres objęty reklamacją.

### **1.9.3 Reklamacje finansowe**

1. Reklamacje finansowe mogą być składane z tytułu wadliwego rozliczenia należności pieniężnych za Usługi.

2. Reklamację można wnieść w terminie 12 (dwunastu) miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiło zdarzenie uprawniające do złożenia reklamacji.

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 z danymi pozwalającymi na identyfikację przedmiotowych pozycji, wraz z informacją o zgłaszanych do niej zastrzeżeniach. OK jest

zobowiązany do umieszczenia danych, o których mowa w zdaniu powyższym tylko w przypadku, gdy reklamowana faktura zawiera takie dane.

4. Fakt złożenia reklamacji nie zwalnia OK z obowiązku uregulowania zobowiązania określonego na fakturze w pełnej kwocie i w wyznaczonym terminie.
5. OPL rozpatruje reklamacje finansowe w terminie 30 (trzydziestu) dni, licząc od dnia otrzymania reklamacji poprzez SK.
6. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie określonym w ust. 5, reklamację uznaje się za rozpatrzoną pozytywnie.
7. W przypadku uznania przez OPL reklamacji, OPL w ciągu 30 (trzydziestu) dni wystawi fakturę korygującą.
8. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej faktury, OPL prześle odpowiedź wraz z uzasadnieniem odrzucenia reklamacji poprzez SK.

#### **1.9.4 Reklamacje w Procesie Model Współpracy Międzyoperatorskiej (MWM)**

1. W przypadku reklamacji dotyczącej Procesu MWM, dla której rozpatrzenia niezbędne jest uzyskanie informacji od drugiej Strony, Strona, której złożono reklamację, prześle drugiej Stronie opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
2. Proces zgłaszania reklamacji odbywa się poprzez SK.
3. Reklamacje MWM mogą dotyczyć wyłącznie Negatywnej Weryfikacji Formalnej (NWF) zamówienia MWM, (czyli odrzucenia przez OPL zamówienia realizowanego zgodnie z MWM z powodu błędów/braków formalnych).
4. Biorca może złożyć reklamację dotyczącą NWF w Procesie MWM w ciągu 3 (trzech) DR od dnia otrzymania informacji od OPL o odrzuceniu Zamówienia MWM z powodu braków formalnych. Reklamacja zgłoszona po upływie 3 (trzech) DR będzie odrzucona.
5. Przy obliczaniu terminów nie uwzględnia się dnia wpływu komunikatu do uczestnika procesu.
6. Zgłoszenie reklamacji w MWM, przesłane przez Biorcę jest weryfikowane. Jeżeli zgłoszenie wysłane przez Biorcę nie spełnia określonych warunków, do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny
7. W terminie 3 (trzech) DR od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji dla zamówień dotyczących dostarczenia Usługi na Łączu Abonenckim Aktywnym, OPL przesyła do Biorcy komunikat odpowiedzi na reklamację. Komunikat będzie zawierał informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji. Reklamacje w MWM dotyczące pozostałych Usług OPL rozpatruje w terminie 7 (siedmiu) dni z możliwością przedłużenia w szczególnie skomplikowanych przypadkach do 12 (dwunastu) dni, licząc od przyjęcia zgłoszenia. Po upływie 7 (siedmiu) dni od daty złożenia reklamacji w MWM przez OK, OPL informuje OK o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji w

MWM do 12 (dwunastu) dni ze wskazaniem, na czym polega szczególnie skomplikowany przypadek danej reklamacji.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) Wynik rozpatrzenia reklamacji:

- pozytywny,
- negatywny,

b) Uzasadnienie negatywnego wyniku rozpatrzenia reklamacji.

9. W przypadku uznania reklamacji OPL kontynuuje proces realizacji zamówienia MWM bez konieczności ponawiania zamówienia przez Biorcę.

## **1.10. Awarie**

### **1.10.1 Podstawowe zasady współpracy operatorskiej w zakresie usuwania Awarii**

1. OPL i OK współpracują przy lokalizacji i usuwaniu Awarii.
2. Za moment zgłoszenia oraz początek czasu usuwania Awarii (CUA) uważa się moment przekazania przez Stronę zgłoszenia w formie elektronicznej za pośrednictwem SK dotyczącego Awarii.
3. Strona odpowiedzialna za usunięcie Awarii usuwa ją według własnych procedur technicznych i dostępnych środków.
4. W każdym konkretnym przypadku wystąpienia Awarii, OPL będzie prowadziła działania interwencyjne w czasie niezbędnym do jej usunięcia.
5. OK może nadać Awarii status priorytetowy.
6. Opłata z tytułu Interwencji w przypadku Awarii o statusie priorytetowym wynosi 150 (sto pięćdziesiąt) % opłaty wskazanej w Cenniku.
7. OPL i OK wzajemnie i bezzwłocznie powiadamiają się o wystąpieniu Awarii.
8. Po usunięciu Awarii Strona odpowiedzialna za przywrócenie poprawnej pracy sieci niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o usunięciu Awarii.
9. OPL i OK prowadzą rejestr zgłoszeń zarówno, gdy zgłaszają Awarię, jak i gdy odbierają informację o Awarii.
10. OK jest zobowiązany umożliwić wstęp 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 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.

10a. 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 SK,
- 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 termin umówienia wizyty w lokalu Abonenta OK. Zgłoszenie to nie podlega procedurze potwierdzenia przyjęcia usunięcia Awarii opisanej w Części I, Rozdział 1 pkt. 1.10
- 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. W przypadku stwierdzenia przez przedstawicieli Stron Awarii w Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, za którą odpowiedzialny jest OK, OPL nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie czasu usuwania Awarii.

#### **1.10.2 Zasady postępowania w celu usunięcia Awarii**

- 1. OPL zapewnia przyjmowanie zgłoszeń Awarii, które będzie dostępne 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, 7 (siedem) dni w tygodniu.
- 2. Za pośrednictwem SK (w razie niedostępności SK – poprzez system awaryjny, wskazany w Części I, Rozdział 3, Umowy ) można dokonać Zgłoszeń, które obejmują:
  - a) wszelkie zdarzenia dotyczące nieprawidłowego funkcjonowania Usługi,
  - 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, za których prawidłowe działanie odpowiada jedna ze Stron, druga Strona, która ujawniła wystąpienie Awarii, niezwłocznie dokona Zgłoszenia.

#### **1.10.3 Punkt przyjęcia i obsługa Zgłoszeń**

- 1. Zgłoszenia przyjmowane są poprzez SK.

