

MWD Procesy  
dla Modelu Współpracy  
Międzyoperatorskiej  
zgodny z Ofertą Ramową ( SOR )

(wersja 5.1)

Orange Polska S.A.  
Warszawa, 31 październik 2014r.

## SPIS TREŚCI

<b>SPIS TREŚCI</b>	<b>2</b>
1. WSTĘP	10
2. DEFINICJE I SKRÓTY	11
3. PROCESY MWM REALIZOWANE POPRZECZ ISI	17
3.1. MIGRACJE Z/BEZ NP (WLR, BSA, LLU z/bez NP)	17
3.1.1. ZMIANA USŁUGI ZE ZMIANĄ LUB BEZ ZMIANY OPERATORA (WLR, BSA, LLU z/bez NP) oraz realizacja uprawnień NP na stacji WLR	18
3.1.1.1. Złożenie Zamówienia	19
3.1.1.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia	20
3.1.1.3. Weryfikacja formalna Zamówienia	20
3.1.1.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia	22
3.1.1.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL	24
3.1.1.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy	26
3.1.1.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy	29
3.1.1.8. Realizacja Zamówienia	31
3.1.1.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane	33
3.1.2. OBSŁUGA MODELU RESELLERSKIEGO (WLR, BSA, LLU z/bez NP)	35
3.1.2.1. Złożenie Zamówienia	37
3.1.2.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia	37
3.1.2.3. Weryfikacja formalna Zamówienia	38
3.1.2.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia	39
3.1.2.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL	41
3.1.2.6. Realizacja Zamówienia	42
3.1.2.7. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane	44
3.1.3. ZMIANA OPERATORA USŁUGI REGULOWANEJ (WLR, BSA, LLU z/bez NP)	45
3.1.3.1. Złożenie Zamówienia	46
3.1.3.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia	47
3.1.3.3. Weryfikacja formalna Zamówienia	47
3.1.3.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia	49
3.1.3.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL	51
3.1.3.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy	53
3.1.3.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy	56
3.1.3.8. Realizacja Zamówienia	58
3.1.3.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane	60
3.1.4. ZMIANA POZIOMU DOSTĘPU / KLASY RUCHU USŁUGI BSA	62
3.1.4.1. Złożenie Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu	63
3.1.4.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu	63

3.1.4.3. Weryfikacja formalna Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu .....	64
3.1.4.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu .....	64
3.1.4.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL.....	67
3.1.4.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	67
3.1.4.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	68
3.1.4.8. Realizacja Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu .....	70
3.1.4.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane.....	71
3.1.5. ZMIANA RODZAJU DOSTĘPU USŁUGI LLU (z lub bez NP).....	72
3.1.5.1. Złożenie Zamówienia .....	73
3.1.5.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia.....	74
3.1.5.3. Weryfikacja formalna Zamówienia .....	74
3.1.5.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	75
3.1.5.5. Realizacja Zamówienia.....	76
3.2. ZAMÓWIENIE NA ŁĄCZE ABONENCKIE.....	78
3.2.1. ZAMÓWIENIE USŁUGI REGULOWANEJ NA ŁĄCZU ABONENCKIM AKTYWNYM .....	78
3.2.1.1. Złożenie Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym.....	79
3.2.1.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym .....	79
3.2.1.3. Weryfikacja formalna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym.....	80
3.2.1.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym .....	80
3.2.1.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL.....	83
3.2.1.6. Realizacja Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym .....	84
3.2.1.7. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane.....	85
3.2.2. ZAMÓWIENIE USŁUGI REGULOWANEJ NA ŁĄCZU ABONENCKIM NIEAKTYWNYM.....	87
3.2.2.1. Złożenie Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym .....	88
3.2.2.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym .....	88
3.2.2.3. Weryfikacja formalna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym .....	89
3.2.2.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym .....	89
3.2.2.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL.....	91
3.2.2.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	92
3.2.2.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	94
3.2.2.8. Realizacja Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym .....	96
3.2.2.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane.....	98
3.3. MODYFIKACJE USŁUG REGULOWANYCH REALIZOWANE ZGODNIE Z MWM .....	99
3.3.1. ZMIANA MIEJSCA LOKALIZACJI USŁUGI REGULOWANEJ .....	99
3.3.1.1. Złożenie Zamówienia .....	100
3.3.1.2. Weryfikacja informatyczna .....	100
3.3.1.3. Weryfikacja formalna Zamówienia .....	100
3.3.1.4. Weryfikacja techniczna / realizacja Zamówienia .....	101

3.3.1.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL.....	103
3.3.1.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	104
3.3.1.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	105
3.3.1.8. Realizacja Zamówienia.....	107
3.3.2. MODYFIKACJE OPCJI / TECHNOLOGII USŁUGI BSA .....	110
3.3.2.1. Złożenie Zamówienia modyfikację opcji/technologii.....	111
3.3.2.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia modyfikacji opcji/technologii .....	111
3.3.2.3. Weryfikacja formalna Zamówienia modyfikacji opcji/technologii .....	111
3.3.2.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia modyfikacji opcji/technologii .....	112
3.3.2.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL.....	114
3.3.2.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	115
3.3.2.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy .....	116
3.3.2.8. Realizacja Zamówienia modyfikacji opcji/technologii .....	118
3.3.3. MODYFIKACJA WLR. DODANIE/USUNIĘCIE MSN/DDI.....	119
3.3.3.1. Zgłoszenie zamówienia na dodanie/usunięcie MSN/DDI .....	119
3.3.3.2. Weryfikacja informatyczna .....	120
3.3.3.3. Weryfikacja formalna Zamówienia .....	120
3.3.3.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	120
3.3.3.5. Realizacja Zamówienia.....	120
3.3.4. MODYFIKACJA KK/KABLA ŁĄCZNIKOWEGO.....	122
3.3.4.1. Złożenie zamówienia.....	122
3.3.4.2. Weryfikacja informatyczna .....	123
3.3.4.3. Przyjęcie Zamówienia .....	123
3.3.4.4. Realizacja Zamówienia.....	123
3.3.5. ZMIANA PARAMETRÓW VC .....	124
3.3.5.1. Zgłoszenie zamówienia na zmianę parametrów VC.....	124
3.3.5.2. Weryfikacja informatyczna .....	124
3.3.5.3. Weryfikacja formalna Zamówienia .....	125
3.3.5.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	125
3.3.5.5. Realizacja Zamówienia.....	125
3.4. REZYGNACJE Z USŁUG REGULOWANYCH.....	126
3.4.1. Zgłoszenie Zamówienia.....	127
3.4.2. Weryfikacja informatyczna .....	127
3.4.3. Weryfikacja formalna Zamówienia. ....	128
3.4.4. Realizacja Zamówienia.....	128
3.4.5. Zwrot zakończenia abonenckiego WLR ISDN BRA/PRA oraz BSA GPON. ....	128
3.5. ODPYTANIE PRZEZ OPERATORA O AKTYWNE USŁUGI ŚWIADCZONE NA ŁĄCZU ABONENCKIM .....	129
3.5.1. Złożenie Zamówienia .....	129

3.5.2.	Weryfikacja informatyczna Odpytania o aktywne usługi .....	130
3.5.3.	Realizacja Odpytania o aktywne usługi .....	130
3.6.	ZAMÓWIENIE NA WYWIAD TECHNICZNY FAKULTATYWNY (WTF) .....	131
3.6.1.	Złożenie Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny .....	131
3.6.2.	Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny .....	131
3.6.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny .....	132
3.6.4.	Realizacja Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny .....	132
3.7.	OBSŁUGA USZKODZEŃ BSA Z PRZYWRACANIEM OPCJI TECHNOLOGII .....	134
3.7.1.	Zgłoszenie uszkodzenia .....	136
3.7.2.	Weryfikacja informatyczna .....	136
3.7.3.	Przyjęcie zgłoszenia uszkodzenia .....	136
3.7.4.	Realizacja zgłoszenia .....	136
3.7.5.	Potwierdzenie przez Biorcę usunięcia uszkodzenia .....	137
3.8.	OBSŁUGA REKLAMACJI MWM .....	138
3.8.1.	Zgłoszenie reklamacji NWF .....	139
3.8.2.	Weryfikacja informatyczna .....	139
3.8.3.	Rozpatrzenie zgłoszenia reklamacji MWM .....	139
3.8.4.	Odpytanie o przedmiot reklamacji .....	139
3.8.5.	Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji .....	140
3.9.	ANULOWANIE ZAMÓWIENIA NA AKTYWACJĘ / MIGRACJĘ/ MODYFIKACJĘ/ DEAKTYWACJĘ USŁUGI .....	141
3.9.1.	Zgłoszenie zlecenia anulowania .....	141
3.10.	ZMIANA RODZAJU DOSTĘPU DO PĘTLI (LPA) NA DOSTĘP DO PODPĘTLI (LPPA) .....	142
3.10.1.	Złożenie zamówienia .....	142
3.10.2.	Weryfikacja informatyczna Zamówienia .....	142
3.10.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	143
3.10.4.	Weryfikacja techniczna Zamówienia .....	143
3.10.5.	Realizacja Zamówienia .....	144
4.	POZOSTAŁE PROCESY .....	145
4.1.	USZKODZENIA USŁUG REGULOWANYCH POPRZEZ ISI .....	145
4.1.1.	USZKODZENIA USŁUG REGULOWANYCH .....	145
4.1.1.1.	Zgłoszenie uszkodzenia .....	146
4.1.1.2.	Weryfikacja informatyczna .....	147
4.1.1.3.	Przyjęcie zgłoszenia uszkodzenia .....	147
4.1.1.4.	Zakończenie obsługi zgłoszenia .....	147
4.1.1.5.	Potwierdzenie usunięcia uszkodzenia przez Biorcę .....	148
4.1.2.	INTERWENCJE TECHNICZNE BSA / LLU .....	149
4.1.2.1.	Zasady zgłaszania interwencji .....	150

4.1.2.2.	Weryfikacja informatyczna .....	151
4.1.2.3.	Zakończenie interwencji technicznej BSA/LLU .....	151
4.1.3.	ASYSTA – UMAWIANIE SŁUŻB TECHNICZNYCH LLU/BSA/WLR .....	152
4.1.3.1.	Zgłoszenie asysty .....	154
4.1.3.2.	Weryfikacja informatyczna .....	154
4.1.3.3.	Przyjęcie zgłoszenia asysty .....	154
4.1.3.4.	Zakończenie zgłoszenia .....	154
4.1.3.5.	Odwołanie zgłoszenia asysty na wniosek Operatora .....	154
4.1.3.6.	Zmiana terminu umówienia asysty na wniosek Operatora .....	155
4.1.3.7.	Zmiana terminu umówienia asysty na wniosek OPL .....	155
4.2.	ZAPYTANIA O PARAMETRY LOGOWANIA DLA USŁUGI BSA IP NIEZARZĄDZANE .....	156
4.2.1.	Zgłoszenie zapytanie o parametry logowania .....	156
4.2.2.	Weryfikacja informatyczna .....	157
4.2.3.	Odpowiedź na zapytanie .....	157
4.3.	ZMIANA NUMERU WLR .....	158
4.3.1.	Złożenie Zamówienia .....	158
4.3.2.	Weryfikacja informatyczna .....	159
4.3.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	159
4.3.4.	Weryfikacja techniczna Zamówienia .....	159
4.3.5.	Realizacja zamówienia zmiany numeru .....	160
4.3.6.	Anulowanie zamówienia zmiany numeru .....	160
4.4.	ZMIANA PRESELEKCJI .....	161
4.4.1.	Złożenie Zamówienia .....	162
4.4.2.	Weryfikacja informatyczna .....	162
4.4.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	162
4.4.4.	Realizacja zamówienia zmiany preselekcji .....	163
4.5.	ZAWIESZENIE CZASOWE WLR .....	163
4.5.1.	Złożenie Zamówienia .....	164
4.5.2.	Weryfikacja informatyczna .....	164
4.5.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	164
4.5.4.	Realizacja zamówienia czasowego zawieszenia .....	165
4.5.5.	Modyfikacja okresu zawieszenia .....	165
4.6.	MODYFIKACJE VAS .....	166
4.6.1.	Złożenie Zamówienia .....	168
4.6.2.	Weryfikacja informatyczna i automatyczna weryfikacja formalna .....	168
4.6.3.	Realizacja zamówienia modyfikacji VAS i poinformowanie Operatora .....	169
4.7.	OBSŁUGA REKLAMACJI USŁUG REGULOWANYCH POPRZEC ISI .....	170
4.7.1.	Zgłoszenie reklamacji .....	171

4.7.2.	Weryfikacja informatyczna .....	171
4.7.3.	Rozpatrzenie reklamacji .....	171
4.7.4.	Odpytanie o przedmiot reklamacji.....	171
4.7.5.	Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji .....	172
4.8.	NALICZANIE / ZAPRZESTANIE NALICZANIA OPŁATY ZA ŁĄCZE.....	173
4.8.1.	Naliczanie opłaty za Łącze .....	173
4.8.2.	Zaprzestanie naliczania opłaty za Łącze.....	173
4.9.	CESJA/ ZMIANA EWIDENCYJNA/ ZMIANA ABONENTA USŁUGI REGULOWANEJ .....	175
4.9.1.	Złożenie Zamówienia .....	176
4.9.2.	Weryfikacja informatyczna Zamówienia.....	176
4.9.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	176
4.9.4.	Realizacja Zamówienia Cesji .....	177
4.10.	KREOWANIE USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii).....	178
4.10.1.	Zasady zgłaszania zamówienia na kreowanie usługi PBX .....	178
4.10.2.	Weryfikacja informatyczna .....	179
4.10.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	179
4.10.4.	Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	179
4.10.5.	Realizacja Zamówienia.....	180
4.11.	MODYFIKACJA (DODAWANIE, USUWANIE ELEMENTÓW SKŁADOWYCH) USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii).....	181
4.11.1.	Zasady zgłaszania zamówienia na modyfikację usługi PBX.....	181
4.11.2.	Weryfikacja informatyczna .....	181
4.11.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	182
4.11.4.	Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	182
4.11.5.	Realizacja Zamówienia.....	182
4.12.	LIKWIDACJA USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii) .....	184
4.12.1.	Zasady zgłaszania zamówienia na likwidację usługi PBX .....	184
4.12.2.	Weryfikacja informatyczna .....	185
4.12.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	185
4.12.4.	Realizacja Zamówienia.....	185
4.13.	KREOWANIE USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX wielodostęp DDI) .....	186
4.13.1.	Zasady zgłaszania zamówienia na kreowanie usługi PBX na usługach WLR (dot. PBX wielodostęp DDI).....	186
4.13.2.	Weryfikacja informatyczna .....	186
4.13.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	187
4.13.4.	Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	187
4.13.5.	Realizacja Zamówienia.....	187
4.14.	MODYFIKACJA (DODAWANIE, USUWANIE ELEMENTÓW SKŁADOWYCH) USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX wielodostęp DDI).....	188

4.14.1.	Zasady zgłaszania zamówienia na modyfikację usługi PBX .....	188
4.14.2.	Weryfikacja informatyczna .....	189
4.14.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	189
4.14.4.	Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	189
4.14.5.	Realizacja Zamówienia.....	190
4.15.	DODAWANIE/USUWANIE KANAŁÓW B NA USŁUDZE WLR ISDN PRA .....	191
4.15.1.	Dodanie/Usunięcie kanałów B .....	191
4.15.1.1.	Zasady zgłaszania zamówienia na dodanie/usunięcie kanałów B .....	191
4.15.1.2.	Weryfikacja informatyczna .....	192
4.15.1.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	192
4.15.1.4.	Weryfikacja Techniczna Zamówienia .....	192
4.15.1.5.	Realizacja Zamówienia.....	192
4.16.	DODANIE, MODYFIKACJA, REZYGNACJA Z USŁUGI SLA NA USŁUDZE WLR .....	193
4.16.1.	Zasady zgłoszenia zamówienia.....	193
4.16.2.	Weryfikacja informatyczna .....	193
4.16.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia. ....	194
4.16.4.	Weryfikacja techniczna Zamówienia.....	194
4.16.5.	Realizacja Zamówienia.....	194
4.17.	ZASADY ZGŁASZANIA ZAMÓWIEŃ NA WYKONANIE/MODYFIKACJĘ/ SPRAWDZENIE INSTALACJI WLR .....	195
4.17.1.	Zasady zgłoszenia zamówienia.....	196
4.17.2.	Weryfikacja informatyczna .....	196
4.17.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia. ....	196
4.17.4.	Realizacja Zamówienia.....	197
4.18.	PRZEBUDOWA/ZMIANA INFRASTRUKTURY OPL NA WNIOSEK OPERATORA WLR.....	199
4.18.1.	Zasady zgłaszania zamówienia na przebudowę/zmianę infrastruktury .....	199
4.18.2.	Weryfikacja informatyczna .....	200
4.18.3.	Weryfikacja formalna Zamówienia .....	200
4.18.4.	Realizacja Zamówienia.....	200
4.19.	AKTUALIZACJA BAZY PODMIOTÓW .....	201
4.19.1.	Zasady zgłaszania aktualizacji bazy podmiotów .....	201
4.19.2.	Weryfikacja informatyczna .....	201
4.19.3.	Weryfikacja formalna .....	201
4.19.4.	Realizacja zgłoszenia.....	202
4.20.	Likwidacja DSLAM (migracja techniczna z sieci ATM na sieć Ethernet).....	202
4.21.	ZAMÓWIENIE NA TELEDIAGNOSTYKĘ .....	203
4.21.1	Złożenie Zamówienia na Telediagnostykę .....	203
4.21.2	Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Telediagnostykę.....	204



4.21.3	Realizacja Zamówienia na Telediagnostykę.....	204
4.22	ZAMÓWIENIE NA RESTART PORTU .....	204
4.22.2.	Złożenie Zamówienia na Restart Portu.....	205
4.22.3.	Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Restart Portu .....	205
4.22.4.	Realizacja Zamówienia na Restart Portu .....	205
4.23.	ZAMÓWIENIE WSTĘPNEJ WERYFIKACJI TECHNICZNEJ .....	206
4.23.1.	Złożenie Wstępnej Weryfikację Techniczną .....	206
4.23.2.	Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Wstępnej Weryfikację Techniczną .....	206
4.23.3.	Realizacja Zamówienia na Wstępnej Weryfikację Techniczną .....	207
4.24.	Udostępnianie informacji o usługach świadczonych PT .....	208
4.24.1.	Złożenie zamówienia o udzielenie informacji o usługach świadczonych PT .....	208
4.24.2.	Weryfikacja informatyczna Zamówienia na udzielenie informacji o usługach świadczonych PT .....	208
4.24.3.	Realizacja Zamówienia na udzielenie informacji o usługach świadczonych PT .....	209
5.	ZAŁĄCZNIKI .....	209

# 1. WSTĘP

Celem dokumentu jest określenie szczegółowych zasad realizacji procesów objętych **Modelem Współpracy Międzyoperatorskiej** oraz procesów realizowanych poprzez ISI zgodnie z „Ofertą Ramową określającą 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, dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych” (SOR).

Komunikacja pomiędzy OPL i PT, umożliwiająca realizację opisanych w niniejszym dokumencie procesów realizowana jest wyłącznie za pośrednictwem ISI (Interfejs Systemu Informatycznego).