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. W Zgłoszeniu Awarii, której OK nadał status priorytetowy, OK podaje uzasadnienie nadania danej Awarii takiego statusu.
4. Po dokonaniu wstępnej lokalizacji Awarii, Strona przyjmująca Zgłoszenie przekaze 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 przyczyn Awarii nie powinien przekraczać:
  - a. 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu dokonania Zgłoszenia Awarii przez OK,
  - b. 8 (ośmiu) godzin od momentu dokonania Zgłoszenia Awarii dla Awarii, której OK nadał status priorytetowy.,
7. Koszty usunięcia Awarii ponosi ta ze Stron, która odpowiada za wystąpienie okoliczności prowadzących do Awarii.
8. OPL przesyła OK poprzez SK informację o usunięciu Awarii.
9. Po otrzymaniu komunikatu od OPL o usunięciu Awarii, OK ma do 24 (dwudziestu czterech) godzin na potwierdzenie do OPL usunięcia Awarii.
10. W przypadku stwierdzenia przez OK nie usunięcia Awarii, OK niezwłocznie, nie później niż 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.
11. OPL zamyka Zgłoszenie Awarii z terminem powiadomienia OK o usunięciu Awarii w przypadku:
  - a) potwierdzenia przez OK usunięcia Awarii,
  - b) niewysłania przez OK komunikatu o potwierdzeniu usunięcia Awarii – wówczas OPL zamyka
12. Zgłoszenie po upływie 24 (dwudziestu czterech) godzin od wysłania do OK komunikatu o usunięciu Awarii.

#### **1.10.4 Kolejność obsługi Zgłoszeń**

1. Zgłoszenia OPL i OK będą obsługiwane według kolejności ich wpływu, z zastrzeżeniem Części I Rozdział 1 pkt 1.12 ppkt 1.12.8 ust. 6 Umowy .

### **1.10.5 Obsługa Awarii priorytetowych**

1. OK jest zobowiązany do przekazania do OPL bazy podmiotów, którym może przyznawać status Awarii priorytetowej, zwanej dalej „bazą podmiotów”. Powyższa baza może obejmować wyłącznie podmioty mieszczące się w katalogu wskazanym w Części I Rozdział 1 pkt 1.10 ppkt 1.10.1 Umowy . Brak przekazania bazy podmiotów przez OK jest równoznaczny z brakiem możliwości zgłaszania Awarii priorytetowej.
2. OK może, nie częściej niż raz na kwartał, zmodyfikować status danego Abonenta, dla którego w przypadku Awarii może zostać przyznany status priorytetowy (dodanie lub usunięcie Abonenta z bazy podmiotów) z wykorzystaniem SK. Zaktualizowana baza podmiotów obowiązuje począwszy od dnia następującego po dniu dokonania jej aktualizacji. Aktualizacja danych nastąpi w terminie 3 (trzech) DR od dnia przesłania zmian przez OK.
3. OK przesyłając Zamówienie określa, czy Abonent należy do kategorii Abonentów, dla których w przypadku Awarii OK może przyznać status priorytetowy.
4. OK przesyłając Zgłoszenie Awarii określa, czy obsługa Awarii ma w tym przypadku status priorytetowy.
5. Baza Abonentów, dla których w przypadku Awarii OK może przyznać status priorytetowy nie może obejmować łącznie więcej niż 25 (dwadzieścia pięć) % Abonentów danego OK.
6. Nadanie Awarii statusu priorytetowego powoduje zmianę kolejności usuwania Awarii. Zgłoszenia o statusie priorytetowym obsługiwane są w pierwszej kolejności.

### **1.11. Interwencje**

1. OPL wykonuje czynności Interwencji w następujących przypadkach:
  - a) 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 SK.
3. Opłaty wnoszone przez OK ponoszone z tytułu Interwencji określone są w Cenniku.
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.



## 1.12. Asysta

### 1.12.1 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, OPL zakończona została przesłaniem do OK uzgodnionych pomiędzy Stronami kodów odrzuceń.
3. OK zgłasza do OPL potrzebę przeprowadzenia Asysty, przesyłając do OPL poprzez SK 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 1 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 SK odrzucenie zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę.
8. Przyjmuje się, że zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie pola zostały wypełnione. W przypadku, gdy dane pole w zgłoszeniu zapotrzebowania na Asystę powinno, zdaniem OK, pozostać niewypełnione, należy wstawić w nim poziomą kreskę.
9. W przypadku pozytywnej weryfikacji zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę OPL przesyła OK poprzez SK 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. W ramach Asysty dokonywane są w szczególności czynności związane z pomiarem Łączy Abonenckiej oraz sprawdzeniem punktów styku sieci oraz inne niezbędne czynności mające na celu ustalenie przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Abonenckiej. O wyborze czynności wykonywanych w ramach Asysty decydują przedstawiciele Stron.
13. Z dokonanych czynności sporządza się protokół podpisywany przez Strony.
14. OPL przesyła OK poprzez SK informację o przeprowadzeniu Asysty oraz skan Protokołu z Asysty, podpisany przez Strony.
15. W sytuacji, gdy usunięcie przyczyny nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej przez przedstawiciela OPL nie jest możliwe w trakcie przeprowadzania Asysty, przedstawiciel OPL zamieszcza informację w tym zakresie w Protokole z Asysty. OPL poinformuje OK poprzez SK w terminie 2 (dwóch) DR od dnia przeprowadzenia Asysty o terminie usunięcia nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej, o którym mowa w ust. 2.
16. Strona, ponosząca odpowiedzialność za Awarię ponosi na rzecz drugiej Strony opłatę z tytułu przeprowadzenia Asysty wskazaną w Cenniku.
17. W przypadku nieobecności Przedstawiciela 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 Cenniku.

## **1.13. Prace planowe**

### **1.13.1 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 działalność sieci drugiej Strony. Prace planowe dzielą się na: prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, działania utrzymaniowe w sieci IP oraz prace planowe na systemach informatycznych.
2. OPL i OK będą konsultować między sobą plany prac planowych.

3. Strona przeprowadzająca prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej zapewni utrzymanie ruchu telekomunikacyjnego.
4. 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. W tym przypadku OPL i OK uzgodnią termin planowanego zawieszenia ruchu telekomunikacyjnego.
5. OPL i OK wzajemnie będą powiadamiali się o planowanych pracach planowych w ustalonym wzajemnie terminie, przed ich rozpoczęciem. Informacja powinna określać przedmiot prac, ich charakter, ewentualny wpływ na pracę sieci drugiego OK oraz przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia prac.
6. Informację o pracach planowych na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej OPL przesyła w postaci elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni przed rozpoczęciem prac planowych na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, wskazując jednocześnie szczegółowy harmonogram prac, który powinien zawierać:
  - a) przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia prac planowych;
  - b) charakter i opis przewidywanych prac;
  - c) ewentualny wpływ na obsługę zamówień oraz obsługę zgłoszeń Awarii z wyszczególnieniem procesów, których to dotyczy.
7. Jeżeli na 2 (dwa) dni przed przeprowadzeniem prac Strona, która zgłasza taką potrzebę, nie anuluje prac planowych, termin prac uznaje się za wiążący.
8. Jeżeli w trakcie przeprowadzania prac planowych Strona, która zgłosiła zamiar prowadzenia prac, planuje zmianę harmonogramu tych prac, musi natychmiast powiadomić o tym fakcie drugą Stronę.
9. Zgłoszenie przez OK Awarii dotyczącej prac planowych przeprowadzanych przez OPL nie będzie traktowane, jako Awaria.
10. Za prace planowe nie uważa się usuwania skutków Awarii
11. Za okres prac planowych OK nie wnosi opłat na rzecz OPL.
12. Za okres prac planowych OK nie przysługuje prawo występowania z jakimikolwiek roszczeniami finansowymi z tytułu ich realizacji.

#### **1.13.2 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 Ethernet 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 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 utrzymanowymi. W powiadomieniu OPL określi przewidywany czas wykonywanych prac oraz wskaże PDU, w których mogą wystąpić Przerwy w świadczeniu Usługi.
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. Dla Usług Abonenckich zrealizowanych za pomocą dostępu z poziomu 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 prześle OK harmonogram i zasady przełączenia Łącza Abonenckich.
6. W ramach działań utrzymaniowych OPL zastrzega sobie prawo do:
- a) 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.
10. OPL zapewni niedyskryminujące, w stosunku do poszczególnych OK, warunki wykonywania działań utrzymaniowych w sieci Ethernet.

#### **1.13.3 Prace planowe na systemach informatycznych**

1. OPL i OK będą się wzajemnie informować o pracach planowych przy systemach informatycznych, których realizacja może wiązać się z przerwami w obsłudze zamówień.
2. Informację o pracach planowych na systemach informatycznych należy przesyłać w postaci elektronicznej w terminie 30 (trzydziestu) dni przed ich rozpoczęciem. W terminie 14 (czternastu) dni przed rozpoczęciem prac planowych na systemach informatycznych OPL potwierdza szczegółowy harmonogram prac, który powinien zawierać:
- a) przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia prac planowych;

- b) charakter i opis przewidywanych prac;
  - c) ewentualny wpływ na obsługę zamówień oraz obsługę zgłoszeń Awarii z wyszczególnieniem procesów, których to dotyczy.
3. Anulowanie lub zmiana terminu wykonania prac planowych może zostać dokonana przez Stronę przeprowadzającą takie prace, najpóźniej w terminie 2 (dwóch) dni przed zgłoszoną uprzednio drugiej Stronie datą rozpoczęcia prac planowych przy systemach informatycznych.
4. W przypadku niedostępności systemów informatycznych wstrzymuje się przysyłanie nowych zamówień i komunikatów elektronicznych.
5. Odpowiedzi na zamówienia, które wpłynęły do OPL przed wyłączeniem systemów informatycznych, zostaną wysłane przez Strony po przywróceniu komunikacji pomiędzy OPL a OK. Dla procesu obsługi Awarii Strony rozpoczynają procesowanie zgłoszeń Awarii poprzez kanał awaryjny, opisany każdorazowo w informacji o pracach planowych przy systemach informatycznych, o której mowa w ust. 2.
6. Za okres, w którym na zasadach przewidzianych w ust. 1–5, Strona prowadziła prace planowe przy systemach informatycznych, drugiej Stronie nie przysługuje prawo występowania z jakimikolwiek roszczeniami finansowymi z tytułu wydłużenia czasu realizacji zamówienia lub Przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej przedmiotowymi pracami planowymi przy systemach informatycznych.
7. Prace planowe na systemach informatycznych będą jednorazowo trwały do 7 (siedmiu) dni oraz maksymalnie do 22 (dwudziestu dwóch) dni w roku kalendarzowym.

#### **1.14. Przekształcenie, likwidacja, upadłość**

- 1. Każda ze Stron zobowiązuje się niezwłocznie poinformować drugą Stronę, listem poleconym, o mającym nastąpić przekształceniu formy prawnej lub połączeniu z innym podmiotem w ramach wykonywanej przez Stronę działalności gospodarczej, w tym w postaci wniesieniu posiadanej infrastruktury aportem do innej spółki prawa handlowego lub spółki cywilnej.
- 2. Każda ze Stron poinformuje niezwłocznie drugą Stronę listem poleconym o jakimkolwiek wniosku o ogłoszenie upadłości Strony, o otwarciu postępowania układowego, o złożeniu wniosku, podjęciu uchwały lub o zaistnieniu innego zdarzenia prowadzącego do rozwiązania Strony.

#### **1.15. Informacje Ogólne**

- 1. OPL na portalu [www.hurt-orange](http://www.hurt-orange) udostępnia informacje dotyczące obsługiwanych Punktów Adresowych (PA) OSE w zasięgu Sieci POPC. Lista PA do czasu zakończenia budowy Sieci może ulegać zmianie. Aktualna lista będzie dostępna na portalu [www.hurt-orange](http://www.hurt-orange).
- 2. Lista PA zawiera m.in: dane adresowe, (z kodami TERYT lub współrzędnymi geograficznymi) identyfikator adresu oraz przynależność do Obszaru Nieregulowanego.
- 3. Dodatkowo OPL udostępnia zakres Informacji Ogólnych zgodnie z Ofertą SOR.

## **1.16. Modyfikacja danych dotyczących usług świadczonych na Łączu Abonenckim**

### **1.16.1 Cesja operatorska, poddzierżawa**

1. Cesja operatorska rozumiana jest, jako cesja przeprowadzana pomiędzy Stronami.
2. W ramach Cesji operatorskiej przeniesienie praw lub obowiązków wynikających z Umowy odbywa się zgodnie z przepisami kc.
3. Bez uprzedniej, pisemnej zgody OPL, OK nie ma prawa poddzierżawić żadnych elementów infrastruktury OPL wykorzystywanej w celu zapewnienia usługi, ani też udostępniać ich z jakiegokolwiek tytułu i na jakichkolwiek warunkach, nawet bezpłatnie lub okresowo, na rzecz podmiotów trzecich.