W ramach MWM, OPL świadczy na rzecz Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego następujące procesy m.in.:

- Migrację wraz z/bez przenośności numerów NP (w tym zmiana operatora / migracja resellerska / zmiana poziomu dostępu / klasy ruchu)
- Zamówienia na łączy Abonenckie
- Modyfikacje Usług Regulowanych (zmiana miejsca lokalizacji, modyfikacja opcji/ technologii)
- Rezygnacje z Usług Regulowanych
- Odpytanie OPL przez OA lub część detaliczną OPL o aktywne usługi świadczone na danym łączy Abonenckim Aktywnym.
- Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny (WTF)
- Obsługa uszkodzeń BSA z przywracaniem Opcji/Technologii
- Obsługa reklamacji MWM
- Anulowanie zamówienia – odstąpienie od zamówienia na aktywację / migrację / modyfikację / dezaktywację usługi
- Dodanie / usuwanie MSN/ DDI

W ramach niniejszego MWD Procesy realizowane są również:

- Modyfikacji WLR
- Obsługa uszkodzeń usług regulowanych WLR, BSA, LLU
- Interwencje techniczne BSA, LLU
- Asysta dla WLR, BSA, LLU
- Reklamacje usług regulowanych
- Zapytania o parametry logowania i/lub parametry konfiguracyjne dla BSA IP Niezarządzane
- Naliczanie / zaprzestanie naliczania opłaty za łączy
- Cesja abonencka / zmiana abonenta / zmiana ewidencyjna,
- Likwidacja DSLAM
- WWT – wstępna weryfikacja techniczna
- Tediagnostyka
- Restart portu

Procesy NP (Number Portability) niepowiązane z migracją usług regulowanych do czasu wdrożenia PLICBD realizowane są w ramach Modelu Realizacji Procesów dla MPM oraz z wykorzystaniem kanału e-mail. Po wdrożeniu PLICBD procesy będą realizowane zgodnie z projektem.

Dokument zawiera opis procesów w wersji docelowej. Wdrożenie poszczególnych funkcjonalności będzie realizowane w podziale na fazy, zgodnie z harmonogramem. Do czasu wdrożenia docelowej funkcjonalności realizacja odbywa się na podstawie harmonogramu ustalonego z UKE.

Zakres wdrożenia poszczególnych etapów będzie szczegółowo opisany w dokumencie MWD Komunikaty, który będzie podlegał konsultacji z OA. Wdrożenie kolejnych funkcjonalności przez OPL jest równoznaczne z wdrożeniem przez OA zmian w opisanym zakresie.

OPL po przyjęciu zamówienia dokona weryfikacji pod kątem zamówień wykluczających się (zgodnie z macierzą wykluczeń będącą załącznikiem do MWD Komunikaty). W przypadku stwierdzenia, wykluczenia uniemożliwiającego realizację, nowo przesłane zamówienie zostanie odrzucone z dedykowanym kodem. W przypadku, kiedy zamówienia się nie wykluczają (np. sytuacje, gdy realizowane jest zamówienie na wąskie pasmo a następnie wpływa zamówienie na szerokie pasmo lub odwrotnie) OPL realizuje równolegle oba zamówienia.

W przypadku kiedy OA zamierza dokonać migracji usługi w technologii miedzianej na usługę BSA w technologii GPON albo LLU Fiber lub odwrotnie, powinien to zrealizować jednym zamówieniem migracji lub modyfikacji usługi.

## 2. DEFINICJE I SKRÓTY

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

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie na jego rzecz usług telekomunikacyjnych lub wnioskujący o zawarcie takiej umowy.
2. **Aplikacja** - usługa umożliwiająca PT dokonania rezerwacji dokładnego terminu (dzień, miesiąc, godzina) wizyty służb technicznych OPL w zakresie realizacji Usługi
3. **Asysta** – Umawianie służb technicznych OPL przez PT w celu usunięcia awarii.
4. **Awaria** – stan techniczny sieci lub jej elementów uniemożliwiający lub poważnie ograniczający świadczenie Usług Regulowanych
5. **Biorca** – Strona, do której Abonent wnioskuje o zawarcie Umowy Abonenckiej lub o Przeniesienie
6. **Część detaliczna OPL** – działalność OPL polegająca na świadczeniu usług Abonentom OPL.
7. **Część hurtowa OPL** – działalność OPL polegająca na obsłudze PT i części detalicznej OPL.
8. **Dawca** – Strona, której Abonent wnioskuje o zawarcie Umowy Abonenckiej z Biorcą lub o Przeniesienie Numeru do Biorcy
9. **DSLAM** - ang. Digital Subscriber Line Access Multiplexer) – dostępowy multiplekser cyfrowych linii abonenckich wyposażony w porty umożliwiające współpracę tylko z siecią ATM.

10. **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.
11. **Dzień kalendarzowy (DK)** – wszystkie dni tygodnia włączając soboty i niedziele oraz inne dni ustawowo wolne od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
12. **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 PT, 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 PT świadczącego usługi na danym Łączu Abonenckim
  - f) możliwość jednoznacznej identyfikacji usług świadczonych na danym Łączu Abonenckim,
  - g) możliwość ustalenia adresu punktu dostępu do usługi, adresu pośredniego punktu dostępowego, parametrów kabla magistralnego, parametrów kabla rozdzielczego, adresu zakończenia sieci oraz tłumienność Łącza Abonenckiego.
13. **ID Usługi** – Identyfikator przekazywany Operatorowi, który jednoznacznie określa rodzaj zamawianej usługi.
14. **Informacja** – każda informacja przekazywana pomiędzy Stronami poprzez Interfejs Systemu Informatycznego. Informacja dotyczyć może: danych przekazywanych w ramach IO, składanych przez PT zamówień, możliwości technicznych Łącza Abonenckiego, długości i średnicy kabla Łącza Abonenckiego itp.
15. **Interfejs Systemu Informatycznego (ISI)** – Portal WWW lub EKWD, według wyboru PT, zestawiony pomiędzy OPL a PT, przez który PT uzyskuje możliwość efektywnego składania wniosków, zamówień, prognoz, zgłaszania reklamacji, modyfikacji usług, Prac Planowych i Awarii dotyczących usług oraz naliczania opłat. Ponadto, Interfejs Systemu Informatycznego umożliwia PT dostęp do baz danych OPL zawierających informacje przewidziane w ramach IO, pozwalających na określenie możliwości świadczenia Usługi Abonenckiej.
16. **Kabel Łącznikowy** - miedziany, symetryczny kabel realizowany przez OA pod nadzorem OPL pomiędzy MDF szafy OA a MDF Szafy OPL
17. **Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym jest lub ma być świadczona Usługa Abonencka.
18. **LLU Fiber** – usługa uwolnienie pętli lokalnej w technologii FTTH wykorzystująca LPŚ.

19. **LPS** – fragment połączenia światłowodowego zrealizowanego w technologii FTTH obejmującego odcinek od Zakończenia Sieci do pierwszego ODF poprzedzającego zwielokrotniające urządzenie pasywne (Splitter optyczny).
20. **Łącze Abonenckie** – obwód składający się z odcinków sieci magistralnej i rozdzielczej oraz Przyłącza Abonenckiego albo bez Przyłącza Abonenckiego, łączący Zakończenie sieci bezpośrednio z punktem dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej w szczególności z PG lub równoważnym urządzeniem stanowiącym punkt dostępu do Sieci OPL. Wyróżniamy Łącze Abonenckie Aktywne i Łącze Abonenckie Nieaktywne.
21. **Łącze Abonenckie Aktywne (ŁAA)** – Łącze Abonenckie wraz z Przyłączem Abonenckim, na którym OPL świadczy Usługę Abonencką lub Usługę Regulowaną.
22. **Łącze Abonenckie Nieaktywne (ŁAN)** – Łącze Abonenckie, na którym OPL nie świadczy Usług Abonenckich lub Usług Regulowanych wraz z oznaczeniem czy dane łącze posiada Przyłącze Abonenckie lub nie posiada Przyłącza Abonenckiego.
23. **Migracje** – usługa świadczona przez OPL na rzecz Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego polegająca na:
- a) Migracji usługi abonenckiej głosowej lub niegłosowej, świadczonej przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego Abonentowi przyłączonemu do Sieci OPL, z obecnie świadczonej usługi Hurtowej, na inną Usługę Hurtową bez zmiany Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
  - b) Migracji Usługi Abonenckiej od Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego (Dawca) do innego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego (Biorca) bez zmiany Usługi Hurtowej.
  - c) Migracji Usługi Abonenckiej od Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego (Dawca) do innego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego (Biorca) ze zmianą Usługi Hurtowej lub usługi abonenckiej świadczonej przez Część detaliczną OPL.
24. **NWF** – Negatywna Weryfikacja Formalna.
25. **MDF** – urządzenie o charakterze pasywnym pozwalające na połączenie Łączy abonenckich z portami abonenckimi w centrali lub z urządzeniami równoważnymi.
26. **MWD Procesy** – Model Wymiany Danych Procesy. Dokument opisujący zasady realizacji procesów.
27. **MWD Komunikaty** – Model Wymiany Danych. Dokument opisujący zasady komunikacji elektronicznej poprzez ISI.
28. **Numer Przydzielony** – numer w formacie Krajowego Numeru Abonenta (KNA) zgodny z PNK, który został przydzielony Abonentowi przez Przedsiębiorcę Macierzystego.
29. **Okres Rozliczeniowy** – okres 1 (jednego) miesiąca, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca, do godz. 24:00 ostatniego dnia miesiąca. Jeżeli Usługa Regulowana świadczona na podstawie Umowy o Dostępie 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.
30. **OLT** - (ang. Optical Line Termination) – zakończenie linii optycznej. Urządzenie aktywne zapewniające połączenie systemów dostępowych aktywnych (ONU) i pasywnych z publiczną siecią telekomunikacyjną.

31. **ONT** - (ang. Optical Network Termination) – urządzenie aktywne montowane u Abonenta w celu realizacji transmisji w sieciach xPON. Dla LLU FTTH urządzenia ONT zapewniane są przez OA
32. **Operator Macierzysty** – PT lub OPL, który uzyskał zakres numeracyjny zawierający dany Numer Przydzielony w drodze decyzji administracyjnej lub który uzyskał uprawnienie do wykorzystania zakresu numeracyjnego zawierającego dany Numer Przydzielony na podstawie umowy o udostępnienie numeracji, z zastrzeżeniem, że uzyskane uprawnienie do wykorzystania Numeru Przydzielonego nie wynika z Przeniesienia Numeru.
33. **Optyczny Kabel Łącznikowy (multipatchcord)** - kabel optyczny pomiędzy ODF z szafy PT a ODF z Szafy OPL
34. **Orange Polska S.A. (OPL)** - Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie
35. **Oświadczenie Abonenta** – dokument podpisany przez Abonenta, w którym Abonent wyraża wolę dotyczącą świadczonych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem Łącza Abonenckiego.
36. **PBX grupa linii** - grupy linii indywidualnych analogowych WLR POTS lub cyfrowych WLR ISDN BRA, zakończonych bezpośrednio aparatami telefonicznymi, tzw. wieloliniowa wiązka zbiorcza zawierająca końcowe łącza (linie) abonenckie osiągane poprzez jeden numer wiodący. W ramach tego rodzaju wiązek PBX można łączyć dostępy analogowe z cyfrowymi. Grupa linii jest wiązką PBX bez możliwości bezpośredniego wybierania numeru wewnętrznego
37. **PBX wielodostęp DDI** - wiązki PBX z możliwością bezpośredniego wybierania numeru wewnętrznego DDI. Kombinacja dostępów cyfrowych WLR ISDN BRA lub WLR ISDN PRA dołączonych do centrali prywatnej klienta zwanej również centralą PABX. Grupa PBX DDI posiada własny plan numeracji wewnętrznej klienta, który mapowany jest na przydzielony zakres numeracji w sieci publicznej
38. **Przeniesienie Numeru (NP)** – przeniesienie Numeru Przydzielonego z Sieci Dawcy do Sieci Biorcy, w związku z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania Numeru Przydzielonego przy zmianie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w rozumieniu Ustawy.
39. **Przerwa w świadczeniu Usługi** – przerwa w świadczeniu Usługi Regulowanej, niebędąca Awarią, spowodowana w szczególności pracami planowymi albo przerwa w świadczeniu Usługi Abonenckiej.
40. **Przedsiębiorca telekomunikacyjny (PT)** – przedsiębiorca lub inny podmiot, niebędący OPL, uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, współpracujący z OPL w ramach Umowy o Dostępie lub wnioskujący o zawarcie Umowy o Dostępie.
41. **POTS** (ang. *Plain Old Telephone Service*) – podstawowa usługa telefoniczna.
42. **Rezygnacja Abonenta (Oświadczenie)** – dokument podpisany przez Abonenta i dostarczony Biorcy, w którym deklaruje on wolę rezygnacji z usług telekomunikacyjnych świadczonych w ramach dostępu telekomunikacyjnego do sieci OPL przez Dawcę.

43. **RN** (ang. *Routinig Number*) – numer o określonym formacie, który umożliwia skierowanie połączeń na Numer Przeniesiony do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej, w której Biorca świadczy usługi.
44. **Reseller** – przedsiębiorca, który nie zawarł z OPL umowy o dostępie telekomunikacyjnym umożliwiającej świadczenie usług regulowanych, natomiast jest stroną odrębnej umowy o współpracy w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych z PT Hurt lub umowy odsprzedaży usług telekomunikacyjnych z PT Hurt, na podstawie, której (-ych) świadczy usługi detaliczne abonentom/użytkownikom końcowym.
45. **RTN** – Realizacja Techniczna Nieskuteczna
46. **Sieć OPL** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna OPL.
47. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności:
- a) wojna, a w tym: wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy;
  - b) katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie.
48. **SLA – (Service Level Agreement)** - ogólnie umowa opisująca parametry usług świadczonych pomiędzy stronami i wyznaczająca parametry realizacji usługi, będące podstawą do rozliczania jej realizacji
49. **SOR** (Super Oferta Ramowa) – 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, dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych.
50. **Strona** – OPL lub PT (lub łącznie Strony) (\*Ileokroć posługujemy się definicją Strony w odniesieniu do nałożonych na Stronę obowiązków, za Stronę uważa się PT, który podpisał Umowę o dostępie z OPL)
51. **Umowa o Dostępie (Umowa)** – umowa pomiędzy OPL a PT określająca zasady świadczenia Usług Regulowanych.
52. **Usługa BSA** (ang. *Bitstream Access*)– usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie szerokopasmowego dostępu do lokalnej pętli abonenckiej poprzez dostęp do węzłów sieci telekomunikacyjnej OPL na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych
53. **Usługa hurtowa** – usługa telekomunikacyjna, świadczone przez Część hurtową OPL na podstawie Umowy o Dostępie na rzecz PT lub części detalicznej OPL lub spółek z Grupy OPL, w celu ich dalszego świadczenia Użytkownikom przez PT, część detaliczną OPL lub spółki z Grupy OPL.
54. **Usługa LLU** (ang. *Local Loop Unbundling*)– usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie Dostępu Pełnego i Współdzielonego do Łącza Abonenckiego.
55. **Usługa Regulowana** – usługi w przedmiocie dostępu telekomunikacyjnego, świadczone przez OPL na poszczególnych rynkach właściwych, na których OPL została wyznaczona jako operator posiadający znaczącą pozycję rynkową, lub do których świadczenia OPL obowiązana jest z mocy prawa, w szczególności: połączenia sieci i udogodnień towarzyszących (Usługa RIO), hurtowego dostępu do sieci (Usługa WLR), dostępu pełnego

lub współdzielonego do Łącza Abonenckiego (Usługa LLU), dostępu do strumienia bitów (Usługa BSA).

- 56. **Usługi detaliczne** – usługi telekomunikacyjne świadczone użytkownikom końcowym.
- 57. **Usługa Abonencka** – usługa telekomunikacyjna, świadczona Abonentowi przez OPL albo PT na podstawie Umowy Abonenckiej.
- 58. **Uszkodzenia** – stan techniczny sieci telekomunikacyjnej lub jej elementów związany z nieprawidłowym ich działaniem, uniemożliwiający lub poważnie ograniczający świadczenie Usługi.
- 59. **Usługa WLR** (ang. *Wholesale Line Rental*) – oferowanie na warunkach hurtowych przez OPL dla PT usług głosowych świadczonych w Sieci OPL
- 60. **Zamówienie Migracji** – Komunikat XML / WWW przesyłany przez PT do OPL dotyczący Migracji Usługi Abonenckiej. Wysłanie komunikatu XML / WWW jest równoznaczne ze złożeniem Zamówienia Migracji.
- 61. **Zakończenie sieci** – fizyczny punkt (np. gniazdko abonenckie lub głowica/łączówka/przełącznica), 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, identyfikator usługi szerokopasmowej lub nazwa Abonenta.
- 62. **Zamówienie** – informacja w formie elektronicznej przekazywana przez PT lub OPL do OPL w celu realizacji Usługi Regulowanej i/lub Migracji.
- 63. **Zgłoszenie** – informacja dotycząca powstania Awarii i wniosku o jej usunięcie.
- 64. **Zmiana Poziomu Dostępu** – migracja Usług BSA związana z przesunięciem strumienia bitów pomiędzy poziomami dostępu do Usługi BSA. OPL umożliwia OA dostęp do Usługi BSA dla poziomów DSLAM, ATM, IP Zarządzany i IP Niezarządzany oraz Ethernet.
- 65. **WWT** – Wstępna Weryfikacja Techniczna
- 66. **VDSL** – (ang. Very High Speed DSL) - technologia xDSL umożliwiająca szybką transmisję danych przez pojedynczą parę miedzianą.
- 67. **xPON** - (ang. Passive Optical Network) – grupa technologii dostępowych wykorzystujących pasywną sieć optyczną i charakteryzujących się współdzieleniem infrastruktury światłowodowej przez wielu Abonentów dzięki zastosowaniu Splitterów optycznych np.: BPON, GPON, EPON, GEPON.