## **1.17. Integralność i zmiany w sieciach**

### **1.17.1 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. Za działania lub zaniechania OK odpowiedzialność względem OPL ponosi OK.
7. Za działania lub zaniechania OPL odpowiedzialność względem OK ponosi OPL.
8. 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 zaistniałych w trakcie realizacji Usług mogących mieć wpływ na integralność ich sieci telekomunikacyjnych lub na jakość usług świadczonych Abonentom,
  - g) niezbędne dla potrzeb Usługi uziemienie poszczególnych urządzeń dla wspólnej masy następować będzie zgodnie z zaleceniami odpowiednich norm ETSI oraz zaleceń ITU.
9. W przypadku, gdy zastosowane przez Strony urządzenia będą naruszać integralność sieci oraz będą zakłócać realizację innych usług świadczonych przez Stronę 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 udostępnionej parze miedzianej, dla której zastosowano niedozwolone rozwiązania.

## Rozdział 2. System Komunikacji

1. OPL umożliwi komunikację z OK w celu wymiany niezbędnych informacji w zakresie świadczenia Usługi w formie funkcyjnej skrzynki email dla dostarczania i obsługi oraz portalu www dla umawiania wizyty służb technicznych oraz portalu www dla Informacji Ogólnych ( zwany „Systemem Komunikacyjnym” (SK)),

1. Komunikacja pomiędzy OPL i OK będzie realizowana w oparciu o SK, z wyłączeniem przypadków, gdy przepisy prawa wymagają zachowania formy pisemnej.

3.OPL udostępni za pośrednictwem SK następujące funkcjonalności:

b) obsługę Usługi w zakresie:

- składania wniosków i zamówień na usługi,
- weryfikacji możliwości technicznych związanych z instalacją/modyfikacją Usługi,
- zgłaszania i obsługi reklamacji,
- zgłaszania i obsługi Awarii i Uszkodzeń, Interwencji, Prac planowych
- przesyłania komunikatów związanych z realizacją zleceń,

4. Awarie (niedostępności) SK:

- a) W przypadku braku możliwości przywrócenia komunikacji w ciągu 12 (dwunastu) godzin, OPL uruchomi kanał awaryjny dla Awarii oraz komunikatów OPL związanych z realizacją Usługi (tam gdzie wymagane jest przekazanie parametrów niezbędnych do uruchomienia usługi po stronie PT).
- b) W przypadku braku przywrócenia możliwości komunikacji powyżej 24 (dwudziestu czterech) godzin, Strony w trybie roboczym ustalą zasady postępowania do realizacji zamówień niezbędnych do zapewnienia ciągłości świadczenia usług. W przypadku braku przywrócenia możliwości komunikacji powyżej 48 (czterdziestu ośmiu) godzin, zasady ustalone przez Strony stosuje się także do składania nowych Zamówień.
- c) Strony są zobligowane do przywrócenia kanału komunikacji z wykorzystaniem SK w terminie 1 (jednej) godziny od chwili poinformowania PT/OPL o przywróceniu funkcjonalności SK.
- d) Realizacja Zgłoszenia/Zamówienia wysłanego poprzez kanał awaryjny zostanie zakończona z wykorzystaniem tego kanału.
- e) Wszystkie komunikaty dla Zamówień/Zgłoszeń które zostały zainicjowane w SK przed Awarią, które nie zostały wysłane w trakcie trwania Awarii zostaną wysłane poprzez SK po usunięciu Awarii.



## **Rozdział 3. Model Współpracy Międzyoperatorskiej**

### **3.1. Procesy objęte MWM**

1. MWM określa zasady współpracy międzyoperatorskiej pomiędzy OPL a OK lub Częścią detaliczną OPL w przedmiocie realizacji Usługi, i obejmuje współpracę w zakresie realizacji:
  - a) Zamówień na Usługi świadczone na Łączach Abonenckich;
  - b) dezaktywacji Usługi
2. Komunikacja pomiędzy OPL i OK w ramach MWM realizowana jest poprzez SK, z wyłączeniem przypadków, gdy przepisy prawa wymagają zachowania formy pisemnej lub wystąpiła potwierdzona przez OPL Awaria SK (z zastrzeżeniem zapewnienia przez OPL w tym przypadku kanału awaryjnego)
3. Przy obliczaniu terminów, o których mowa w treści niniejszego rozdziału nie uwzględnia się dnia wpływu komunikatu do uczestnika procesu-
4. Zapisy Umowy w żaden sposób nie ograniczają obowiązków OPL i OK, wynikających z przepisów prawa, w szczególności z ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106, poz. 675).
5. OPL realizując Zamówienie na Usługi, (jak również Zamówienia na usługi realizowane na rzecz Części detalicznej OPL) zapewnia anonimizację zleceń, m.in. poprzez zapewnienie, by faktyczny wykonawca zlecenia nie miał informacji, czy dane zlecenie jest realizowane na rzecz OK, czy też na rzecz Części detalicznej OPL. Wyłączenie anonimizacji, o której mowa powyżej, jest możliwe za zgodą OK, z uwagi na specyfikę danej usługi realizowanej przez zleceniobiorcę OPL.
6. OPL realizując Zamówienie na Usługi objętej Umową, zapewnia anonimizację zleceń, m.in. poprzez zapewnienie, by faktyczny wykonawca zlecenia nie miał informacji, czy dane zlecenie jest realizowane na rzecz OK, czy też na rzecz Części detalicznej OPL. Wyłączenie anonimizacji, o której mowa powyżej, jest możliwe za zgodą OK, z uwagi na specyfikę danej usługi realizowanej przez zleceniobiorcę OPL.

### **3.2. Obsługa Zamówień**

#### **3.2.1 Zasady obsługi procesów**

1. Data realizacji zamówienia wskazana przez Biorcę lub Dawcę nie może przypadać na dzień świąteczny i inny dzień ustawowo wolny od pracy, jest liczona od momentu wpływu Zamówienia Zlecenia, z uwzględnieniem pkt 4.1 ust. 7 oraz musi się mieścić się w następujących przedziałach:
  - a) między 7 (siedem) DR a 120 (sto dwadzieścia) dni
    - 1a. Data realizacji Zamówienia wskazana przez Biorcę jest wiążąca dla OPL, chyba, że zachodzi poniższy przypadek:

- a) wskazana przez Biorcę data przypada na dzień świąteczny lub inny dzień ustawowo wolny od pracy
2. W przypadku, gdy w trakcie realizacji jest Zamówienie objęte MWM, OPL może przyjąć i zrealizować kolejne Zamówienie na to samo łącze tylko w przypadku, jeżeli Zamówienia nie kolidują między sobą. Poprzez Zamówienia kolidujące rozumie się zamówienie na to samo pasmo. Realizacja Zamówień będzie się odbywała na następujących zasadach:
- a) W sytuacji gdy w trakcie realizacji Zamówienia na Usługę wpływa do OPL Zamówienie (objęte MWM) na zrealizowanie usługi w tej samej lokalizacji, 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 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). Zgodnie z zapisami MWM anulowanie jest możliwe najpóźniej na 5 (pięć) DR przed wymaganą datą realizacji Usługi.
  - d) W przypadku, kiedy Zamówienia się nie wykluczają, (niezależnie od tego, czy dwa Zamówienia wpłynęły od jednego, czy różnych OK, OPL realizuje Zamówienie drugie równolegle, zgodnie z zasadami określonymi w MWM.
3. Dostarczanie Usługi w technologii xPON (FTTH):
- a) Z tytułu uruchomienia Usługi w technologii xPON (FTTH) OK płaci na rzecz OPL opłatę określoną w Cenniku. W ramach uruchomienia usługi OK OPL może instalować ONT w sieci domowej Abonenta. W takim przypadku ONT stanowi własność OPL. OPL przekaze OK wszelkie dane techniczne konieczne do prawidłowej obsługi urządzenia ONT. Koszty związane z obsługą Awarii urządzenia ONT obciążają OPL.
  - b) W przypadku uruchomienia Usługi w technologii xPON (FTTH) pobierana jest miesięczna opłata za utrzymanie łącza FTTH dla Usługi.
4. Dla usługi dla poziomu IP Niezarządzanego OPL przekazuje OK ID Łącza oraz informacje niezbędne do dokonania procesu Rejestracji przez Abonenta OK:
- a) po dokonaniu przez Abonenta OK procesu Rejestracji, OPL informuje o tym OK w przeciągu 1 (jednego) DR,
  - b) w przypadku braku możliwości dokonania Rejestracji Abonenta OK, OK informuje o tym OPL, a OPL w przeciągu 1 (jednego) DR ponownie przesyła do OK informacje niezbędne do dokonania procesu Rejestracji przez Abonenta. W przypadku jeżeli OK dwukrotnie wystąpi do OPL o

przesłanie danych niezbędnych do procesu Rejestracji a Abonent nadal nie może dokonać Rejestracji, OK ma prawo do zgłoszenia bezpłatnej Interwencji,

w przypadku braku próby Rejestracji Abonenta OK w terminie 30 (trzydzieści) dni od przekazania przez OPL OK informacji niezbędnych do dokonania procesu Rejestracji Abonenta, OPL informuje o tym OK. W przypadku braku dokonania Rejestracji Abonenta w terminie kolejnych 5 (pięciu) DR, OPL informuje OK o dezaktywacji Usługi Abonenckiej, a OK jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za Dezaktywację Usługi zgodnie z Cennikiem. Powyższy termin nie ma zastosowania w przypadku, o którym mowa w lit. b powyżej

### **3.2.2 Zasady realizacji procesu**

1. Biorca składa do OPL Zamówienie za pomocą SK, poprzez wybrany przez Biorcę interfejs, z zastrzeżeniem, że:

a) przy Zamówieniu Usługi powinno zawierać co najmniej:

- Oświadczenie woli Abonenta;
- upoważnienie Biorcy do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego oświadczenia woli;
- Identyfikator Zamówienia (ID Zamówienia), który nadawany jest przez Biorcę;
- zgodę Abonenta na przetwarzanie danych osobowych w ramach procesu MWM;
- proponowaną datę realizacji (wypełnia Biorca w uzgodnieniu z Abonentem);

3. Biorca przesyła do OPL Zamówienie za pomocą SK, ze wskazaniem procesu objętego MWM, którego dotyczy Zamówienie.

4. 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.

5. Po otrzymaniu Zamówienia, OPL przeprowadza weryfikację formalną Zamówienia, która powinna zostać przeprowadzona niezwłocznie, 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 przyczyn formalnych, 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 formalnej zakończonej negatywnie, Biorca otrzymuje komunikat zwrotny wraz z powodem odrzucenia Zamówienia w formie odpowiedniej dla danego przypadku kodu odrzucenia. Kody odrzucenia wskazane są w Załączniku nr 6 do Części I Ogólnej Umowy „Model Realizacji Procesów. Jeśli w terminie do 3 (trzech) DR od daty powiadomienia przez OPL Biorcy o negatywnej weryfikacji zamówienia, Biorca nie złoży do

OPL reklamacji Zamówienia, Zamówienie jest archiwizowane i Biorca nie może przy ponownym złożeniu Zamówienia użyć Identyfikatora Zamówienia, które zostało odrzucone.

6. Jeżeli reklamacja wpłynie w wyznaczonym terminie i zostanie uwzględniona, OPL kontynuuje proces realizacji Zamówienia.

7. Dla procesu:

a) zamówień na Łąca Abonenckie,

OPL niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji formalnej zakończonej wynikiem pozytywnym dokonuje weryfikacji technicznej trwającej do 4 (czterech) DR, z wyjątkiem sytuacji, w której po otrzymaniu komunikatu o negatywnej weryfikacji technicznej

8. Weryfikacja techniczna może być zakończona:

a) Pozytywnie – OPL kontynuuje realizację zamówienie, a do Biorcy przekazywana jest informacja o pozytywnej weryfikacji technicznej oraz o planowanej dacie realizacji zamówienia.

b) Negatywnie, ale ze wskazaniem rozwiązania alternatywnego polegającego na konieczności dobudowy przyłącza. OPL w terminie 5 (pięciu) DR przesyła Biorcy propozycję rozwiązania alternatywnego. Biorca w terminie 5 (pięciu) DR może złożyć wniosek o sporządzenie kosztorysu. Po złożeniu przez Biorcę wniosku o sporządzenie kosztorysu OPL w terminie 4 (czterech) DR sporządza szacunkowy kosztorys i przekazuje go Biorcy. Biorca ma 5 (pięć) DR od dnia otrzymania kosztorysu z rozwiązaniem alternatywnym na jego akceptację. Brak zaakceptowania przez Biorcę rozwiązania alternatywnego kończy proces.

c) Negatywnie bez rozwiązania alternatywnego z zakończeniem procesu, co ma miejsce w następujących przypadkach:

- złożenia Zamówienia przez OK na Łąca Abonenckie, w przebiegu którego znajdują się odcinki wykluczone (opisane w pkt 3.1 „Procesy objęte Modelem Współpracy Międzyoperatorskiej”),
- braku PDU po stronie OK, co wyklucza świadczenie Usługi,
- gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci OPL, wybudowanej w ramach POPC

OPL informuje Biorcę oraz Dawcę o przyczynach dokonania Negatywnej Weryfikacji Technicznej (NWT) bez nieuzasadnionej zwłoki, nie później niż w terminie 1 (jednego) DR od dnia jej przeprowadzenia.