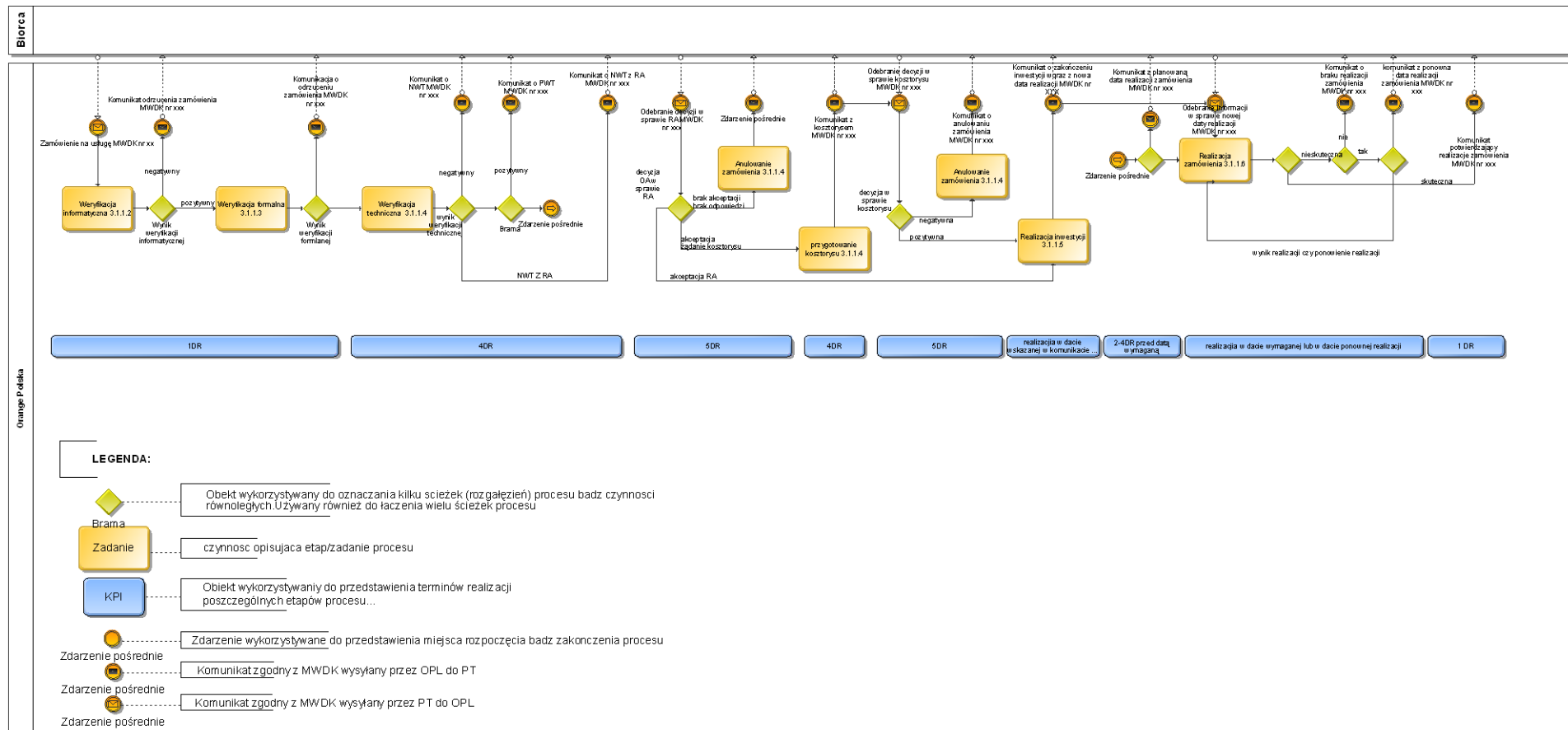


### **3. PROCESY MWM REALIZOWANE POPRZEZ ISI**

#### **3.1. MIGRACJE Z/BEZ NP (WLR, BSA, LLU z/bez NP)**

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówienia Migracji wraz z/bez przenośności numerów dla usług hurtowych WLR, BSA, LLU i/lub detalicznych usług głosowych i szerokopasmowych OPL świadczonych przez Dawcę/Dawców na usługę zamawianą przez Biorcę.

### 3.1.1. ZMIANA USŁUGI ZE ZMIANĄ LUB BEZ ZMIANY OPERATORA (WLR, BSA, LLU z/bez NP) oraz realizacja uprawnienia NP na stacji WLR



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDR.

Nazwy procesów zostały wyszczególnione w załączniku nr 1 do niniejszego dokumentu.

### **3.1.1.1. Złożenie Zamówienia**

1. Abonent składa Zamówienie na Migrację z usług świadczonych przez Dawcę/Dawców na usługę zamawianą przez Biorcę wraz z upoważnieniem dla Biorcy do występowania w jego imieniu w zakresie realizacji danego Zamówienia. Abonent wskazuje datę, od której chciałby korzystać z nowej usługi.
2. Biorca po pozyskaniu Oświadczenia woli Abonenta przesyła za potwierdzeniem odbioru na adres Biura Obsługi Klienta Dawcy/Dawców (o ile strony nie ustalą innego kanału lub zasad przekazywania rezygnacji), oryginał Rezygnacji Abonenta (Oświadczenie) zawierający między innymi:
  - a. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dawcą/Dawcami. Oświadczenie to ważne jest 45 DR.
  - b. Tryb wypowiedzenia umowy.
  - c. Upoważnienie Biorcy do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego Oświadczenia woli.
  - d. Identyfikator Zamówienia Migracji.

Szczegółowy zakres danych zawarty jest we wzorze Oświadczenia będącym załącznikiem nr 16c do SOR. Jeżeli strony Biorca i Dawca/Dawcy komunikują się poprzez ISI oraz ustalą możliwość przesyłania oświadczeń o rezygnacji z usług za pośrednictwem ISI, wówczas Biorca przesyła do Dawcy za pośrednictwem ISI komunikat z informacją o treści złożonego przez abonenta Oświadczenia

3. Biorca, po otrzymaniu potwierdzenia dostarczenia Rezygnacji Abonenta do Dawcy/Dawców, przesyła do OPL drogą elektroniczną komunikat Zamówienia Migracji. W zamówieniu na usługę BSA Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości z jaką usługa może zostać dostarczona. Dodatkowo Biorca w zamówieniu może wyrazić zgodę na zmianę technologii usługi BSA. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Biorca może zamówić migrację usług głosowych za zachowaniem wiązki PBX tylko w przypadku, kiedy klient posiadał aktywną wiązkę PBX przed migracją. W takim przypadku Biorca powinien wskazać wszystkie usługi głosowe wchodzące w skład wiązki PBX oraz wymienić te usług w sekcji usług, z których następuje rezygnacja.
5. W procesie migracji z usługi głosowej na usługę głosową zakres usług opcjonalnych VAS dostępnych dla usługi WLR, pozostaje bez zmian. Modyfikacji może podlegać jedynie usługa preselekcji.
6. OPL umożliwi realizację Migracji na rzecz Biorcy w terminie wynikającym z Zamówienia oraz z późniejszych uzgodnień pomiędzy stronami (Biorca, Dawca / Dawcy). Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia Migracji do OPL i przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w

dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie. W przypadku, kiedy do zrealizowania zamówienia konieczne jest wykonanie inwestycji po stronie OPL lub/i Biorcy data realizacji przesuwana będzie o czas niezbędny do zakończenia procesów inwestycyjnych.

7. Dla zamówień na usługę BSA w technologii VDSL i GPON Biorca jest zobligowany do podawania danych kontaktowych (numeru telefonu) do Abonenta lub przedstawiciela Biorcy odpowiedzialnego za ustalenie wizyty służb technicznych OPL w lokalu Abonenta. Brak tych informacji będzie powodem do odrzucenia zamówienia na etapie weryfikacji formalnej.
8. Dla zamówień migracji której wynikiem jest dostarczenie usługi LLU Shared na łączu bez aktywnej usługi głosowej OPL będzie pobierało opłatę jak za LLU Full.

#### **3.1.1.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia, które przechodzi do etapu weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **3.1.1.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia na Migrację, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień otrzymania Zamówienia przez OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia Migracji, OPL odsyła, drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zawierający przyczynę odmowy realizacji Zamówienia Migracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia Migracji na skutek negatywnej weryfikacji formalnej, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia tj. Zamówienia z tym samym identyfikatorem. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia Migracji.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia Migracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy/Dawców o przyjęciu Zamówienia Migracji do OPL oraz o planowanej dacie realizacji usługi wskazanej przez Biorcę w Zamówieniu Migracji. Opcjonalnie do Operatora Macierzystego wysyłany jest komunikat dotyczący weryfikacji możliwości zmiany RN. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat

ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

5. Dawca/Dawcy po otrzymaniu z OPL komunikatu o przyjęciu Zamówienia Migracji, weryfikują go pod względem formalnym. Weryfikacja następuje w terminie 3 DR i obejmuje między innymi potwierdzenie otrzymania wersji papierowej rezygnacji Abonenta ze świadczonych usług (przekazanie przez Biorcę do Dawcy oświadczenia w przypadku migracji z WLR na NP. jest opcjonalne). Opcjonalnie Operator Macierzysty weryfikuje (również w terminie 3 DR) możliwość kierowania ruchu na wskazany RN. Następnie, Dawca/Dawcy (opcjonalnie Operator Macierzysty) uzupełniają komunikat o wynik weryfikacji.

6. Uzupełniony przez Dawcę/Dawców komunikat, przesyłany jest drogą elektroniczną do OPL.

Dawca/Dawcy mogą:

- a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
- b. Zmodyfikować datę wskazaną przez Biorcę, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę.
- c. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

Komunikat zwrotny z zakresem danych zawarty jest w MWD Komunikaty

7. W przypadku, gdy wskazana w punkcie 6b data, nie mieści się w przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL a 120 DK lub przypada na dzień świąteczny lub na dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy/Dawców zostaje odrzucony przez OPL. W takim przypadku Dawca/Dawcy mają możliwość przesłania poprawionego komunikatu, jeżeli nie upłynął termin odpowiedzi (3 DR).

Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie.

8. Operator Macierzysty odpowiadając OPL potwierdza lub odrzuca zamówienie Migracji.

Odrzucenie zamówienia przez Operatora Macierzystego może nastąpić w przypadku, gdy wskazany w zamówieniu numer nie jest w zakresie numeracji przyznanym mu przez UKE lub Operator posiada prawne zwolnienie z obowiązku realizacji NP. Operator macierzysty nie może zmienić daty realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

9. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy/Dawców (opcjonalnie Operatora Macierzystego) w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:

- a. Daty wskazanej przez Biorcę.
- b. Trybu rozwiązania umowy.

W przypadku Operatora Macierzystego przyjmuje się, iż nie posiada on zwolnienia z obowiązku wykonania uprawnienia NP a numer należy do jego zakresu.

10. W przypadku odmowy otrzymanej od Dawcy lub Operatora Macierzystego, OPL odmawia realizacji zamówienia wskazując Operatora (Dawcę lub Macierzystego) i przyczynę, z jakiej Dawca/Macierzysty odmówił realizacji oraz niezwłocznie najpóźniej w terminie 1 DR od dnia

otrzymania odmowy od Dawcy informuje o tym Biorcę / Dawcę / Dawców / Macierzystego. Wynik weryfikacji technicznej w tym przypadku nie jest brany pod uwagę. OPL przesyła poniższy komunikat po otrzymaniu pierwszej negatywnej odpowiedzi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **3.1.1.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną niezależnie od komunikatu opisanego w pkt. 4 weryfikacji formalnej. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia Migracji. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na zakończenie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku kiedy Biorca planuje wykonanie migracji w ramach usług BSA w technologii GPON lub LLU Fiber, a podczas weryfikacji technicznej okaże się, że przyłączy światłowodowe na którym działa usługa nie jest własnością OPL wówczas takie zamówienia zostanie odrzucone z dedykowanym kodem.
3. OPL weryfikuje wskazane przez Biorcę oraz Dawcę/Dawców daty. Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa wskazana przez Biorcę lub Dawcę/Dawców lub wynikająca z konieczności przesunięcia terminu realizacji w związku z sytuacją opisaną w pkt. 3.1.1.4 ppkt.3
4. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.

W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.

5. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysła w terminie 4 DR, od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców (opcjonalnie Operatora Macierzystego) z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia Migracji z Dawcą /Dawcami. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości, w komunikacie informującym o pozytywnej weryfikacji technicznej może zostać wskazana opcja prędkości z jaką zostanie uruchomiona usługa. Alternatywna opcja będzie wyznaczana w tej samej technologii której dotyczyło zamówienie. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu usługi BSA w technologii GPON wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. W przypadku istnienia możliwości technicznych zostanie dostarczona usługa w technologii xDSL dla przypadków kiedy w zamówieniu Biorca wyraził zgodę na zmianę technologii, w przypadku braku takiej zgodny

zostanie wskazane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci miedzianej. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

6. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
7. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR, od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców (opcjonalnie Operatora Macierzystego) uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodnie z Załącznikiem do MWD Komunikaty. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:

- a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.
- b. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego – konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Dla zamówień dotyczących migracji usługi BSA w technologii GPON nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. Zostanie przekazana informacja o możliwości dostarczenia usługi na sieci miedzianej OPL. W tym komunikacie OPL może wskazać również maksymalną możliwą prędkość dla świadczenia usługi BSA bez konieczności wykonania inwestycji (informacja ta nie będzie przekazywana jeżeli Biorca wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości). W komunikacie tym OPL wskazuje także datę realizacji usługi BSA z proponowaną niższą prędkością.

Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:

- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
  - jeżeli usługa BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL – 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia.
- c. Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana).
  - d. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego (w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy i wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana).
8. Wynik negatywnej weryfikacji technicznej z RA skutkuje dalszą realizacją procesu przez OPL z Biorcą. Dawca/Dawcy oraz Operator Macierzysty w tym przypadku oczekują na nowy komunikat

od OPL lub na komunikat o anulowaniu zamówienia (krok ten nie występuje w przypadku procesu migracji WLR na NP.).

9. Biorca po odebraniu powyższego komunikatu, zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktów 6 b, c i d). Biorca może:
  - a. Zaakceptować RA
  - b. Odrzucić proponowane RA
  - c. Zaakceptować RA i poprosić o kosztorys, (gdy RA przewiduje inwestycję po stronie OPL).
  - d. W przypadku propozycji przez OPL realizacji zamówienia na usługę BSA z niższą prędkością zrezygnować z RA i potwierdzić realizację zamówienia z zaproponowaną prędkością.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

10. W przypadku akceptacji dobudowy przyłącza (pkt 6c) Biorca powinien wskazać planowaną datę zakończenia dobudowy przyłącza abonenckiego. Data powinna mieścić się w przedziale 7 DR - 120 DK od dnia odesłania komunikatu do OPL.
11. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę, OPL anuluje zamówienie. Brak przesłania przez Biorcę komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy oraz Dawcy/Dawców (opcjonalnie Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia Migracji.
12. Jeżeli Biorca zamówił kosztorys, OPL w terminie 4 DR sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający szacunkowy koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
13. Biorca w terminie 5 DR przesyła odpowiedź na otrzymany kosztorys. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR lub brak akceptacji kosztorysu skutkuje anulowaniem zamówienia przez OPL i przesłaniem komunikatu do Biorcy oraz Dawcy/Dawców (opcjonalnie do Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia Migracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **3.1.1.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Komunikat zawiera poniższy zakres danych. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.



4. Biorca przesyła komunikat zwrotny z potwierdzeniem daty podanej przez OPL lub wskazaniem nowej daty realizacji usługi. Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze wskazaniem tej daty. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie.
  - a. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy/Dawców o nowej dacie realizacji usługi.
  - b. Jeżeli data podana przez Biorcę nie mieści się w wymaganym terminie, to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy oraz Dawcy/Dawców o anulowaniu zamówienia (zgodny z komunikatem z 3.1.1.3 ppkt.7). W przypadku anulowania zamówienia, Biorca zostaje obciążony kosztami obsługi zamówienia.
  - c. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia zgodnie z procesem anulowania.
5. Po otrzymaniu odpowiedzi od Biorcy OPL wysyła do Dawcy/Dawców komunikat z proponowaną nową datą realizacji zamówienia. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
6. Dawca/Dawcy, po otrzymaniu z OPL komunikatu o nowej dacie realizacji Zamówienia Migracji, w terminie 3 Dni Roboczych weryfikuje/ją wskazaną datę i uzupełnia/ją komunikat.
7. Uzupełniony przez Dawcę/Dawców Komunikat, przesyłany jest zwrótnie do OPL. Dawca może:
  - a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
  - b. Zmodyfikować datę realizacji Zamówienia Migracji, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w danym przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK lub przypada na dzień świąteczny lub na dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy/Dawców zostaje odrzucony przez OPL. W takim przypadku Dawca ma obowiązek przesłania poprawnego komunikatu.
  - c. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
8. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy/Dawców w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - a. Daty wskazanej przez Biorcę.
  - b. Trybu rozwiązania umowy.
9. W przypadku odebrania komunikatu od Dawcy/Dawców o odrzuceniu zamówienia, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców opcjonalnie Operatora Macierzystego zawierający zakres danych zawarty w WMD Komunikaty:

W przypadku odebrania pozytywnej/ych odpowiedzi od Dawcy/Dawców OPL weryfikuje wskazane daty.

Termin realizacji przyjmowany jest zgodnie z poniższymi regułami:

- Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa (wskazana przez Biorcę lub Dawcę/Dawców, o ile data ta nie przekracza okresu 120 dni kalendarzowych od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji przez OPL).
  - W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
  - W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.
10. OPL wysła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców (opcjonalnie do Macierzystego) z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **3.1.1.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje konieczność dobudowy przyłącza rozpoczyna proces dobudowy po swojej stronie.
2. Po zakończeniu budowy przyłącza Biorca przesyła do OPL komunikat potwierdzający dobudowanie przyłącza wraz ze wskazaniem daty realizacji (wskazana data musi przypadać na 3 DR od wysłania komunikatu do OPL lub inny termin ustalony między stronami). Komunikat ten powinien wpłynąć do OPL przed upływem daty wskazanej w odpowiedzi Biorcy na RA. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. W kolejnym kroku OPL wysła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy/Dawców o zakończeniu dobudowy przyłącza oraz o planowanej dacie realizacji usługi wskazanej przez Biorcę w Zamówieniu. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Dawca/Dawcy po otrzymaniu z OPL komunikatu z proponowaną datą realizacji zamówienia, weryfikują go pod względem formalnym. Weryfikacja następuje w terminie 3 DR i obejmuje między innymi potwierdzenie otrzymania wersji papierowej rezygnacji Abonenta ze świadczonych usług.
5. Uzupełniony przez Dawcę/Dawców komunikat, przesyłany jest drogą elektroniczną do OPL. Dawca/Dawcy mogą:

- a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
- b. Zmodyfikować datę wskazaną przez Biorcę, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę.
- c. Odrzucić Zmówienie Migracji z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

6. W przypadku, gdy proponowana przez Dawcę / Dawców data, nie mieści się w przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK (od otrzymania komunikatu z OPL) lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy/Dawców zostaje odrzucony przez OPL. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. Wówczas Dawca/Dawcy mają możliwość przesłania poprawionego komunikatu. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
7. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy/Dawców w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - a. Daty wskazanej przez Biorcę.
  - b. Trybu rozwiązywania umowy.
8. W przypadku odebrania komunikatu od Dawcy/Dawców o odrzuceniu zamówienia, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców opcjonalnie Operatora Macierzystego zawierający zakres danych zawartych w MWD Komunikaty
9. W przypadku odebrania pozytywnej/ych odpowiedzi od Dawcy/Dawców OPL weryfikuje wskazane daty.

Termin realizacji przyjmowany jest zgodnie z poniższymi regułami:

- Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa (wskazana przez Biorcę lub Dawcę/Dawców, o ile data ta nie przekracza okresu 120 dni kalendarzowych od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji przez OPL).
- W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
- W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.

10. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców opcjonalnie do Macierzystego z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
11. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną dobudowanego przyłącza, na podany poniżej adres:

- [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)

Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.

12. W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru inwestycji. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.

Dla zamówień Migracji z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami zastrzeżenia do protokołu odbioru przyłącza mogą być przekazywane w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt.2).

### **3.1.1.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL i Biorca po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczynają działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Biorca w ciągu 3 DR przesyła komunikat zwrotny, którego zakres zawarty jest w MWD Komunikaty:
  - z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - ze wskazaniem nowej daty realizacji usługi (jest to również data zakończenia dobudowy przyłącza przez Biorcę). Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu ze wskazaniem tej daty.
5. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1 Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną. Wskazana jest dedykowana skrzynka funkcyjna dla procesu BSA:
  - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.

W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru inwestycji. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.

6. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia.
7. Jeżeli w ciągu 3 DR OPL nie otrzyma potwierdzenia od Biorcy proponowanej daty lub nowej daty z dopuszczalnego przedziału, zamówienie zostanie anulowane.
8. Po anulowaniu zamówienia, OPL przekazuje informację do Biorcy oraz Dawcy/Dawców.
9. Po otrzymaniu odpowiedzi od Biorcy, OPL wysyła do Dawcy/Dawców komunikat z proponowaną nową datą realizacji zamówienia, którego zakres zawiera MWD Komunikaty. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

10. Dawca/Dawcy, po otrzymaniu z OPL komunikatu o nowej dacie realizacji Zamówienia Migracji, w terminie 3 Dni Roboczych weryfikuje/ją wskazaną datę i uzupełnia/ją komunikat.
11. Uzupełniony przez Dawcę/Dawców Komunikat, przesyłany jest zwrótnie do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Dawca może:
- a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
  - b. Zmodyfikować datę realizacji Zamówienia Migracji, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w danym przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy/Dawców zostaje odrzucony przez OPL. W takim przypadku Dawca ma obowiązek przesłania poprawnego komunikatu. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie.
  - c. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

12. Brak poprawnego komunikatu zwrótnego od Dawcy/Dawców w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
- Daty wskazanej przez Biorcę.
  - Trybu rozwiązywania umowy.
13. W przypadku odebrania komunikatu od Dawcy/Dawców o odrzuceniu zamówienia, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców opcjonalnie Operatora Macierzystego zawierający zakres danych zawarty w MWD Komunikaty.
14. W przypadku odebrania pozytywnej/ych odpowiedzi od Dawcy/Dawców OPL weryfikuje wskazane daty.

Termin realizacji przyjmowany jest zgodnie z poniższymi regułami:

- Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa (wskazana przez Biorcę lub Dawcę/Dawców, o ile data ta nie przekracza okresu 120 dni kalendarzowych od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji przez OPL).
- W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
- W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.

15. OPL wysyła drogą elektroniczną, komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców, opcjonalnie do Macierzystego z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

Dla zamówień Migracji z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami zastrzeżenia do protokołu odbioru przyłącza mogą być przekazywane w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt. 15).

#### **3.1.1.8. Realizacja Zamówienia**

1. OPL po wysłaniu do Biorcy, Dawcy/Dawców i ewentualnie do Operatora Macierzystego komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia Migracji, przystępuje do realizacji (dla RA z dobudową przyłącza abonenckiego wpięcia/ odbioru / realizacji) Zamówienia w potwierdzonej dacie.
2. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy/Dawców i opcjonalnie do Macierzystego na 4 DR przed datą wymaganą z informacją o dacie realizacji zamówienia, a w przypadku, gdy Dawca/ Dawcy (opcjonalnie Macierzysty) nie wdrożyli MWM komunikat o dezaktywacji usługi przekazywany jest poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR -

120 DK, dla zamówień, dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR - 3 DR przed wymaganą datą.

3. Podczas realizacji Zamówienia Migracji OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi. Za minimalizację przerwy w świadczeniu usługi dla Abonenta odpowiada również Dawca i Biorca.
4. Po realizacji Zamówienia Migracji, OPL w ciągu 1 DR, wysła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. W przypadku realizacji zamówienia na BSA IP Niezarządzane, OPL poda w komunikacie również dane do rejestracji abonenta, którymi są ID zamówienia i Login abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. W przypadku zamówienia na usługę BSA w technologii VDSL do komunikatu potwierdzającego realizację zamówienia dołączony zostanie potwierdzenie uruchomienia usługi w formie załącznika.
5. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysła drogą elektroniczną komunikat do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty), którego zakres zawarty jest w MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji zamówienia. Dla Dawcy/Dawców i opcjonalnie dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmiennym.
6. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
  - a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
  - b. **Przyczyny po stronie OPL** (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
  - c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłącze nieoznaczone, przyłącze wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
7. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, OPL przekaze do wszystkich uczestników procesu nową datę realizacji zamówienia. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia przypada na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.



8. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, której przyczyną była Siła Wyższa lub brak dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie ponownej realizacji zamówienia do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty) po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
9. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia. Dla Dawcy/Dawców i opcjonalnie dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
10. W przypadku, kiedy Dawca/Dawcy nie otrzymali komunikatu o ponownym RTN w dacie ponownej realizacji oznacza to, że realizacja zakończyła się skutecznie i usługi powinny zostać zdeinstalowane przez Dawcę/Dawców.
11. W przypadku realizacji zamówienia usługi BSA w technologii GPON zakończenia sieciowe ONT jest dostarczane przez OPL, dla usługi LLU Fiber ONT dostarczane jest przez Biorcę.

#### **3.1.1.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane**

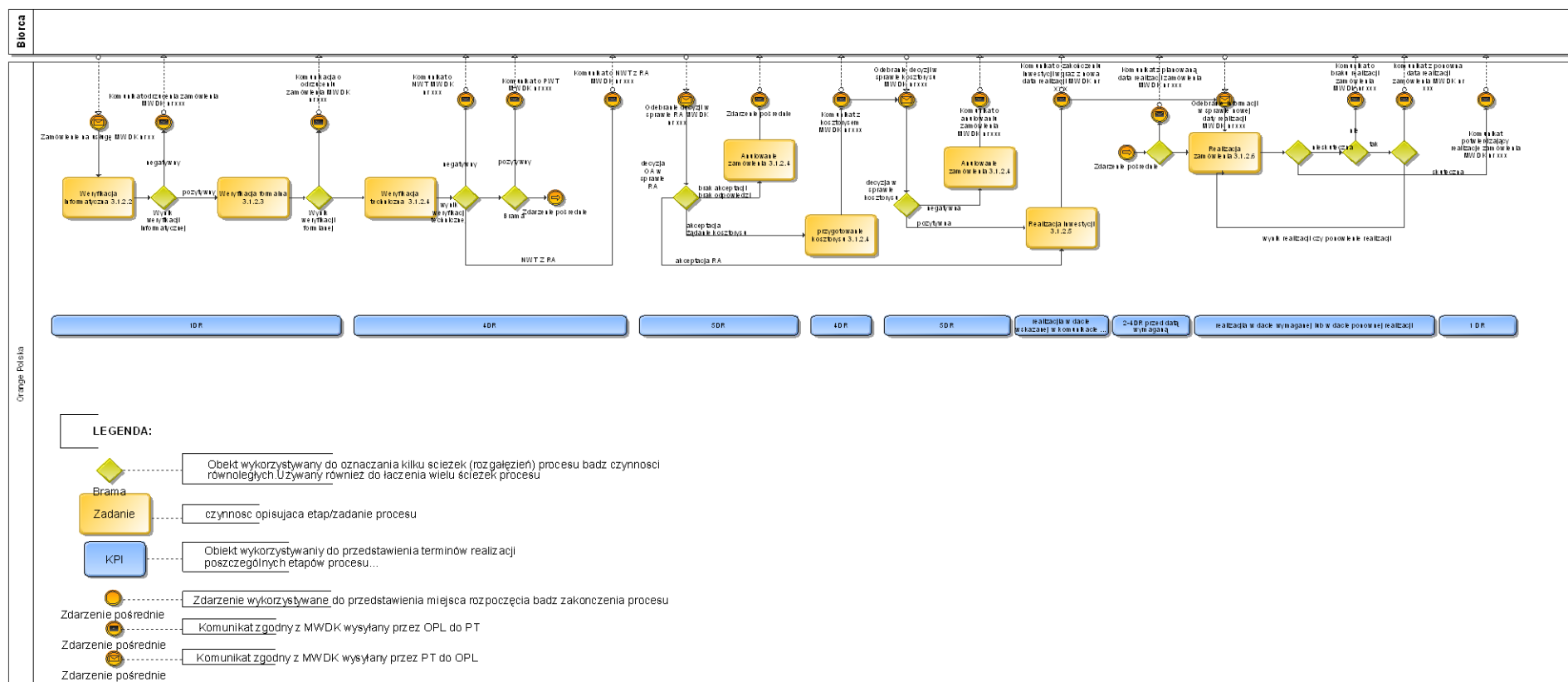
1. W przypadku realizacji zamówienia na BS IP Niezarządzane OPL, monitoruje czy doszło do udanej rejestracji użytkownika.
2. Jeżeli w wymaganym terminie 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia doszło do rejestracji, OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy z potwierdzeniem rejestracji, którego zakres opisany jest w MWD Komunikaty
3. Jeżeli w ciągu 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia nie doszło do rejestracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy o braku rejestracji Abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. PT, w przypadku braku możliwości dokonania rejestracji Abonenta, informuje OPL, a OPL w przeciągu 1 (jednego) DR ponownie przesyła do PT informacje niezbędne do dokonania procesu Rejestracji przez Abonenta. W przypadku, jeżeli PT dwukrotnie wystąpi do OPL o przesłanie danych niezbędnych do procesu Rejestracji a Abonent nadal nie może dokonać Rejestracji, PT ma prawo do zgłoszenia bezpłatnej Interwencji. Opis procesu i komunikacji znajduje się w rozdziale [4.2. ZAPYTANIA O PARAMETRY LOGOWANIA DLA USŁUGI BSA IP NIEZARZĄDZANE](#).
5. Po przekazaniu przez OPL do Biorcy informacji o braku rejestracji abonenta, OPL w ciągu kolejnych 5 DR oczekuje na rejestrację abonenta bądź informacje od Biorcy o braku możliwości dokonania rejestracji. Jeżeli w przeciągu 5 DR od poinformowania Biorcy nie dojdzie do rejestracji abonenta oraz OPL nie dostanie informacji o braku możliwości rejestracji od Biorcy, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z informacją o dezaktywacji usługi. Dodatkowo Operator

zostanie obciążony opłatą za dezaktywację usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### 3.1.2. OBSŁUGA MODELU RESELLERSKIEGO (WLR, BSA, LLU z/bez NP)

Migracja resellerska to rodzaj migracji masowej, która wynika ze zmiany statusu Operatora Biorcy z Resellera na współpracującego bezpośrednio z OPL, w ramach której obsługiwane mogą być trzy typy zleceń:

- Zmiana Operatora WLR,
- Zmiana Operatora BSA,
- Zmiana Operatora LLU z/bez NP



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDR.

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

Nazwy procesów zostały wyszczególnione w załączniku nr 1 do niniejszego dokumentu.

Przeprowadzenie masowej migracji resellerskiej mogą być poprzedzone uzgodnieniami i podpisaniem Porozumienia pomiędzy Operatorem Dawcą, Operatorem Biorcą (byłym Resellerem) oraz OPL Hurt. W Porozumieniu należy określić rodzaj i wolumen zleceń migracji, czas jej przeprowadzenia oraz główne parametry takie jak:

- Nazwa Operatora Dawcy,
- Nazwa Operatora Biorcy (byłego Resellera),
- Szczegółowy harmonogram realizacji migracji (równomierne rozłożenie zamówień tak, aby data realizacji zamówień nie była identyczna dla wszystkich zamówień - aby nie nastąpiła ich kumulacja)
- Czas trwania migracji - tzn. data rozpoczęcia i zakończenia składania zamówień przez Biorcę,
- Limit dzienny przesyłanych przez Biorcę zamówień (dla danego typu migracji masowej). Zamówienia przesłane ponad ustalony limit są automatycznie odrzucone na etapie weryfikacji informatycznej.
- Limit całkowity zamówień objętych danym rodzajem migracji masowej,
- Zasady obsługi Wywiadu technicznego.

Migracja resellerska realizowana jest zgodnie z następującymi zasadami:

1. Brak jest konieczności inicjowania procesu przez Abonenta (brak rezygnacji Abonenta, ponieważ nadal pozostanie on u swojego dotychczasowego Operatora świadczącego mu usługę detaliczną).
2. Brak jest konieczności przekazywania pomiędzy stronami papierowego Oświadczenia Abonenta o rezygnacji z usługi Abonenckiej (Oświadczenie nie jest potrzebne gdyż następuje zachowanie ciągłości świadczenia usługi przez tego samego Operatora).
3. Operator Dawca nie jest upoważniony do modyfikowania wyznaczonej przez Biorcę daty realizacji migracji (Operator może zaakceptować wskazaną datę lub odmówić realizacji zamówienia z podaniem powodu). W przypadku przesłania przez Dawcę do OPL zamówień ze zmodyfikowaną datą wymaganą migracji, zostaną one automatycznie odrzucone na etapie weryfikacji informatycznej wraz z podaniem przyczyny.
4. W przypadku migracji resellerskiej typu „Zmiana Operatora WLR” Operator Biorca nie ma możliwości modyfikowania usług opcjonalnych VAS, poziomu SLA, rodzaju i konfiguracji PBX. Abonent jest migrowany do Operatora Biorcy z zakresem usług opcjonalnych VAS, z jakich korzystał dotychczas u Operatora Dawcy. Modyfikacji może podlegać jedynie usługa preselekcji.
5. W przypadku migracji resellerskiej typu „Zmiana Operatora BSA” Operator Biorca nie ma możliwości modyfikowania opcji prędkości, technologii i klasy ruchu usługi BSA. Modyfikacji

może podlegać jedynie Poziom Dostępowi usługi BSA.

6. W przypadku migracji resellerskiej typu „Zmiana Operatora LLU z/bez NP” Operator Biorca nie ma możliwości modyfikowania rodzaju dostępu usługi LLU.
7. Operator Dawca nie jest upoważniony do anulowania procesu migracji. W przypadku przesłania przez Dawcę do OPL zlecenia anulowania Zamówienia migracji resellerskiej - zostanie ono automatycznie odrzucone na etapie weryfikacji informatycznej wraz z podaniem przyczyny.
8. Wysłanie po weryfikacji formalnej przez OPL Hurt do Dawcy komunikatu oznacza potwierdzenie daty, w której nastąpi rozpoczęcie świadczenia usługi przez OPL Hurt dla Resellera, który od tego momentu dla danej LPA stanie się OPL Hurt.
9. Wszelkie zobowiązania wynikające z tytułu podpisanej umowy pomiędzy Resellerem a OPL Hurt powinny być wyjaśnione poza MWM (bez udziału OPL).
10. Dla zamówień migracji której wynikiem jest dostarczenie usługi LLU Shared na łączu bez aktywnej usługi głosowej OPL będzie pobierało opłatę jak za LLU Full.

#### **3.1.2.1. Złożenie Zamówienia**

1. Biorca przesyła do OPL drogą elektroniczną Zamówienie na Migrację resellerską.
2. Biorca może zamówić migrację usług głosowych za zachowaniem wiązki PBX tylko w przypadku, kiedy klient posiadał aktywną wiązkę PBX przed migracją. W takim przypadku Biorca powinien wskazać wszystkie usługi głosowe wchodzące w skład wiązki PBX oraz wymienić te usług w sekcji usług, z których następuje rezygnacja. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. OPL umożliwi realizację Migracji resellerskiej na rzecz Biorcy w terminie wynikającym z Zamówienia oraz z późniejszych uzgodnień pomiędzy stronami (Biorca, Dawca). Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia Migracji do OPL i przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. W przypadku, kiedy do zrealizowania zamówienia konieczne jest wykonanie inwestycji po stronie OPL lub/i Biorcy data realizacji przesuwana będzie o czas niezbędny do zakończenia procesów inwestycyjnych. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0.

#### **3.1.2.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia, które przechodzi do etapu weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.1.2.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia Migracji resellerskiej, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień otrzymania Zamówienia przez OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia Migracji resellerskiej, OPL odsyła, drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zawierający przyczynę odmowy realizacji Zamówienia Migracji. Kody odrzutu są zgodne z Załącznikiem do MWD Komunikaty.
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia Migracji resellerskiej na skutek negatywnej weryfikacji formalnej, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia tj. Zamówienia z tym samym identyfikatorem. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia Migracji.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia Migracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy o przyjęciu Zamówienia Migracji do OPL oraz o planowanej dacie realizacji usługi wskazanej przez Biorcę w Zamówieniu Migracji. Opcjonalnie do Operatora Macierzystego wysyłany jest komunikat dotyczący weryfikacji możliwości zmiany RN. W przypadku, kiedy Operator Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Dawca po otrzymaniu z OPL komunikatu o przyjęciu Zamówienia Migracji, weryfikuje go pod względem formalnym. Weryfikacja następuje w terminie 3 DR. Opcjonalnie Operator Macierzysty weryfikuje (również w terminie 3 DR) możliwość kierowania ruchu na wskazany RN. Następnie, Dawca (opcjonalnie Operator Macierzysty) uzupełniają komunikat o wynik weryfikacji.
6. Uzupełniony przez Dawcę komunikat, przesyłany jest drogą elektroniczną do OPL.  
Dawca może:
  - a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
  - b. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

7. W przypadku, przesłania przez Dawcę do OPL komunikatów zamówień ze zmodyfikowaną datą wymaganą migracji, następuje ich automatycznie odrzucone na etapie weryfikacji informatycznej wraz z podaniem przyczyny. W takim przypadku Dawca ma możliwość przesłania poprawionego komunikatu, jeżeli nie upłynął termin odpowiedzi (3 DR).
8. Operator Macierzysty odpowiadając OPL potwierdza lub odrzuca zamówienie Migracji. Odrzucenie zamówienia przez Operatora Macierzystego może nastąpić w przypadku, gdy wskazany w zamówieniu numer nie jest w zakresie numeracji przyznanym mu przez UKE lub Operator posiada prawne zwolnienie z obowiązku realizacji NP. Operator macierzysty nie może zmienić daty realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

9. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - a . Daty wskazanej przez BiorcęW przypadku Operatora Macierzystego przyjmuje się, iż nie posiada on zwolnienia z obowiązku wykonania uprawnienia NP a numer należy do jego zakresu.
10. W przypadku odmowy otrzymanej od Dawcy lub Operatora Macierzystego, OPL odmawia realizacji zamówienia wskazując Operatora (Dawcę lub Macierzystego) i przyczynę, z jakiej Dawca/Macierzysty odmówił realizacji oraz niezwłocznie najpóźniej w terminie 1 DR od dnia otrzymania odmowy od Dawcy informuje o tym Biorcę /Dawcę/Macierzystego. Wynik weryfikacji technicznej w tym przypadku nie jest brany pod uwagę. OPL przesyła poniższy komunikat po otrzymaniu pierwszej negatywnej odpowiedzi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **3.1.2.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną niezależnie od komunikatu opisanego w pkt. 4 weryfikacji formalnej. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia Migracji. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na zakończenie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysyła w terminie 4 DR, od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia Migracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
5. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR, od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodnie z Załącznikiem do MWD Komunikaty. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:
  - a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.

- b. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego (opcjonalnie zgodnie z podpisanym porozumieniem dotyczącym realizacji migracji resellerskiej) – konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

- 6. Wynik negatywnej weryfikacji technicznej z RA skutkuje dalszą realizacją procesu przez OPL z Biorcą. Dawca oraz Operator Macierzysty w tym przypadku oczekują na nowy komunikat od OPL lub na komunikat o anulowaniu zamówienia.
- 7. Biorca po odebraniu powyższego komunikatu, zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktu 6 b ). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Biorca może:
  - a. Zaakceptować RA
  - b. Odrzucić proponowane RA
  - c. Zaakceptować RA i poprosić o kosztorys (gdy RA przewiduje inwestycję po stronie OPL).
  - d. W przypadku propozycji przez OPL realizacji zamówienia na usługę BSA z niższą prędkością zrezygnować z RA i potwierdzić realizację zamówienia z zaproponowaną prędkością

Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:

- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale 7 DR – 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia

- 8. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę OPL anuluje zamówienie. Brak przesłania przez Biorcę komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy oraz Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia Migracji.
- 9. Jeżeli Biorca zamówił kosztorys, OPL w terminie 4 DR sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający szacunkowy koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
- 10. Biorca w terminie 5 DR przesyła odpowiedź na otrzymany kosztorys. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR lub brak akceptacji kosztorysu skutkuje anulowaniem zamówienia przez OPL i przesłaniem komunikatu do Biorcy oraz Dawcy (opcjonalnie do Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia Migracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty



### 3.1.2.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazany do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. Biorca przesyła komunikat zwrotny z potwierdzeniem daty podanej przez OPL lub wskazaniem nowej daty realizacji usługi. Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze wskazaniem tej daty. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie.
  - a. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy o nowej dacie realizacji usługi.
  - b. Jeżeli data podana przez Biorcę nie mieści się w wymaganym terminie, to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy oraz Dawcy o anulowaniu zamówienia (zgodny z komunikatem z pkt 7). W przypadku anulowania zamówienia Biorca zostaje obciążony kosztami obsługi zamówienia.
  - c. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia zgodnie z procesem anulowania.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

5. Po otrzymaniu odpowiedzi od Biorcy OPL wysyła do Dawcy komunikat z proponowaną nową datą realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
6. Dawca, po otrzymaniu z OPL komunikatu o nowej dacie realizacji Zamówienia Migracji, w terminie 3 Dni Roboczych weryfikuje/ją wskazaną datę i uzupełnia/ją komunikat.
7. Uzupełniony przez Dawcę Komunikat, przesyłany jest zwrótnie do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty Dawca może:
  - a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
  - b. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.
8. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - a. Daty wskazanej przez Biorcę.
9. W przypadku odebrania komunikatu od Dawcy o odrzuceniu zamówienia, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy opcjonalnie Operatora Macierzystego zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.
10. W przypadku odebrania pozytywnej odpowiedzi od Dawcy OPL weryfikuje wskazane daty.