8. W razie weryfikacji technicznej zakończonej wynikiem pozytywnym, OPL przesyła niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 (jednego) DR Biorcy, potwierdzenie daty realizacji Zamówienia.

9. Realizacja Zamówienia na Usługę w zakresie Łąca Abonenckiego Nieaktywnego:

a. Do momentu rozpatrzenia Zamówienia dotyczącego Łąca Abonenckiego Nieaktywnego, OPL nie będzie rozpatrywać kolejnych Zamówień Biorcy na dane Łąca Abonenckie, z wyjątkiem przypadku, gdy ten sam Biorca wystąpi z Zamówieniem na świadczenie innej Usługi na tym samym Łączu Abonenckim Nieaktywnym.

b. w przypadku braku Przyłącza Abonenckiego, OPL wykona tą część na koszt OK zgodnie z obowiązującą Ofertą komercyjną na dobudowę na budowę LPŚ. Przyłącze Abonenckie stanowi przynależność do nieruchomości, a właścicielem tego Przyłącza Abonenckiego jest właściciel danej nieruchomości. W przypadku rozwiązania/wygaśnięcia umowy między Abonentem a OPL/ Biorcą, OPL/Biorca nie powinien pobierać opłaty za przejęcie Przyłącza Abonenckiego ani od Abonenta ani od innego Biorcy, który chciałby świadczyć usługi z wykorzystaniem tego Przyłącza Abonenckiego. Ani Biorca ani OPL nie powinni demontować takiego Przyłącza Abonenckiego ani w żaden sposób uniemożliwiać świadczenia Usług Abonenckich z wykorzystaniem tego Przyłącza Abonenckiego przez innego Biorcę. Odszkodowanie za zdemontowanie Przyłącza Abonenckiego lub uniemożliwienie świadczenia usługi przysługuje Biorcy od Dawcy.

c. W przypadku gdy system OPL wskazuje, że Przyłącze Abonenckie istnieje, a jest nieaktywne, OPL udostępni to przyłącze OK. Jeżeli w trakcie aktywacji usługi dla Abonenta okaże się, iż Przyłącze Abonenckie nie istnieje lub jest niesprawne, OPL wybuduje Przyłącze Abonenckie zgodnie z zasadami dla ŁAN.

d. Za datę przekazania Łąca Abonenckiego Nieaktywnego do eksploatacji, przyjmuje się datę podaną w podpisanym przez uczestników procesu protokole odbioru Łąca Abonenckiego Nieaktywnego. OPL i OK mogą uzgodnić, iż odbiór Łąca Abonenckiego Nieaktywnego będzie odbywać się za pomocą elektronicznych komunikatów przesyłanych pomiędzy OPL i OK.

e. W przypadku gdy do wpięcia Przyłącza Abonenckiego do Sieci OPL zachodzi konieczność uzyskania zgody lub uczestnictwa strony trzeciej, obowiązek spełnienia tego warunku spoczywa na Biorcy.

10. OPL kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia wizyty instalacyjnej 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.

11. W przypadku, gdy potwierdzenie wizyty jest niemożliwe z następujących przyczyn:

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

12. 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.

13. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia niezwłocznie po upływie terminu, w którym można było anulować Zamówienie, nie później niż w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. W przypadku Zamówień z datą realizacji przypadającą na 7 (siedem) DR, OPL przesyła komunikat, o którym mowa powyżej na 2 (dwa) DR przed planowaną datą realizacji, dla realizacji Zamówień z datą realizacji 8 (osiem) DR - 9 (dziewięć) DR na 3(trzy) DR przed planowaną

datą realizacji. Data realizacji Zamówienia nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień wolny od pracy. OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia na Usługę niepowiązaną z NP potwierdza Biorcy realizację Zamówienia.

14. Za datę rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz pobierania z tego tytułu opłat, o których mowa w Cenniku, przyjmuje datę realizacji Zamówienia, wskazaną w komunikacie, o którym mowa w ust. 22.

15. 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) Odroczenie wcześniej umówionej realizacji Zamówienia przez Abonenta.
- c) Brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu / posesji.
- d) Brak dostępu do urządzeń OPL.
- e) Kradzież / dewastacja / siła wyższa.

2) W przypadku wystąpienia RTN:

- a) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. a powyżej, OPL nie jest zobowiązana do kolejnych prób realizacji Zamówienia.
- b) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. b powyżej, OPL jest zobowiązana do jednej, powtórnej próby realizacji Zamówienia w terminie uzgodnionym z OK.
- 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.
- d) W przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. d powyżej, OPL jest zobowiązana do niezwłocznego uzyskania dostępu do Urządzeń 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.

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/Dawcy). Komunikat ten jest wysyłany niezwłocznie, nie później niż w dacie wymaganej realizacji Zamówienia. Dla Dawcy/Dawców odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa nie powinna być dezaktywowana tzn., powinna pozostać w stanie niezmienionym.

### **3.2.3 Anulowanie Zamówień**

1. OPL może anulować realizację Zamówienia z następujących przyczyn:

a) rezygnacji Biorcy – Biorca przesyła informację o anulowaniu Zamówienia na Usługę zawierającą następujące dane:

- ID Zamówienia,
- Data anulowania (data przesłania anulowania do OPL);

2. W przypadkach opisanych w ust. 1 lit. a) Biorca, jest zobowiązany do przesłania w terminie 1 (jednego) DR 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 Biorcy informację o przerwaniu procesu, zawierającą:

- a) ID Zamówienia,
- b) kod wskazany w Załączniku 6 do Części I Umowy ,
- c) wskazanie podmiotu, który anulował Zamówienie,

3. OPL dokona skutecznego anulowania Zamówienia, jeżeli zlecenie wycofania Zamówienia wpłynie do OPL nie później niż 5 (pięć) DR przed datą realizacji Zamówienia. W przeciwnym przypadku zlecenie wycofania podlega odrzuceniu przez OPL z informacją, iż anulowanie Zamówienia na tym etapie jest niemożliwe.

#### **3.2.4 Dezaktywacja dostępu**

1. Usługa na Łączu Abonenckim świadczona jest przez czas nieokreślony.

2. W przypadku Usług niepowiązanych z Numerem Przeniesionym, gdy OK nie będzie świadczyć Usługi Abonenckiej na danym Łączu Abonenckim, tj. gdy Abonent złożył rezygnację z usług danego OK bez NP, 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.