Termin realizacji przyjmowany jest zgodnie z poniższymi regułami:

- Jako termin realizacji przyjmowana jest data wskazana przez Biorcę, o ile data ta nie przekracza okresu 120 dni kalendarzowych od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji przez OPL).
  - W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
11. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie do Macierzystego) z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.1.2.6. Realizacja Zamówienia**

1. OPL po wysłaniu do Biorcy, Dawcy i ewentualnie do Operatora Macierzystego komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia Migracji, przystępuje do realizacji Zamówienia w potwierdzonej dacie.
2. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy i opcjonalnie do Macierzystego na 4 DR przed datą wymaganą, z informacją o dacie realizacji zamówienia, a w przypadku, gdy Dawca (opcjonalnie Macierzysty) nie wdrożyli MWM komunikat o dezaktywacji usługi przekazywany jest poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień, dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
3. Podczas realizacji Zamówienia Migracji OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi. Za minimalizację przerwy w świadczeniu usługi dla Abonenta odpowiada również Dawca i Biorca.
4. Po realizacji Zamówienia Migracji, OPL w ciągu 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. W przypadku realizacji zamówienia na BSA IP Niezarządzane OPL poda w komunikacie również dane do rejestracji abonenta, którymi są ID zamówienia i Login abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
5. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca i opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji zamówienia. Dla Dawcy i opcjonalnie dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa

usługa powinna zostać w stanie niezmienionym.

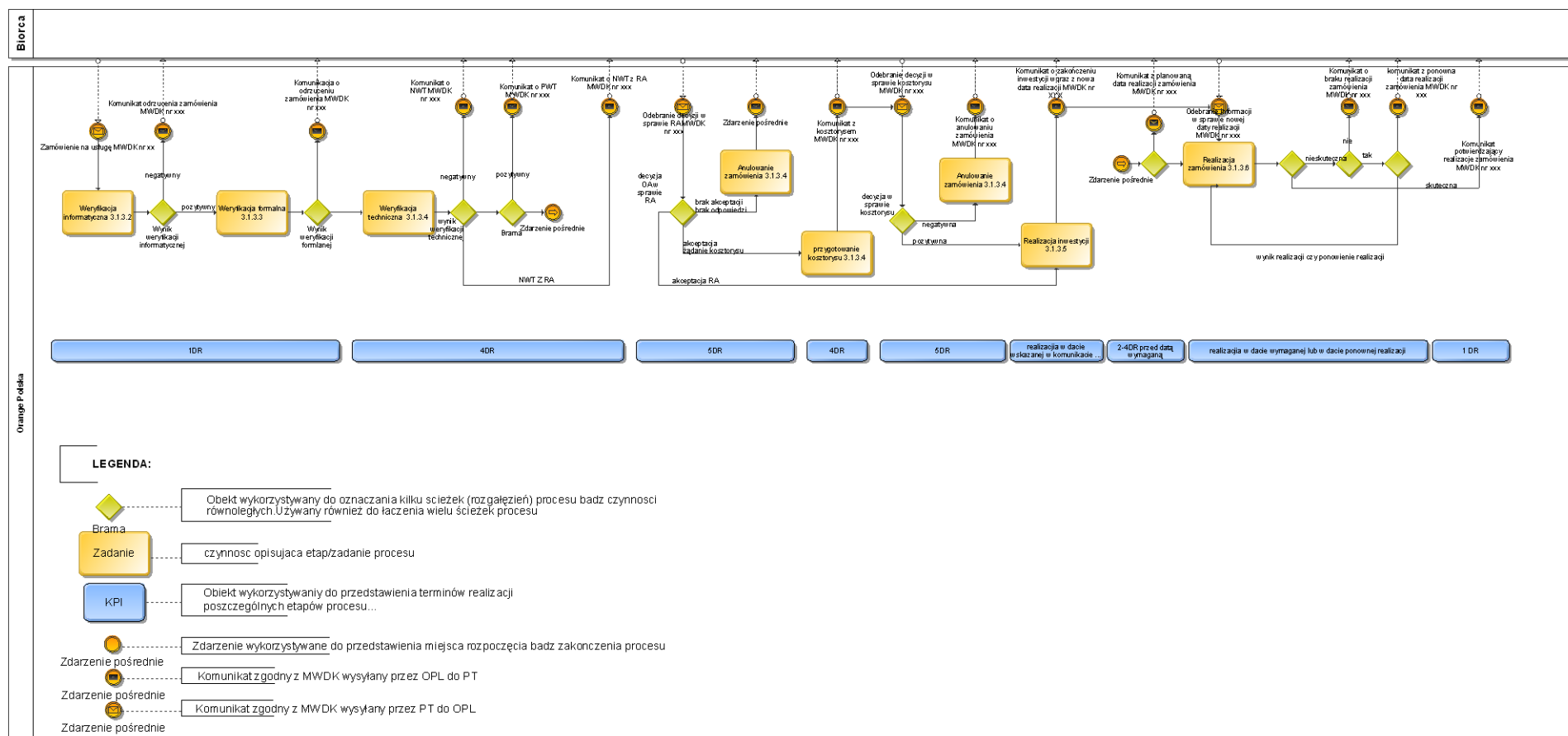
6. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:

- a. **Siła Wyższa (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje).** - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
  - b. **Przyczyny po stronie OPL (brak dostępu do urządzeń OPL)** - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
  - c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłączy nieoznaczone, przyłączy wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
7. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, OPL przekaże do wszystkich uczestników procesu nową datę realizacji zamówienia. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia przypada na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
8. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, której przyczyną była Siła Wyższa lub brak dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie ponownej realizacji zamówienia do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty) po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
9. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia. Dla Dawcy/Dawców i opcjonalnie dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
10. W przypadku, kiedy Dawca/Dawcy nie otrzymali komunikatu o ponownym RTN w dacie ponownej realizacji oznacza to, że realizacja zakończyła się skutecznie i usługi powinny zostać zdeinstalowane przez Dawcę/Dawców

### **3.1.2.7. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane**

1. W przypadku realizacji zamówienia na BS IP Niezarządzane OPL, monitoruje czy doszło do udanej rejestracji użytkownika.
2. Jeżeli w wymaganym terminie 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia doszło do rejestracji, OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy z potwierdzeniem rejestracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Jeżeli w ciągu 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia nie doszło do rejestracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy o braku rejestracji Abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. PT, w przypadku braku możliwości dokonania rejestracji Abonenta, informuje OPL, a OPL w przeciągu 1 (jednego) DR ponownie przesyła do PT informacje niezbędne do dokonania procesu Rejestracji przez Abonenta. W przypadku, jeżeli PT dwukrotnie wystąpi do OPL o przesłanie danych niezbędnych do procesu Rejestracji a Abonent nadal nie może dokonać Rejestracji, PT ma prawo do zgłoszenia bezpłatnej Interwencji. Opis procesu i komunikacji znajduje się w rozdziale [4.2. ZAPYTANIA O PARAMETRY LOGOWANIA DLA USŁUGI BSA IP NIEZARZĄDZANE.](#)
5. Po przekazaniu przez OPL do Biorcy informacji o braku rejestracji abonenta OPL w ciągu kolejnych 5 DR oczekuje na rejestrację abonenta bądź informacje od Biorcy o Braku możliwości dokonania rejestracji. Jeżeli w przeciągu 5 DR od poinformowania Biorcy nie dojdzie do rejestracji abonenta oraz OPL nie dostanie informacji o braku możliwości rejestracji od Biorcy, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z informacją o dezaktywacji usługi. Dodatkowo Operator zostanie obciążony opłatą za dezaktywację usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.1.3. ZMIANA OPERATORA USŁUGI REGULOWANEJ (WLR, BSA, LLU z/bez NP)



Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDR.

### 3.1.3.1. Złożenie Zamówienia

1. Abonent składa Zamówienie na Migrację z usług świadczonych przez Dawcę na usługę zamawianą przez Biorcę wraz z upoważnieniem dla Biorcy do występowania w jego imieniu w zakresie realizacji danego Zamówienia. Abonent wskazuje datę, od której chciałby korzystać z nowej usługi.
2. Biorca po pozyskaniu Oświadczenia woli Abonenta przesyła za potwierdzeniem odbioru na adres Biura Obsługi Klienta Dawcy (o ile strony nie ustalą innego kanału lub zasad przekazywania rezygnacji), oryginał Rezygnacji Abonenta (Oświadczenie) zawierający między innymi:
  - a. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dawcą. Oświadczenie to ważne jest 45 DR.
  - b. Tryb wypowiedzenia umowy.
  - c. Upoważnienie Biorcy do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego oświadczenia woli.
  - d. Identyfikator Zamówienia Migracji.

Szczegółowy zakres danych zawarty jest we wzorze Oświadczenia będącym załącznikiem nr 16c do SOR.

Jeżeli strony Biorca i Dawca/Dawcy komunikują się poprzez ISI oraz ustalą możliwość przesyłania oświadczeń o rezygnacji z usług za pośrednictwem ISI, wówczas Biorca przesyła do Dawcy za pośrednictwem ISI komunikat z informacją o treści złożonego przez abonenta Oświadczenia.

3. Biorca, po otrzymaniu potwierdzenia dostarczenia Rezygnacji Abonenta do Dawcy, przesyła do OPL drogą elektroniczną komunikat Zamówienia Migracji. W zamówieniu na usługę BSA Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości z jaką usługa może zostać dostarczona. Dodatkowo Biorca w zamówieniu może wyrazić zgodę na zmianę technologii usługi BSA. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Biorca może zamówić migrację usług głosowych za zachowaniem wiązki PBX tylko w przypadku, kiedy klient posiadał aktywną wiązkę PBX przed migracją. W takim przypadku Biorca powinien wskazać wszystkie usługi głosowe wchodzące w skład wiązki PBX oraz wymienić te usług w sekcji usług, z których następuje rezygnacja.
5. W procesie migracji z usługi głosowej na usługę głosową zakres usług opcjonalnych VAS dostępnych dla usługi WLR pozostaje bez zmian. Modyfikacji może podlegać jedynie usługa preselekcji.
6. OPL umożliwi realizację Migracji na rzecz Biorcy w terminie wynikającym z Zamówienia oraz z późniejszych uzgodnień pomiędzy stronami (Biorca, Dawca). Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia Migracji do OPL i przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje

usługę WLR w najbliższym możliwym terminie. W przypadku, kiedy do zrealizowania zamówienia konieczne jest wykonanie inwestycji po stronie OPL lub/i Biorcy data realizacji przesuwana będzie o czas niezbędny do zakończenia procesów inwestycyjnych.

7. Dla zamówień na usługę BSA w technologii VDSL i GPON Biorca jest zobligowany do podawania danych kontaktowych (numeru telefonu) do Abonenta lub przedstawiciela Biorcy odpowiedzialnego za ustalenie wizyty służb technicznych w lokalu Abonenta. Brak tych informacji będzie powodem do odrzucenia zamówienia na etapie weryfikacji formalnej.
8. Dla zamówień migracji której wynikiem jest dostarczenie usługi LLU Shared na łączu bez aktywnej usługi głosowej OPL będzie pobierało opłatę jak za LLU Full.

### **3.1.3.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia, które przechodzi do etapu weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.1.3.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień otrzymania Zamówienia przez OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia Migracji, OPL odsyła, drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zawierający przyczynę odmowy realizacji Zamówienia Migracji. Kody odrzutu są zgodne z Załącznikiem do MWD Komunikaty.
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia Migracji na skutek negatywnej weryfikacji formalnej, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia tj. Zamówienia z tym samym identyfikatorem. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia Migracji.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia Migracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy o przyjęciu Zamówienia Migracji do OPL oraz o planowanej dacie realizacji usługi wskazanej przez Biorcę w Zamówieniu Migracji. Opcjonalnie do Operatora Macierzystego wysyłany jest komunikat dotyczący weryfikacji możliwości zmiany RN. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Dawca po otrzymaniu z OPL komunikatu o przyjęciu Zamówienia Migracji, weryfikują go pod względem formalnym. Weryfikacja następuje w terminie 3 DR i obejmuje między innymi potwierdzenie otrzymania wersji papierowej rezygnacji Abonenta ze świadczonych usług.

Opcjonalnie Operator Macierzysty weryfikuje (również w terminie 3 DR) możliwość kierowania ruchu na wskazany RN. Następnie, Dawca (opcjonalnie Operator Macierzysty) uzupełniają komunikat o wynik weryfikacji.

6. Uzupełniony przez Dawcę komunikat, przesyłany jest drogą elektroniczną do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

Dawca mogą:

- a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
- b. Zmodyfikować datę wskazaną przez Biorcę, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę.
- c. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

7. W przypadku, gdy wskazana w punkcie 6b data, nie mieści się w przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL a 120 DK lub przypada na dzień świąteczny lub na dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy zostaje odrzucony przez OPL. W takim przypadku Dawca ma możliwość przesłania poprawionego komunikatu, jeżeli nie upłynął termin odpowiedzi (3 DR). Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie. .
8. Operator Macierzysty odpowiadając OPL potwierdza lub odrzuca zamówienie Migracji. Odrzucenie zamówienia przez Operatora Macierzystego może nastąpić w przypadku, gdy wskazany w zamówieniu numer nie jest w zakresie numeracji przyznanym mu przez UKE lub Operator posiada prawne zwolnienie z obowiązku realizacji NP. Operator Macierzysty nie może zmienić daty realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
9. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
- a. Daty wskazanej przez Biorcę.
  - b. Trybu rozwiązania umowy.

W przypadku Operatora Macierzystego przyjmuje się, iż nie posiada on zwolnienia z obowiązku wykonania uprawnienia NP a numer należy do jego zakresu.

10. W przypadku odmowy otrzymanej od Dawcy lub Operatora Macierzystego, OPL odmawia realizacji zamówienia wskazując Operatora (Dawcę lub Macierzystego) i przyczynę, z jakiej Dawca/Macierzysty odmówił realizacji oraz niezwłocznie najpóźniej w terminie 1 DR od dnia otrzymania odmowy od Dawcy informuje o tym Biorcę /Dawcę/Macierzystego. Wynik weryfikacji technicznej w tym przypadku nie jest brany pod uwagę. OPL przesyła poniższy komunikat po otrzymaniu pierwszej negatywnej odpowiedzi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty



#### **3.1.3.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną niezależnie od komunikatu opisanego w pkt. 4 weryfikacji formalnej. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia Migracji. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na zakończenie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku kiedy Biorca planuje wykonanie migracji w ramach usług BSA w technologii GPON lub LLU Fiber, a podczas weryfikacji technicznej okaże się, że przyłączy światłowodowe na którym działa usługa nie jest własnością OPL wówczas takie zamówienia zostanie odrzucone z dedykowanym kodem.
3. OPL weryfikuje wskazane przez Biorcę oraz Dawcę daty. Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa wskazana przez Biorcę lub Dawcę lub wynikająca z konieczności przesunięcia terminu realizacji w związku z sytuacją opisaną w pkt. 3.1.1.4 ppkt.3
4. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.

W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.

5. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysła w terminie 4 DR, od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia Migracji z Dawcą. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości, w komunikacie informującym o pozytywnej weryfikacji technicznej może zostać wskazana opcja prędkości z jaką zostanie uruchomiona usługa. Alternatywna opcja będzie wyznaczana w tej samej technologii której dotyczyło zamówienie. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu usługi BSA w technologii GPON wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. W przypadku istnienia możliwości technicznych zostanie dostarczona usługa w technologii xDSL dla przypadków kiedy w zamówieniu Biorca wyraził zgodę na zmianę technologii, w przypadku braku takiej zgodny zostanie wskazane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci miedzianej. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
6. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.

7. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR, od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodnie z Załącznikiem do MWD Komunikaty. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:
- Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.
  - Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego – konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Dla zamówień dotyczących migracji usługi BSA w technologii GPON nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. Zostanie przekazana informacja o możliwości dostarczenia usługi na sieci miedzianej OPL. W tym komunikacie OPL może wskazać również maksymalną możliwą prędkość dla świadczenia usługi BSA bez konieczności wykonania inwestycji (informacja ta nie będzie przekazywana jeżeli Biorca wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości). W komunikacie tym OPL wskazuje także datę realizacji usługi BSA z proponowaną niższą prędkością.  
Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:
    - jeżeli usługa BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
    - jeżeli usługa BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL – 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia.
  - Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana).
  - Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego (w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy i wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
  - Dla zamówień dotyczących migracji usługi w technologii GPON nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne.
8. Wynik negatywnej weryfikacji technicznej z RA skutkuje dalszą realizacją procesu przez OPL z Biorcą. Dawca oraz Operator Macierzysty w tym przypadku oczekują na nowy komunikat od OPL lub na komunikat o anulowaniu zamówienia.

9. Biorca po odebraniu powyższego komunikatu, zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktów 6 b, c i d). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Biorca może:
- zaakceptować RA
  - Odrzucić proponowane RA
  - zaakceptować RA i poprosić o kosztorys (gdy RA przewiduje inwestycję po stronie OPL).
  - w przypadku propozycji przez OPL realizacji zamówienia na usługę BSA z niższą prędkością zrezygnować z RA i potwierdzić realizację zamówienia z zaproponowaną prędkością
- Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:
- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
  - jeżeli usługa BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą i Dawcą - OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL – 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia.
10. W przypadku akceptacji dobudowy przyłącza (pkt 6c) Biorca powinien wskazać planowaną datę zakończenia dobudowy przyłącza abonenckiego. Data powinna mieścić się w przedziale 7 DR – 120 DK od dnia odesłania komunikatu do OPL.
11. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę OPL anuluje zamówienie. Brak przesłania przez Biorcę komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy oraz Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia Migracji.
12. Jeżeli Biorca zamówił kosztorys, OPL w terminie 4 DR sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający szacunkowy koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
13. Biorca w terminie 5 DR przesyła odpowiedź na otrzymany kosztorys. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR lub brak akceptacji kosztorysu skutkuje anulowaniem zamówienia przez OPL i przesłaniem komunikatu do Biorcy oraz Dawcy (opcjonalnie do Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia Migracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.1.3.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazany do Biorcy.