3. Dla Usług niepowiązanych z Numerem Przeniesionym realizacja zlecenia odbywa się na zasadach opisanych w Rozdziale 3 pkt 3.2 ppkt 3.2.2 „Zasady realizacji procesu” z uwzględnieniem poniższych odstępstwa, iż proces dezaktywacji nie wymaga weryfikacji technicznej,

4. Za rezygnację z Usługi na Łączu Abonenckim OPL pobiera od OK określoną w Cenniku opłatę za dezaktywację Usługi z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.

5. OK ma również prawo zrezygnować z Usługi na danym Łączu Abonenckim:

a) 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 wskazanych w Zamówieniu na Usługę) nie była świadczona Abonentowi OK w sposób ciągły przez okres co najmniej 7 (siedmiu) dni. W takim przypadku OPL zapłaci OK dwukrotność opłat wniesionych przez OK w związku z uruchomieniem Opcji Usługi Abonenckiej dla danego Abonenta,

- b) w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania rezygnacji od Abonenta z Usługi Abonenckiej, wynikającej z braku świadczenia usługi, o którym mowa w lit. a powyżej,
- c) jeżeli Usługa Abonencka nie spełnia parametrów technicznych określonych w Zamówieniu, OK ma prawo odstąpić od Zamówienia w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia realizacji Zamówienia na Usługę Abonencką. W takim przypadku OK nie ponosi żadnych dodatkowych opłat, a wystawione przez OPL faktury zostaną skorygowane

### **3.3. Modyfikacje usług**

#### **3.3.1 Modyfikacje Usługi**

##### **Zmiana lokalizacji – zmiana miejsca przyłączenia zakończenia sieci Abonenta**

1. Zmiana lokalizacji Łącza Abonenckiego realizowana jest poprzez dezaktywację Usługi Abonenckiej świadczonej na danym Łączu Abonenckim i uruchomienie Usługi z wykorzystaniem Łącza Abonenckiego w nowej lokalizacji. Dezaktywacja Usługi i jej uruchomienie w nowej lokalizacji odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 3 pkt 3.2.

## **Rozdział 4. Cennik**

### **4.1. Część ogólna**

#### **4.1.1 Fakturowanie i sposoby płatności**

1. Faktury za zrealizowane Usługi będą wystawiane na podstawie Umowy, kosztorysów, protokołów odbioru lub dezaktywacji oraz zamówień podpisanych przez Strony według poniższych zasad oraz innych właściwych dokumentów. Faktury powinny zawierać specyfikację wskazującą na podstawie kwoty faktury.
- 1.1 Specyfikacja powinna określać Usługę, łącze dla którego została świadczona Usługa, okres za jaki pobierana jest opłata. W przypadku Usługi do każdej faktury będzie dołączany elektroniczny wykaz poszczególnych pozycji zrealizowanych „Zamówień” na daną linię zawierający następujące pola:
- a) ID Łącza;
  - b) datę aktywacji Łącza Abonenckiego (data przesłania informacji o parametrach technicznych do OK);
  - c) datę wpływu Zamówienia do OPL;
  - d) datę rozpoczęcia naliczania należności za dane Łącze Abonenckie;
  - e) Opcja Usługi;
  - f) miesięczna opłata za dane Łącze Abonenckie;
  - g) bonifikata związana z Awarią lub Przerwą w świadczeniu Usługi.

Wszystkie powyższe pola będą przesyłane w pliku \*.txt, a separatorem będzie znak średnika.

1.2 Zmiana treści specyfikacji wymaga dokonania ustaleń z OK.



1.3 Podane w Umowie ceny są cenami netto.

2. OK jest zobowiązany uiszczać opłaty abonamentowe za usługi będące przedmiotem Umowy na podstawie wystawionych przez OPL faktur VAT zgodnie z właściwymi przepisami podatkowymi i Cennikiem. Faktury VAT będą wystawiane i przesyłane przez OPL w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Jednocześnie OPL jest uprawniona z własnej inicjatywy bądź na żądanie OK do wystawiania faktur VAT w formie papierowej. Zmiana formy wystawiania faktur VAT wymaga przesłania drugiej Stronie pisemnej informacji w tym zakresie na adres wskazany w Załączniku Adresowym i nie wymaga zawarcia pisemnego aneksu do Umowy.
3. OK jest zobowiązany uiszczać opłaty abonamentowe za usługi będące przedmiotem Umowy z góry, natomiast opłaty za pozostałe usługi po ich wykonaniu, w następnym okresie rozliczeniowym.
4. Faktury VAT będą wystawiane przez OPL do 10-go DR raz w miesiącu „z góry” w okresie rozliczeniowym, za który przysługuje opłata.
5. W przypadku opłat jednorazowych faktury VAT będą wystawiane przez OPL do 11 (jedenastego) DR w kolejnym okresie rozliczeniowym przypadającym po okresie, w którym uruchomiona została Usługa.
6. OPL wystawi fakturę VAT, którą OK zapłaci w terminie do 21 (dwudziestu jeden) dni od daty jej wystawienia przez OPL. Za datę zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy OPL.
7. Strona ma obowiązek wysłać fakturę VAT drugiej Stronie w terminie nie późniejszym niż 7 (siedem) dni od daty jej wystawienia. Informacja o naliczonych opłatach będzie udostępniana w postaci elektronicznej przez SK.
8. Jeżeli świadczone przez OPL usługi nie obejmują pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty abonamentowej jest każdy rozpoczęty dzień. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30 (trzydzieści).
9. Wystawiona przez OPL faktura VAT będzie określała sposób zapłaty i rachunek bankowy OPL (nazwa banku, adres i numer konta).
10. W przypadku opóźnienia OK w płatności faktury (w części lub w całości), OPL naliczy odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia, włącznie z dniami wolnymi od pracy, począwszy od 1 (pierwszego) dnia opóźnienia. Odsetki naliczane są od kwoty brutto jaką OK jest zobowiązany zapłacić OPL.
11. Należności wzajemne Stron wynikające z realizacji postanowień umów zawartych pomiędzy Stronami, za zgodą Stron mogą podlegać potrąceniu.