2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. Biorca przesyła komunikat zwrotny z potwierdzeniem daty podanej przez OPL lub wskazaniem nowej daty realizacji usługi. Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze wskazaniem tej daty. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie.
  - a. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy o nowej dacie realizacji usługi.
  - b. Jeżeli data podana przez Biorcę nie mieści się w wymaganym terminie, to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy oraz Dawcy o anulowaniu zamówienia (zgodny z komunikatem z pkt 7). W przypadku anulowania zamówienia Biorca zostaje obciążony kosztami obsługi zamówienia.
  - c. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia zgodnie z procesem anulowania.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

5. Po otrzymaniu odpowiedzi od Biorcy OPL wysyła do Dawcy komunikat z proponowaną nową datą realizacji zamówienia. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
6. Dawca, po otrzymaniu z OPL komunikatu o nowej dacie realizacji Zamówienia Migracji, w terminie 3 Dni Roboczych weryfikuje/ją wskazaną datę i uzupełnia/ją komunikat.
7. Uzupełniony przez Dawcę Komunikat, przesyłany jest zwrotnie do OPL. Dawca może:
  - a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
  - b. Zmodyfikować datę realizacji Zamówienia Migracji, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w danym przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK lub przypada na dzień świąteczny lub na dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy zostaje odrzucony przez OPL. W takim przypadku Dawca ma obowiązek przesłania poprawnego komunikatu.
  - c. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

8. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - a. Daty wskazanej przez Biorcę.
  - b. Trybu rozwiązywania umowy.
9. W przypadku odebrania komunikatu od Dawcy o odrzuceniu zamówienia, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy opcjonalnie Operatora Macierzystego zawierający zakres danych, który zawarty jest w MWD Komunikaty
10. W przypadku odebrania pozytywnej/ych odpowiedzi od Dawcy OPL weryfikuje wskazane daty.

Termin realizacji przyjmowany jest zgodnie z poniższymi regułami:

- Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa (wskazana przez Biorcę lub Dawcę, o ile data ta nie przekracza okresu 120 dni kalendarzowych od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji przez OPL).
  - W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
  - W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.
11. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie do Macierzystego) z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.1.3.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje konieczność dobudowy przyłącza rozpoczyna proces dobudowy po swojej stronie.
2. Po zakończeniu budowy przyłącza Biorca przesyła do OPL komunikat potwierdzający dobudowanie przyłącza wraz ze wskazaniem daty realizacji (wskazana data musi przypadać na 3 DR od wysłania komunikatu do OPL lub inny termin ustalony między stronami). Komunikat ten powinien wpłynąć do OPL przed upływem daty wskazanej w odpowiedzi Biorcy na RA. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. W kolejnym kroku OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy o zakończeniu dobudowy przyłącza oraz o planowanej dacie realizacji usługi wskazanej przez Biorcę w Zamówieniu. W

przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

4. Dawca po otrzymaniu z OPL komunikatu z proponowaną datą realizacji zamówienia, weryfikują go pod względem formalnym. Weryfikacja następuje w terminie 3 DR. i obejmuje między innymi potwierdzenie otrzymania wersji papierowej rezygnacji Abonenta ze świadczonych usług.
5. Uzupełniony przez Dawcę komunikat, przesyłany jest drogą elektroniczną do OPL. Dawca może:
  - a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
  - b. Zmodyfikować datę wskazaną przez Biorcę, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę.
  - c. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z Załącznikiem do MWD Komunikaty.
  - d. W przypadku, gdy proponowana przez Dawcę data, nie mieści się w przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK (od otrzymania komunikatu z OPL) lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy zostaje odrzucony przez OPL. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. Wówczas Dawca mają możliwość przesłania poprawionego komunikatu. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

6. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - a. Daty wskazanej przez Biorcę.
  - b. Trybu rozwiązywania umowy.
7. W przypadku odebrania komunikatu od Dawcy o odrzuceniu zamówienia, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy opcjonalnie Operatora Macierzystego zawierający zakres danych zgodny w MWD Komunikaty
8. W przypadku odebrania pozytywnej/ych odpowiedzi od Dawcy OPL weryfikuje wskazane daty.

Termin realizacji przyjmowany jest zgodnie z poniższymi regułami:

- Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa (wskazana przez Biorcę lub Dawcę, o ile data ta nie przekracza okresu 120 dni kalendarzowych od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji przez OPL).
- W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.

- W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.
9. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie do Macierzystego) z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
  10. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę: dokumentację techniczną dobudowanego przyłącza, na podany poniżej adres:
    - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)

Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinny być przekazane, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL podczas podpisywania umowy. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.

W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru przyłącza. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.

Dla zamówień Migracji z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami zastrzeżenia do protokołu odbioru przyłącza mogą być przekazywane w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI.

- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt.2).

### **3.1.3.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL i Biorca po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczynają działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. Biorca w ciągu 3 DR przesyła komunikat zwrotny
  - z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - ze wskazaniem nowej daty realizacji usługi (jest to również data zakończenia dobudowy przyłącza przez Biorcę). Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu ze wskazaniem tej daty.Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1 Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną. Wskazana jest dedykowana skrzynka funkcyjna dla procesu BSA:
  - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)

Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinny być przekazane, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL podczas podpisywania umowy. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.

W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru przyłącza. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.



6. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia.
7. Jeżeli w ciągu 3 DR OPL nie otrzyma potwierdzenia od Biorcy proponowanej daty lub nowej daty z dopuszczalnego przedziału, zamówienie zostanie anulowane.
8. Po anulowaniu zamówienia OPL przekazanie informacji do Biorcy oraz Dawcy.
9. Po otrzymaniu odpowiedzi od Biorcy OPL wysyła do Dawcy komunikat z proponowaną nową datą realizacji zamówienia. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
10. Dawca, po otrzymaniu z OPL komunikatu o nowej dacie realizacji Zamówienia Migracji, w terminie 3 Dni Roboczych weryfikuje/ją wskazaną datę i uzupełnia/ją komunikat.
11. Uzupełniony przez Dawcę Komunikat, przesyłany jest zwrótnie do OPL. Dawca może:
  - a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę.
  - b. Zmodyfikować datę realizacji Zamówienia Migracji, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w danym przedziale czasowym pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy zostaje odrzucony przez OPL. W takim przypadku Dawca ma obowiązek przesłania poprawnego komunikatu. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie.
  - c. Odrzucić Zamówienie Migracji z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.
12. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - Daty wskazanej przez Biorcę.
  - Trybu rozwiązywania umowy.
13. W przypadku odebrania komunikatu od Dawcy o odrzuceniu zamówienia, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy opcjonalnie Operatora Macierzystego zawierający poniższy zakres danych:
14. W przypadku odebrania pozytywnej/ych odpowiedzi od Dawcy OPL weryfikuje wskazane daty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

Termin realizacji przyjmowany jest zgodnie z poniższymi regułami:

- Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa (wskazana przez Biorcę lub Dawcę, o ile data ta nie przekracza okresu 120 dni kalendarzowych od daty wysłania komunikatu o zakończeniu inwestycji przez OPL).
- W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie

przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.

- W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.

15. OPL wysyła drogą elektroniczną, komunikat do Biorcy i Dawcy, opcjonalnie do Macierzystego z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

Dla zamówień Migracji z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt.15).

### **3.1.3.8. Realizacja Zamówienia**

1. OPL po wysłaniu do Biorcy, Dawcy i ewentualnie do Operatora Macierzystego komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia Migracji, przystępuje do realizacji (dla RA z dobudową przyłącza abonenckiego wpięcia/ odbioru / realizacji) Zamówienia w potwierdzonej dacie.

2. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy i opcjonalnie do Macierzystego na 4 DR przed datą wymaganą z informacją o dacie realizacji zamówienia, a w przypadku, gdy Dawca (opcjonalnie Macierzysty) nie wdrożyli MWM komunikat o dezaktywacji usługi przekazywany jest poza ISL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień, dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
3. Podczas realizacji Zamówienia Migracji OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi. Za minimalizację przerwy w świadczeniu usługi dla Abonenta odpowiada również Dawca i Biorca.
4. Po realizacji Zamówienia Migracji, OPL w ciągu 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. W przypadku realizacji zamówienia na BSA IP Niezarządzane OPL poda w komunikacie również dane do rejestracji abonenta, którymi są ID zamówienia i Login abonenta. W przypadku zamówienia na usługę BSA w technologii VDSL do komunikatu potwierdzającego realizację zamówienia dołączone zostanie potwierdzenie uruchomienia usługi w formie załącznika. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
5. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca i opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji zamówienia. Dla Dawcy i opcjonalnie dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym.
6. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
  - a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
  - b. **Przyczyny po stronie OPL** (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
  - c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłącze nieoznaczone, przyłącze wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji

zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji

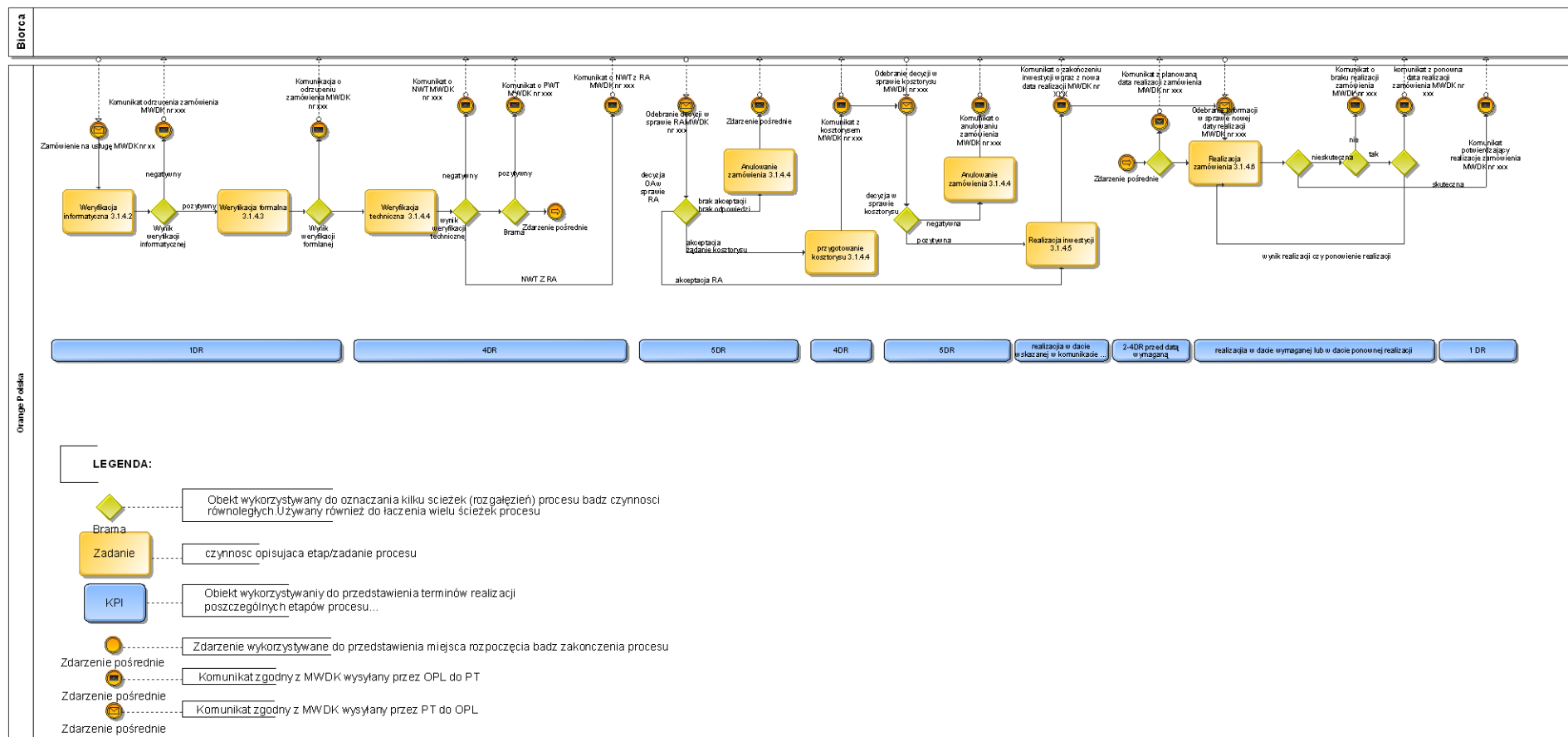
7. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, OPL przekaze do wszystkich uczestników procesu nową datę realizacji zamówienia. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia przypada na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
8. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, której przyczyną była Siła Wyższa lub brak dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie ponownej realizacji zamówienia do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty) po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
9. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia. Dla Dawcy/Dawców i opcjonalnie dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
10. W przypadku, kiedy Dawca/Dawcy nie otrzymali komunikatu o ponownym RTN w dacie ponownej realizacji oznacza to, że realizacja zakończyła się skutecznie i usługi powinny zostać zdeinstalowane przez Dawcę/Dawców
11. W przypadku realizacji zamówienia usługi BSA w technologii GPON zakończenia sieciowe ONT jest dostarczane przez OPL, dla usługi LLU Fiber ONT dostarczane jest przez Biorcę.

#### **3.1.3.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane**

1. W przypadku realizacji zamówienia na BS IP Niezarządzane OPL, monitoruje czy doszło do udanej rejestracji użytkownika.
2. Jeżeli w wymaganym terminie 30 dni od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia doszło do rejestracji, OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy z potwierdzeniem rejestracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Jeżeli w ciągu 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia nie doszło do rejestracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy o braku rejestracji Abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. PT, w przypadku braku możliwości dokonania rejestracji Abonenta, informuje OPL, a OPL w przeciągu 1 (jednego) DR ponownie przesyła do PT informacje niezbędne do dokonania procesu Rejestracji przez Abonenta. W przypadku, jeżeli PT dwukrotnie wystąpi do OPL o przesłanie danych niezbędnych do procesu Rejestracji a Abonent nadal nie może dokonać Rejestracji, PT ma prawo do zgłoszenia bezpłatnej Interwencji. Opis procesu i komunikacji znajduje się w rozdziale „Zapytania o parametry logowania”.

5. Po przekazaniu przez OPL do Biorcy informacji o braku rejestracji abonenta OPL w ciągu kolejnych 5 DR oczekuje na rejestrację abonenta bądź informacje od Biorcy o Braku możliwości dokonania rejestracji. Jeżeli w przeciągu 5DR od poinformowania Biorcy nie dojdzie do rejestracji abonenta oraz OPL nie dostanie informacji o braku możliwości rejestracji od Biorcy, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z informacją o dezaktywacji usługi. Dodatkowo Operator zostanie obciążony opłatą za dezaktywację usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.1.4. ZMIANA POZIOMU DOSTĘPU / KLASY RUCHU USŁUGI BSA



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

#### **3.1.4.1.      Złożenie Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu**

1. Abonent składa Zamówienie na zmianę poziomu dostępu/klasy ruchu usługi BSA świadczonej przez Biorcę. Abonent wskazuje datę, od której chciałby korzystać z nowej usługi. Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL i dłuższy niż 120 DK (termin liczony jest od daty wpływu Zamówienia do OPL i przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy).
2. Biorca, po otrzymaniu zamówienia od Abonenta, przesyła drogą elektroniczną do OPL komunikat. W zamówieniu Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości z jaką usługa może zostać dostarczona. Dodatkowo Biorca w zamówieniu może wyrazić zgodę na zmianę technologii usługi BSA. Zamówienia na zmianę poziomu dostępu/klasy ruchu usługi BSA, którego zakres opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. OPL umożliwi realizację Migracji na rzecz Biorcy w terminie wynikającym z Zamówienia na zmianę poziomu dostępu/klasy ruchu usługi BSA. Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL i przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. W przypadku, kiedy do zrealizowania zamówienia konieczne jest wykonanie inwestycji po stronie OPL lub/i Biorcy data realizacji przesuwana będzie o czas niezbędny do zakończenia procesów inwestycyjnych.
4. Operator w zamówieniu podaje nazwę abonenta i adres instalacji.
5. W przypadku wykorzystania procesu dla usług objętych procedurą likwidacji DSLAM, OPL zapewnia korelację obsługi związaną z przełączeniem usługi pomiędzy urządzeniami DSLAM/DSLAM IP.
6. Biorca korzystający z Aplikacji może dokonać rezerwacji daty oraz slotu czasowego w których mają zostać zrealizowane w lokalu klienta prace niezbędne do realizacji zamówienia na usługę. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji w Aplikacji podczas rejestracji zamówienia na usługę powinien podać ID zarezerwowanego slotu. Biorca ma możliwość modyfikacji slotu czasowego w Aplikacji w dowolnym momencie przed datą wymaganą zamówienia.

#### **3.1.4.2.      Weryfikacja informatyczna Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i Rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy

zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **3.1.4.3. Weryfikacja formalna Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia na zmianę poziomu dostępu/klasy ruchu BSA, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, że dzień wpływu nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zamówienia.
2. OPL weryfikuje wskazaną przez Biorcę datę, która powinna zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym lub przypada na dzień wolny od pracy, komunikat od Biorcy zostaje odrzucony przez OPL.
3. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na Usługę Regulowaną, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Kody odrzutów oraz zakres danych przesyłany w komunikacie opisane są w MWD Komunikaty.
4. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia tj. Zamówienia z tym samym identyfikatorem. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na zmianę poziomu dostępu/klasy ruchu BSA.
5. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na zmianę poziomu dostępu/klasy ruchu BSA, zamówienie przechodzi na etap weryfikacji technicznej.

#### **3.1.4.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku kiedy zamówienie zmiany poziomu dostępu dotyczy zmiany na usługę BSA w technologii GPON, a podczas weryfikacji technicznej okaże się, że przyłącze światłowodowe którym ma działać usługa w nowym poziomie dostępu nie jest własnością OPL wówczas takie zamówienia zostanie odrzucone z dedykowanym kodem.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości, w komunikacie informującym o pozytywnej weryfikacji technicznej może zostać wskazana opcja prędkości z jaką zostanie uruchomiona usługa. Alternatywna opcja będzie wyznaczana w tej



samej technologii której dotyczyło zamówienie. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu usługi BSA w technologii GPON wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. W przypadku istnienia możliwości technicznych zostanie dostarczona usługa w technologii xDSL dla przypadków kiedy w zamówieniu Biorca wyraził zgodę na zmianę technologii, w przypadku braku takiej zgodny zostanie wskazane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci miedzianej. Zakres komunikatu opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

4. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
5. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodną z załącznikiem do MWD Komunikaty.

Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:

- a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia
- b. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego - konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL. Dla zamówień dotyczących zmiany poziomu dostępu usługi BSA w technologii GPON nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. Zostanie przekazana informacja o możliwości dostarczenia usługi na sieci miedzianej OPL. W tym komunikacie OPL wskazuje, o ile jest to możliwe, również maksymalną możliwą prędkość dla zmiany poziomu dostępu usługi BSA bez konieczności wykonania inwestycji (informacja ta nie będzie przekazywana jeżeli Biorca wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości). W komunikacie tym OPL wskazuje także datę realizacji usługi BSA z proponowaną niższą prędkością. Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:

- jeżeli zmiana poziomu dostępu usługi BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
  - jeżeli zmiana poziomu dostępu usługi BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą - OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. . Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL – 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie.
- c. Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) - konieczność wybudowania przyłącza po stronie OA. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.
  - d. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego

(w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) - konieczność wybudowania przyłącza po stronie OA i wykonania inwestycji po stronie OPL. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.