#### **4.1.2 Opłaty związane ze świadczeniem Usługi**

Tabela nr 1. Opłaty za Interwencje ze strony OPL oraz Przeprowadzenie Asysty

Opłaty związane z Interwencjami, Przeprowadzeniem Asysty				
Lp.	Nazwa	Jednostka	Opłata	Uwagi
1	Interwencje w dni robocze 8:00–16:00	PLN/osobę/godzinę	80,29	Za każdą rozpoczętą godzinę
2	Interwencje w soboty, poza godz. pracy w dni robocze 16:00–22:00, 6.00–8.00	PLN/osobę/godzinę	109,34	Za każdą rozpoczętą godzinę
3	Interwencje nocne (22.00–6.00), niedziele i dni ustawowo wolne od pracy	PLN/osobę/godzinę	138,40	Za każdą rozpoczętą godzinę
4	Opłata za niestawienie się pracowników OK, który wystąpił do OPL z wnioskiem o usługę określoną w poz.1-3	PLN /godzinę	Opłata równa jednej godzinie wnioskowanej usługi	-
5	Przeprowadzenie Asysty*	PLN	236,60	-

\* Strona ponosząca odpowiedzialność za Awarię/uszkodzenie winna ponosić na rzecz drugiej Strony przedmiotową opłatę

Tabela nr 2 Opłata abonamentowa za świadczenie Usługi przez OPL

Miesięczne opłaty hurtowe za usługę tymczasowego dostępu do Jednostek Oświatowych w Sieci POPC2 za dostęp asymetryczny 300/50 Mb/s			
Lp.	Elementy podlegające opłacie	Jednostka	Opłata
1.	Szerokopasmowa transmisja danych dla jednostek oświatowych o prędkości 300/50 Mb/s - dostęp na poziomie Ethernet*	PLN/m-c	12,52
2.	Szerokopasmowa transmisja danych dla jednostek oświatowych o prędkości 300/50 Mb/s - dostęp na poziomie IP Niezarządzany*	PLN/m-c	14,32

3.	Utrzymanie łącza w technologii światłowodowej dla jednostek oświatowych	PLN/m-c	42,32
----	---	---------	-------

\*opłata uwzględnia dzierżawę urządzenia ONT

Tabela nr 3. Opłaty jednorazowe związane z świadczeniem Usługi przez OPL

Opłaty jednorazowe			
Lp.	Elementy podlegające opłacie	Jednostka	Opłata
1.	Uruchomienie Usługi	PLN	156,10
2.	Dezaktywacja Usługi	PLN	15,32

## Rozdział 5. Poziom Ethernet

- OPL świadczy usługi w Klasie C-3.
- W przypadku wprowadzenia przez OPL w Sieci Ethernet (w ramach swojej oferty detalicznej) innych klas ruchu niż opisane w ust. 1 powyżej, OPL udostępni OK możliwość realizacji ich odpowiedników w ramach tej Oferty na analogicznych warunkach.
- OPL świadczy usługi w technologii xPON (FTTH) na urządzeniach OLT.
- W zakresie sieci dostępowej (OLT) Usługi Abonenckie są realizowane zgodnie z architekturą usług detalicznych świadczonych przez OPL.

## Rozdział 6. Poziom IP Niezarządzany

- Dostęp na poziomie IP Niezarządzanym będzie realizowany jako odsprzedaż usług detalicznych świadczonych przez OPL.
- OK nie musi posiadać własnej infrastruktury sieciowej, ani FPSS z OPL.
- OPL realizuje całość Usługi od strony technicznej o jakości nie gorszej niż szerokopasmowa usługa detaliczna OPL.
- OPL zapewnia aplikację za pomocą której następuje dokonanie Rejestracji Abonenta OK. OPL zapewni, aby w trakcie procesu Rejestracji Abonenta OK nie były prezentowane znaki towarowe, reklamy czy firmy.
- Modem, pomoc techniczną, obsługę reklamacji Abonenckich zapewnia OK.

6. Za świadczenie Usługi na poziomie IP Niezarządzanym OPL pobiera opłatę określoną w Cenniku.

## **Rozdział 7. Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza umowa ma zastosowanie wyłącznie na obszarze wskazanym w „Rozdziale 1.2 Przedmiot i czas trwania Umowy .”
2. Umowa wchodzi w życie z dniem .....
3. Strony ustalają, iż możliwe jest wykorzystanie wybudowanych w ramach zawartej Umowy nr POS/K - -----  
-- Punktów Dostępu do Usługi. Dodatkowo Strony ustalają, iż kolokacje wybudowane w ramach wskazanej umowy w zdaniu pierwszym mogą zostać wykorzystane w ramach niniejszej umowy.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy Ustawy, kc, oraz wydanych na jego podstawie lub na podstawie Ustawy przepisów wykonawczych, a także inne przepisy mające zastosowanie do stosunków prawnych pomiędzy Stronami.
5. Pozytywne wyniki audytu rachunkowości regulacyjnej i kalkulacji kosztów Usług nie stanowią podstawy do wnioskowania o zmianę Umowy , lecz mogą być tylko podstawą do wniosku o zmianę lub zatwierdzenie projektu zmiany Oferty.
6. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a załącznikami do niej, pierwszeństwo mają zapisy zawarte w Umowie .
7. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną całość.
8. Zmiana Załączników Adresowych OK i OPL, których wzory stanowią odpowiednio Załącznik nr 8 i Załącznik nr 9 do Umowy nie wymaga zmiany Umowy w formie aneksu. W przypadku zmiany danych jednej ze Stron w szczególności siedziby lub adresu, Strona ta jest zobowiązana do niezwłocznego powiadomienia drugiej Strony o zaistniałej zmianie przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron z zachowaniem formy pisemnej, pod rygorem nieważności. Niepowiadomienie o zmianie, o której mowa w zdaniu poprzedzającym powoduje skuteczność posługiwania się dotychczasowymi danymi przez drugą Stronę, w szczególności skuteczność doręczania pism w dotychczasowej siedzibie lub pod dotychczasowy adres.

## **Rozdział 8. Załączniki do Części I Ogólnej**

1. Załącznik nr 1 do Części Ogólnej: Odpis z KRS OPL (przedstawiany przy podpisywaniu Umowy)
2. Załącznik nr 2 do Części Ogólnej: Pełnomocnictwo OPL (przedstawiany przy podpisywaniu Umowy );
3. Załącznik nr 3 do Części Ogólnej: Odpis z KRS OK (przedstawiany przy podpisywaniu Umowy)
4. Załącznik nr 4 do Części Ogólnej: Pełnomocnictwo OK (przedstawiany przy podpisywaniu Umowy );
5. Załącznik nr 5 do Części Ogólnej: Wzór Oświadczenia o zachowaniu tajemnicy telekomunikacyjnej i ochronie danych;
6. Załącznik nr 6 do Części Ogólnej: Kody odrzuceń;
7. Załącznik nr 7 do Części Ogólnej: Formularz ilości godzin Interwencji OPL;
8. Załącznik nr 8 do Części Ogólnej: Załącznik adresowy OK (przedstawiany przez Strony przy podpisywaniu Umowy );
9. Załącznik nr 9 do Części Ogólnej: Załącznik adresowy OPL (przedstawiany przez Strony przy podpisywaniu Umowy)
10. Załącznik nr 10 do Części Ogólnej: Procedura realizacji