6. Biorca po odebraniu powyższego komunikatu, zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktów 4 b,c,d). Biorca może:
  - a. zaakceptować RA
  - b. Odrzucić proponowane RA
  - c. zaakceptować RA i poprosić o szacunkowy kosztorys (gdy RA przewiduje inwestycję po stronie OPL).
  - d. w przypadku propozycji przez OPL realizacji zamówienia na usługę BSA z niższą prędkością zrezygnować z RA i potwierdzić realizację zamówienia z zaproponowaną prędkością

Wyniki negatywnej weryfikacji technicznej opisane w punkcie b, c i d nie wstrzymują deinstalacji usług związanych z wyłączeniem DSLAM opisanym w p. 4.21 Likwidacja DSLAM (migracja techniczna z sieci ATM na Ethernet)

7. W przypadku akceptacji dobudowy przyłącza (pkt.4c) Biorca w komunikacie wskazuje planowaną datę dobudowy przyłącza abonenckiego. Data powinna mieścić się w przedziale 7 DR a 120 DK od dnia wysłania komunikatu. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę OPL anuluje zamówienie. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy o zakończeniu realizacji zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu.
8. Jeżeli Biorca zaakceptował RA i poprosił o kosztorys, OPL w terminie 4DR sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
9. Biorca w terminie 5 DR przesyła odpowiedź na otrzymany kosztorys. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR lub brak akceptacji kosztorysu skutkuje anulowaniem zamówienia przez OPL i przesłaniem komunikatu do Biorcy o zakończeniu realizacji zamówienia (zakres zgodny z komunikatem anulowania zamówienia). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **3.1.4.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Komunikat zawiera zakres danych, które zawarte są w MWD Komunikaty.
4. Biorca przesyła komunikat zwrotny z potwierdzeniem daty podanej przez OPL lub wskazaniem nowej daty realizacji usługi. Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze wskazaniem tej daty. Jeżeli w ciągu 3 DR Biorca nie wskaże poprawnej daty z zakresu jak wyżej to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy o anulowaniu zamówienia. (zakres zgodny z komunikatem anulowania zamówienia). W przypadku braku akceptacji przez Biorcę podanej daty Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia zgodny z MWD Komunikaty.
5. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła komunikat z potwierdzeniem do Biorcy o nowej dacie realizacji modyfikacji usługi. Format komunikatu zawiera zakres danych, które zawarte są w MWD Komunikaty.

#### **3.1.4.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje konieczność dobudowy Przyłącza Abonenckiego, rozpoczyna proces dobudowy po swojej stronie.
2. Po zakończeniu budowy przyłącza Biorca przesyła do OPL komunikat potwierdzający dobudowanie Przyłącza Abonenckiego wraz ze wskazaniem daty realizacji zamówienia. (wskazana data musi przypadać na 3 DR od wysłania komunikatu do OPL). lub inny termin ustalony pomiędzy stronami. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną dobudowanego przyłącza. Wskazane odrębne skrzynki dla poszczególnych typów procesów:

▪ [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)

Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym.

4. W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru przyłącza.

Dla zamówień z koniecznością dobudowy Przyłącza Abonenckiego obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór Przyłącza Abonenckiego następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu.

#### **3.1.4.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje kosztorys przekazany przez OPL, OPL i Biorca po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczynają działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usług. Jeżeli Biorca

dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

4. Biorca w ciągu 3 DR przesyła komunikat zwrotny
  - z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - ze wskazaniem nowej daty realizacji usługi (jest to również data zakończenia dobudowy przyłącza przez Biorcę). Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL a 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
5. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia.
6. Jeżeli w ciągu 3 DR OPL nie otrzyma potwierdzenia od Biorcy proponowanej daty lub nowej daty z dopuszczalnego przedziału, zamówienie zostanie anulowane. Informacja o anulowaniu zostanie przekazana do Biorcy
7. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła komunikat z potwierdzeniem do Biorcy o nowej dacie realizacji modyfikacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
8. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną dobudowanego przyłącza. Wskazane odrębne skrzynki dla poszczególnych typów procesów:
  - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym.
9. W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru przyłącza  
Dla zamówień z dobudową Przyłącza Abonenckiego obowiązują poniższe zasady:
  - a. Odbiór Przyłącza Abonenckiego następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
  - b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza
  - c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między

stronami protokołów odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłącze zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.

- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu

#### **3.1.4.8. Realizacja Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu**

- 1. OPL po wysłaniu do Biorcy komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia zmiany poziomu dostępu / klasy ruchu, przystępuje do realizacji Zamówienia w potwierdzonej dacie.
- 2. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
- 3. Podczas realizacji Zamówienia OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi.
- 4. Po realizacji Zamówienia OPL w ciągu 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. W przypadku realizacji zamówienia na BSA IP Niezarządzane OPL poda w komunikacie również dane do rejestracji abonenta, którymi są ID zamówienia i Login abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
- 5. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy. Komunikat zawiera zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.

Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:

- a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
- b. **Przyczyny po stronie OPL** (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy

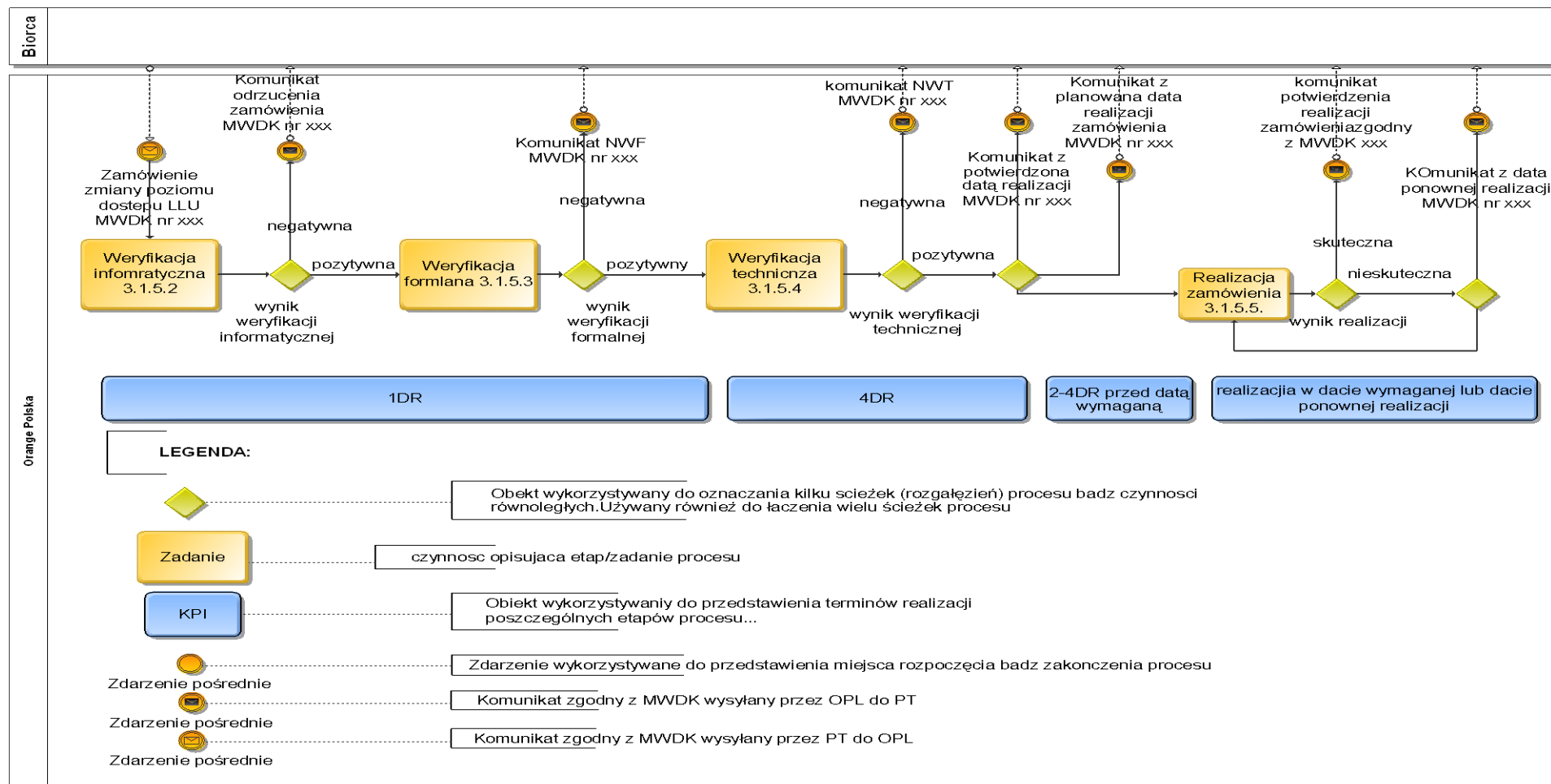
termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.

- c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłączy nieoznaczone, przyłączy wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 5 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji
6. Po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informacje o dacie realizacji zamówienia. Zakres danych przesyłanych w komunikacie
  7. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do Biorcy, którego zakres jest zgodny z MWD Komunikaty.

#### **3.1.4.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane**

1. W przypadku realizacji zamówienia na BS IP Niezarządzane OPL, monitoruje czy doszło do udanej rejestracji użytkownika.
2. Jeżeli w wymaganym terminie 30 dni od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia doszło do rejestracji, OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy z potwierdzeniem rejestracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Jeżeli w ciągu 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia nie doszło do rejestracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy o braku rejestracji Abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. PT, w przypadku braku możliwości dokonania rejestracji Abonenta, informuje OPL, a OPL w przeciągu 1 (jednego) DR ponownie przesyła do PT informacje niezbędne do dokonania procesu Rejestracji przez Abonenta. W przypadku, jeżeli PT dwukrotnie wystąpi do OPL o przesłanie danych niezbędnych do procesu Rejestracji a Abonent nadal nie może dokonać Rejestracji, PT ma prawo do zgłoszenia bezpłatnej Interwencji. Opis procesu i komunikacji znajduje się w rozdziale „Zapytania o parametry logowania”.
5. Po przekazaniu przez OPL do Biorcy informacji o braku rejestracji abonenta OPL w ciągu kolejnych 5 DR oczekuje na rejestrację abonenta bądź informacje od Biorcy o Braku możliwości dokonania rejestracji. Jeżeli w przeciągu 5DR od poinformowania Biorcy nie dojdzie do rejestracji abonenta oraz OPL nie dostanie informacji o braku możliwości rejestracji od Biorcy, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z informacją o dezaktywacji usługi. Dodatkowo Operator zostanie obciążony opłatą za dezaktywację usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### 3.1.5. ZMIANA RODZAJU DOSTĘPU USŁUGI LLU (z lub bez NP)



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.



### 3.1.5.1. Złożenie Zamówienia

1. Zmiana rodzaju dostępu jest wykonywana dla Operatora, któremu OPL na danym łączu abonenckim świadczy usługę LLU. Operator składa Zamówienie na zmianę rodzaju dostępu z LLU pełnego na LLU współdzielone lub z LLU współdzielonego na LLU pełne wraz z upoważnieniem od abonenta do występowania w jego imieniu w zakresie realizacji danego Zamówienia. Abonent wskazuje datę, od której chciałby korzystać z nowej usługi. Oświadczenie wymagane jest dla zamówienia zmiany rodzaju dostępu ze współdzielonego na pełny w sytuacji, gdy abonent na łączu posiada usługę głosową (POTS w OPL Detal lub usługę WLR). Gdy pasmo głosowe na łączu nie jest wykorzystywane Oświadczenie nie jest wymagane.
2. Biorca po pozyskaniu oświadczenia woli Abonenta przesyła za potwierdzeniem odbioru na adres Biura Obsługi Klienta Dawcy (o ile strony nie ustalą innego kanału lub zasad przekazywania rezygnacji), oryginał Rezygnacji Abonenta (Oświadczenie) zawierający między innymi:
  - a. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dawcą.
  - b. Tryb wypowiedzenia umowy
  - c. Upoważnienie Biorcy do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego oświadczenia woli.
  - d. Identyfikator Zamówienia

Szczegółowy zakres danych zawarty jest we wzorze oświadczenia będącym załącznikiem do SOR.

3. Biorca, po otrzymaniu potwierdzenia dostarczenia Rezygnacji Abonenta od Dawcy, przesyła do OPL drogą elektroniczną komunikat zmiany rodzaju dostępu zawierający niezbędny zakres danych. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Gdy Zamówienie zmiany rodzaju dostępu ze Współdzielonego na Pełny jest realizowane dla tego samego Operatora, a pasmo głosowe na łączu nie było wykorzystywane to czynności wymienione w pkt 2, 3 nie są wymagane.
5. Gdy Zamówienie zmiany rodzaju dostępu z Pełnego na Współdzielony jest realizowane dla tego samego Operatora i Abonent w wyniku zmiany dostępu nie będzie korzystał z usług głosowych na łączu to czynności wymienione w pkt. 2,3 nie są wymagane
6. OPL umożliwi realizację Zamówienia na rzecz Biorcy w terminie wynikającym z Zamówienia oraz z późniejszych uzgodnień pomiędzy stronami (Biorca, Dawcą). Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. Termin realizacji nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy.
7. Dla zamówień modyfikacji której wynikiem jest dostarczenie usługi LLU Shared na łączu bez aktywnej usługi głosowej OPL będzie pobierało opłatę jak za LLU Full.

### **3.1.5.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty.

### **3.1.5.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu Zamówienia do OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zawierający przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Format komunikatu i kod odrzutu są zgodne z załącznikiem do MWD Komunikaty.
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia na skutek negatywnej weryfikacji formalnej, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia tj. zamówienia z tym samym identyfikatorem.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy o przyjęciu Zamówienia do OPL oraz o planowanej dacie realizacji usługi wskazanej przez Biorcę w Zamówieniu. Opcjonalnie do Operatora Macierzystego wysyłany jest komunikat dotyczący poprawności RN. W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Dawca po otrzymaniu z OPL komunikatu o przyjęciu Zamówienia, weryfikuje go pod względem formalnym. Weryfikacja następuje w terminie 3 DR i obejmuje między innymi potwierdzenie otrzymania wersji papierowej rezygnacji Abonenta ze świadczonych usług Opcjonalnie Operator Macierzysty weryfikuje możliwość kierowania ruchu na wskazany RN. Następnie, Dawca (opcjonalnie Operator Macierzysty) uzupełniają komunikat o wynik weryfikacji.
6. Uzupełniony przez Dawcę komunikat, przesyłany jest drogą elektroniczną do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty  
Dawca może:
  - a. Potwierdzić datę wskazaną przez Biorcę
  - b. Zmodyfikować datę wskazaną przez Biorcę, przy czym zmodyfikowana data nie może być wcześniejsza, niż data pierwotnie wskazana przez Biorcę.
  - c. Odrzucić Zamówienie z podaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty.

W przypadku, kiedy Operator Dawca/Dawcy lub Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI.

W przypadku, gdy wskazana w punkcie b data, nie mieści się w przedziale czasowym pomiędzy 7 DR, a 120 DK lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Dawcy zostaje odrzucony przez OPL. W takim przypadku Dawca/Dawcy mają możliwość przesłania poprawionego komunikatu, jeżeli nie upłynął termin odpowiedzi (3 DR).

7. Operator Macierzysty odpowiadając OPL potwierdza lub odrzuca zamówienie Migracji. Odrzucenie zamówienia przez Operatora Macierzystego może nastąpić w przypadku, gdy wskazany w zamówieniu numer nie jest w zakresie numeracji przyznanym mu przez UKE lub Operator posiada prawne zwolnienie z obowiązku realizacji NP. Operator macierzysty nie może zmienić daty realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
8. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) w terminie 3 DR skutkuje akceptacją:
  - a. Daty wskazanej przez Biorcę.
  - b. Trybu rozwiązania umowy.

W przypadku Operatora Macierzystego przyjmuje się, iż nie posiada on zwolnienia z obowiązku wykonania uprawnienia NP a numer należy do jego zakresu.

9. W przypadku odmowy otrzymanej od Dawcy lub Operatora Macierzystego, OPL odmawia realizacji zamówienia wskazując Operatora (Dawcę lub Macierzystego) i przyczynę, z jakiej Dawca/Macierzysty odmówił realizacji oraz niezwłocznie najpóźniej w terminie 1 DR od dnia otrzymania odmowy od Dawcy informuje o tym Biorcę /Dawcę/Macierzystego. Wynik weryfikacji technicznej w tym przypadku nie jest brany pod uwagę. OPL przesyła poniższy komunikat po otrzymaniu pierwszej negatywnej odpowiedzi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

#### **3.1.5.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną niezależnie od komunikatu opisanego w pkt. 4 weryfikacji formalnej. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku kiedy zamówienie zmiany rodzaju usługi LLU dotyczy zmiany na usługę LLU Fiber, a podczas weryfikacji technicznej okaże się, że przyłączy światłowodowe którym ma działać usługa w nowym rodzaju dostępu nie jest własnością OPL wówczas takie zamówienia zostanie odrzucone z dedykowanym kodem.
3. OPL weryfikuje wskazane przez Biorcę oraz Dawcę daty. Jako termin realizacji przyjmowana jest data najdłuższa wskazana przez Biorcę lub Dawcę lub wynikająca z konieczności przesunięcia terminu realizacji w związku z sytuacją opisaną w pkt. 4 (poniżej)
4. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na

Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.

5. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
6. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
7. W przypadku braku technicznej możliwości realizacji zamówienia (weryfikacja techniczna negatywna) OPL w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i Dawcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Dla zamówień dotyczących migracji na usługę LLU Fiber nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

#### **3.1.5.5. Realizacja Zamówienia**

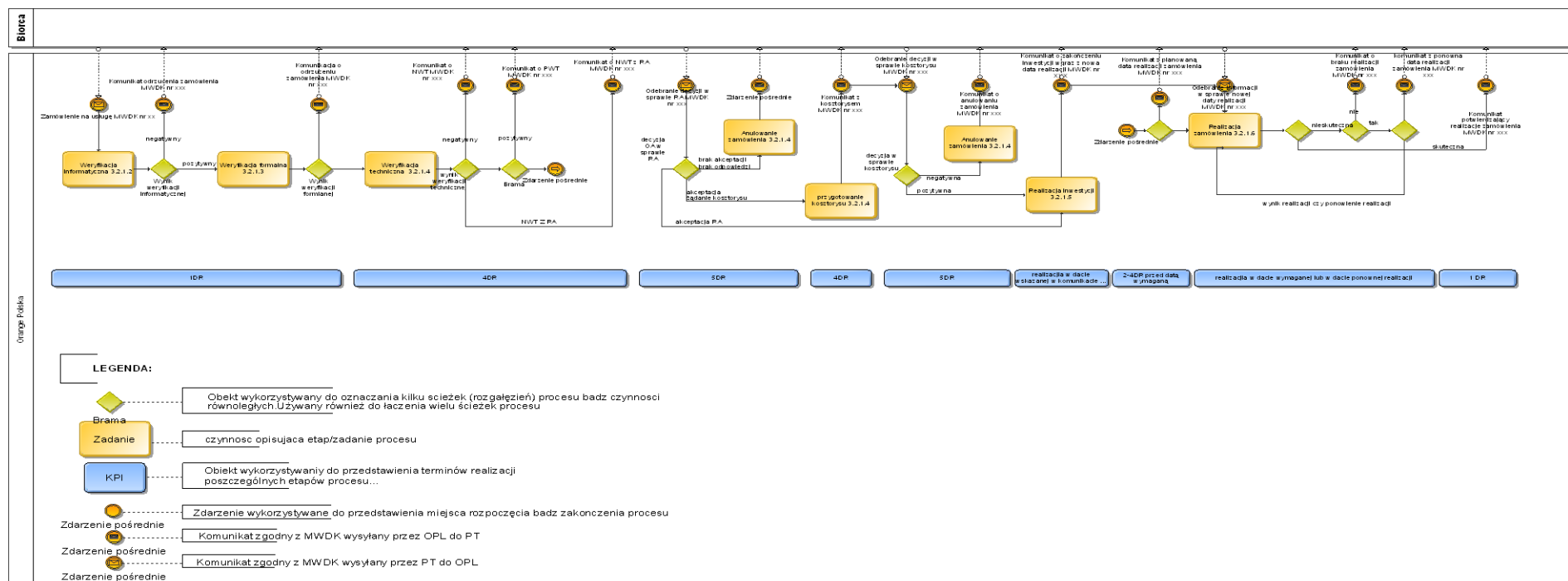
1. OPL przesyła Biorcy (opcjonalnie Macierzystego) potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień, dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
2. OPL przesyła Biorcy (opcjonalnie Macierzystego) potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. OPL po wysłaniu do Biorcy, Dawcy i ewentualnie do Operatora Macierzystego komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia, przystępuje do realizacji Zamówienia w potwierdzonej dacie.
4. Podczas realizacji Zamówienia OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi.
5. Po realizacji Zamówienia OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
6. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i opcjonalnie do Dawcy. W przypadku, kiedy Operator Dawca nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Komunikat ten oznacza, że Dawca powinien pozostawić dotychczasową usługę aktywną. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
7. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:

- Siła Wyższa (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
  - Przyczyny po stronie OPL (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
8. Po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informacje o dacie realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie
- MWD
- Komunikaty

### 3.2. ZAMÓWIENIE NA ŁĄCZE ABONENCKIE

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na Usługi Regulowane na Łączu Abonenckim Aktywnym lub Nieaktywnym wraz z upoważnieniem dla Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego do występowania w jego imieniu w zakresie realizacji danego Zamówienia na Usługę Regulowaną.

### 3.2.1. ZAMÓWIENIE USŁUGI REGULOWANEJ NA ŁĄCZU ABONENCKIM AKTYWNYM



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### **3.2.1.1. Złożenie Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym**

1. Abonent składa u Biorcy Zamówienie na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym wraz z upoważnieniem dla Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego do występowania w jego imieniu w zakresie realizacji danego Zamówienia na Usługę Regulowaną. Abonent wskazuje datę, od której chciałby korzystać z nowej usługi.

Składając zamówienie na usługę regulowaną na ŁAA klient może zadeklarować, że we wskazanej lokalizacji ma aktywną usługę głosową lub szerokopasmową i chce wystąpić o doinstalowanie drugiej usługi na wolnym paśmie (np. na łączu jest aktywny WLR i abonent chce doinstalować BSA lub na łączu jest aktywne naked BSA i abonent chce doinstalować WLR).

2. Biorca, przesyła do OPL elektroniczny komunikat Zamówienia na Usługę Regulowaną zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty. W zamówieniu Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości z jaką usługa może zostać dostarczona. Dodatkowo Biorca w zamówieniu może wyrazić zgodę na zmianę technologii usługi BSA. OPL, umożliwi realizację Zamówienia na Usługę Regulowaną na rzecz Biorcy w terminie wynikającym z Zamówienia. Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL. Dzień wpływu liczony jest jako T-0. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku, kiedy do zrealizowania zamówienia konieczne jest wykonanie inwestycji po stronie OPL lub/i Biorcy data realizacji przesuwana będzie o czas niezbędny do zakończenia procesów inwestycyjnych.
3. Biorca korzystający z Aplikacji może dokonać rezerwacji daty oraz slotu czasowego w których mają zostać zrealizowane w lokalu klienta prace niezbędne do realizacji zamówienia na usługę. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji w Aplikacji podczas rejestracji zamówienia na usługę powinien podać ID zarezerwowanego slotu. Biorca ma możliwość modyfikacji slotu czasowego w Aplikacji w dowolnym momencie przed datą wymaganą zamówienia.
4. Dla zamówień na usługę BSA w technologii VDSL Biorca jest zobligowany do podawania danych kontaktowych (numeru telefonu) do Abonenta lub przedstawiciela Biorcy odpowiedzialnego za ustalenie wizyty służb technicznych w lokalu Abonenta. Brak tych informacji będzie powodem do odrzucenia zamówienia na etapie weryfikacji formalnej.
5. Zamówienie na Łączu Abonenckim Aktywnym nie może być złożone na usługę BSA w technologii GPON oraz usługę LLU Fiber.

### **3.2.1.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje

automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.

2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **3.2.1.3. Weryfikacja formalna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień otrzymania Zamówienia przez OPL jest dniem T-0.  
OPL weryfikuje wskazaną przez Biorcę datę, która powinna zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Biorcy zostaje odrzucony przez OPL. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na Usługę Regulowaną, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia, zawierający zakres danych zawarty w MWD Komunikaty.
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, Biorca nie ma możliwości modyfikacji tego samego Zamówienia. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym z nowym identyfikatorem zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym, zamówienie przechodzi na etap weryfikacji technicznej.

#### **3.2.1.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym**

1. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.



2. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk.

W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.

3. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysyła drogą elektroniczną do Biorcy i opcjonalnie do Macierzystego komunikat z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Dla zamówień BSA w komunikacie informującym o pozytywnej weryfikacji technicznej może zostać wskazana opcja prędkości z jaką zostanie uruchomiona usługa, dotyczy to przypadków dla których Biorca w zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości. Alternatywna opcja będzie wyznaczana w tej samej technologii której dotyczyło zamówienie Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji. W przypadku, kiedy Operator Macierzysty stwierdzi, że nie ma możliwości ustawienia wskazanego przez OPL RN, przesyła do OPL dotyczący braku możliwości kierowania ruchu na wskazany w komunikacie RN. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
5. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w 4 DR od wpływu zamówienia do OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i opcjonalnie Macierzystego (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). zawierający poniższy zakres danych, uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:

a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.

b. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego - konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). W tym komunikacie OPL może wskazać również maksymalną możliwą prędkość dla świadczenia usługi BSA bez konieczności wykonania inwestycji (informacja ta nie będzie przekazywana jeżeli Biorca wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości), W komunikacie tym OPL wskazuje także datę realizacji usługi BSA z proponowaną niższą prędkością.

Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:

- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie przez Biorcę - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie przez Biorcę - OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca

ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL – 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie.

6. Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.
7. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego (w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy i wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu w Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
8. W przypadku, gdy OPL wysła komunikat o Negatywnej Weryfikacji Technicznej bez Rozwiązania Alternatywnego, komunikat ten kończy procesowanie zamówienia (dotyczy punktu 5a).
9. W przypadku, gdy OPL wysła komunikat o Negatywnej Weryfikacji Technicznej z Rozwiązaniem Alternatywnym, Biorca zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktu 5 b) i przesyła odpowiedź do OPL. Biorca może:
  - a. zaakceptować RA
  - b. Odrzucić proponowane RA
  - c. zaakceptować RA i poprosić o kosztorys (gdy RA przewiduje inwestycję po stronie OPL).
  - d. w przypadku propozycji przez OPL realizacji zamówienia na usługę BSA z niższą prędkością zrezygnować z RA i potwierdzić realizację zamówienia z zaproponowaną prędkością

Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:

- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie przez Biorcę - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
- jeżeli usługa BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie przez Biorcę- OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL – 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia

W przypadku, kiedy Operator Macierzysty stwierdzi, że nie ma możliwości ustawienia wskazanego przez OPL RN, przesyła do OPL komunikat anulowania zamówienia zgodnie z rozdziałem 3.9. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

10. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę OPL anuluje zamówienie. Brak przesłania przez Biorcę komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia.
11. Jeżeli Biorca zamówił kosztorys, OPL w terminie 4 DR sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający szacunkowy koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
12. Biorca w terminie 5 DR przesyła odpowiedź na otrzymany kosztorys. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR lub brak akceptacji kosztorysu skutkuje anulowaniem zamówienia przez OPL i przesłaniem komunikatu do Biorcy (opcjonalnie do Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.2.1.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazany do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.

Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

3. Biorca przesyła komunikat zwrotny:
  - a. z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - b. wskazaniem nowej daty realizacji usługi. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie.

Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze wskazaniem tej daty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

W przypadku braku akceptacji przez Biorcę podanej daty operator przesyła komunikat anulowania zamówienia.

4. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie.
  - a. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła komunikat z potwierdzeniem do Biorcy o nowej dacie realizacji usługi. Format komunikatu zawierają poniższy zakres danych. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany

DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 szt.

W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

- b. Jeżeli w ciągu 3DR Biorca nie wskaże poprawnej daty z zakresu jak wyżej, to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy o anulowaniu zamówienia.

#### **3.2.1.6. Realizacja Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Aktywnym**

1. OPL po wysłaniu do Biorcy komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia, przystępuje do jego realizacji w potwierdzonej dacie.
2. Na 4 DR przed datą realizacji OPL wysyła drogą elektroniczną do Biorcy komunikat z informacją o dacie realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
3. Po realizacji Zamówienia Migracji, OPL w ciągu 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. W przypadku realizacji zamówienia na BSA IP Niezarządzane OPL podaje w komunikacie również dane do rejestracji abonenta, którymi są ID zamówienia i Login abonenta. W przypadku zamówienia na usługę BSA w technologii VDSL do komunikatu potwierdzającego realizację zamówienia dołączony zostanie potwierdzenie uruchomienia usługi w formie załącznika. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do wszystkich uczestników procesu (Biorcy i opcjonalnie Operatora Macierzystego). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji zamówienia. Dla Operatora Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmiennym.
5. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
  - a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
  - b. **Przyczyny po stronie OPL** (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin

realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.

- c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłącze nieoznaczone, przyłącze wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
6. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, OPL prześle do wszystkich uczestników procesu nową datę realizacji zamówienia. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia przypada na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
7. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, której przyczyną była Siła Wyższa lub brak dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie ponownej realizacji zamówienia do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty) po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
8. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do wszystkich uczestników procesu (Biorca, opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia. Dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
9. W przypadku, kiedy Operator Macierzysty nie otrzymał komunikatu o ponownym RTN w dacie ponownej realizacji oznacza to, że realizacja zakończyła się skutecznie i usługa powinna zostać zrealizowana zgodnie z zamówieniem.

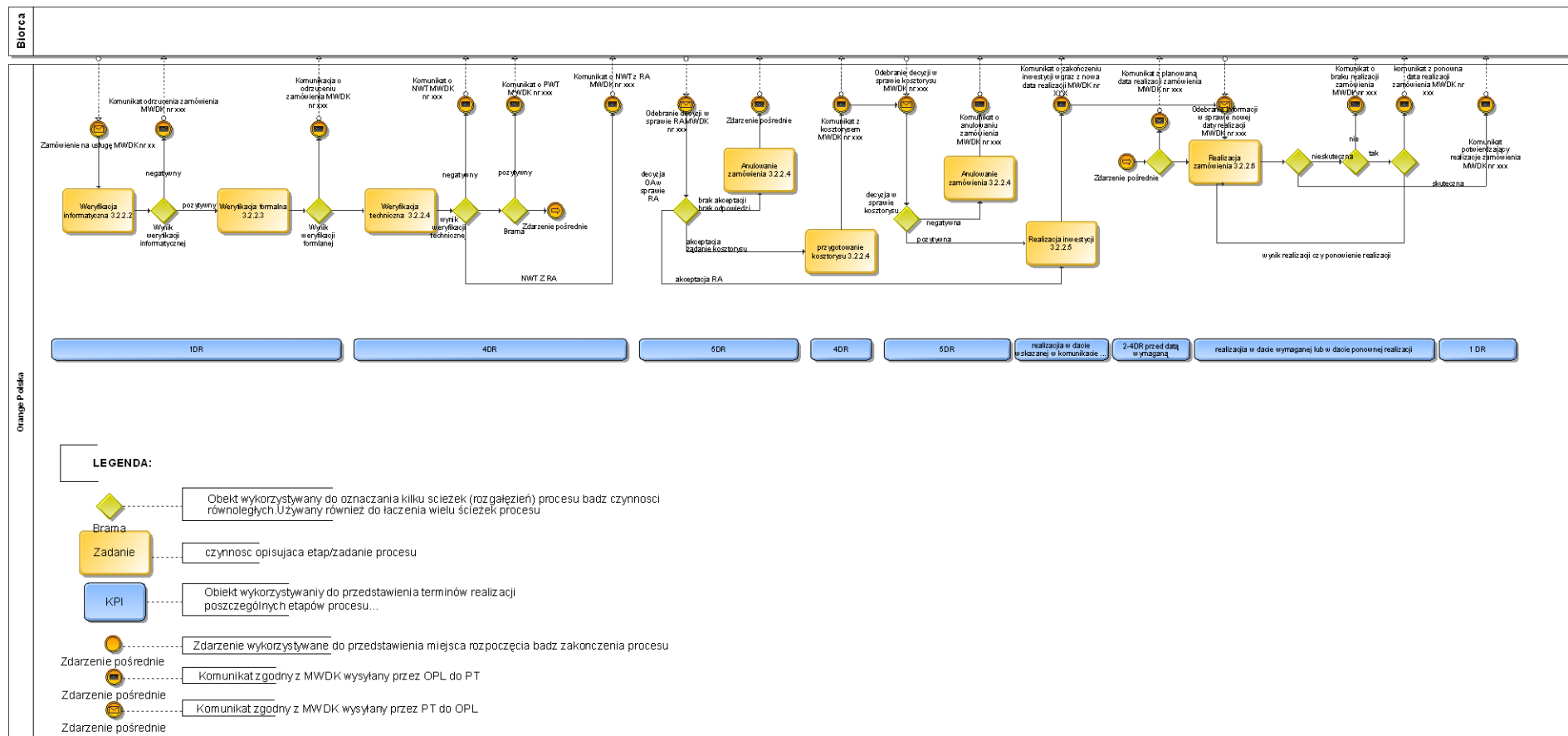
#### **3.2.1.7. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane**

1. W przypadku realizacji zamówienia na BS IP Niezarządzane OPL, monitoruje czy doszło do udanej rejestracji użytkownika.
2. Jeżeli w wymaganym terminie 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia doszło do rejestracji, OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy z potwierdzeniem rejestracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Jeżeli w ciągu 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia nie doszło do rejestracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy o braku rejestracji Abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. PT, w przypadku braku możliwości dokonania rejestracji Abonenta, informuje OPL, a OPL w przeciągu 1 (jednego) DR ponownie przesyła do PT informacje niezbędne do dokonania procesu

Rejestracji przez Abonenta. W przypadku, jeżeli PT dwukrotnie wystąpi do OPL o przesłanie danych niezbędnych do procesu Rejestracji a Abonent nadal nie może dokonać Rejestracji, PT ma prawo do zgłoszenia bezpłatnej Interwencji. Opis procesu i komunikacji znajduje się w rozdziale [4.2. ZAPYTANIA O PARAMETRY LOGOWANIA DLA USŁUGI BSA IP NIEZARZĄDZANE](#).

5. Po przekazaniu przez OPL do Biorcy informacji o braku rejestracji abonenta OPL w ciągu kolejnych 5 DR oczekuje na rejestrację abonenta bądź informacje od Biorcy o Braku możliwości dokonania rejestracji. Jeżeli w przeciągu 5DR od poinformowania Biorcy nie dojdzie do rejestracji abonenta oraz OPL nie dostanie informacji o braku możliwości rejestracji od Biorcy, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z informacją o dezaktywacji usługi. Dodatkowo Operator zostanie obciążony opłatą za dezaktywację usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.2.2. ZAMÓWIENIE USŁUGI REGULOWANEJ NA ŁĄCZU ABONENCKIM NIEAKTYWNYM



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### **3.2.2.1.      Złożenie Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym**

1. Abonent składa u Biorcy Zamówienie na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym wraz z upoważnieniem dla Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego do występowania w jego imieniu w zakresie realizacji danego Zamówienia na Usługę Regulowaną. Abonent wskazuje datę, od której chciałby korzystać z nowej usługi.
2. Biorca, przesyła do OPL elektroniczny komunikat Zamówienia na Usługę Regulowaną zawierający W zamówieniu Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości z jaką usługa może zostać dostarczona. Dodatkowo Biorca w zamówieniu może wyrazić zgodę na zmianę technologii usługi BSA. Zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.
3. OPL, umożliwi realizację Zamówienia na Usługę Regulowaną na rzecz Biorcy w terminie wynikającym z Zamówienia. Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL i dłuższy niż 120 DK. W przypadku, kiedy do zrealizowania zamówienia konieczne jest wykonanie inwestycji po stronie OPL lub/i Biorcy data realizacji przesuwana będzie o czas niezbędny do zakończenia procesów inwestycyjnych. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy.
4. Biorca korzystający z Aplikacji może dokonać rezerwacji daty oraz slotu czasowego w których mają zostać zrealizowane w lokalu klienta prace niezbędne do realizacji zamówienia na usługę. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji w Aplikacji podczas rejestracji zamówienia na usługę powinien podać ID zarezerwowanego slotu. Biorca ma możliwość modyfikacji slotu czasowego w Aplikacji w dowolnym momencie przed datą wymaganą zamówienia.
5. Dla zamówień na usługę BSA w technologii VDSL i GPON Biorca jest zobligowany do podawania danych kontaktowych (numeru telefonu) do Abonenta lub przedstawiciela Biorcy odpowiedzialnego za ustalenie wizyty służb technicznych w lokalu Abonenta. Brak tych informacji będzie powodem do odrzucenia zamówienia na etapie weryfikacji formalnej.
6. Dla zamówień których wynikiem jest dostarczenie usługi LLU Shared na łączu bez aktywnej usługi głosowej OPL będzie pobierało opłatę jak za LLU Full.

### **3.2.2.2.      Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określonej w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.



3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **3.2.2.3. Weryfikacja formalna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień otrzymania Zamówienia przez OPL jest dniem T-0.  
OPL weryfikuje wskazaną przez Biorcę datę, która powinna zawierać się w przedziale 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat od Biorcy zostaje odrzucony przez OPL. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. W przypadku braku możliwości realizacji w dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zrealizuje usługę WLR w najbliższym możliwym terminie.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na Usługę Regulowaną, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia, zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty:
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, Biorca nie ma możliwości modyfikacji tego samego Zamówienia. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym z nowym identyfikatorem zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym, zamówienie przechodzi na etap weryfikacji technicznej.

#### **3.2.2.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym**

1. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku kiedy zamówienie Biorcy dotyczy usług BSA w technologii GPON lub LLU Fiber, a podczas weryfikacji technicznej okaże się, że przyłączy światłowodowe którym miałyby działać usługi nie jest własnością OPL wówczas takie zamówienia zostaną odrzucone z dedykowanym kodem.
3. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę

Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.

W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.

4. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysyła drogą elektroniczną do Biorcy i opcjonalnie Macierzystego komunikat z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Dla zamówień BSA w komunikacie informującym o pozytywnej weryfikacji technicznej może zostać wskazana opcja prędkości z jaką zostanie uruchomiona usługa, dotyczy to przypadków dla których Biorca w zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości. Alternatywna opcja będzie wyznaczana w tej samej technologii której dotyczyło zamówienie. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu usługi BSA w technologii GPON wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. W przypadku istnienia możliwości technicznych zostanie dostarczona usługa w technologii xDSL dla przypadków kiedy w zamówieniu Biorca wyraził zgodę na zmianę technologii, w przypadku braku takiej zgody zostanie wskazane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci miedzianej. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji. W przypadku, kiedy Operator Macierzysty stwierdzi, że nie ma możliwości ustawienia wskazanego przez OPL RN, przesyła do OPL dotyczący braku możliwości kierowania ruchu na wskazany w komunikacie RN. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
6. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w 4 DR od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i opcjonalnie do Macierzystego (tylko w przypadku, kiedy wynik WT jest z RA) zawierający poniższy zakres danych, uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:
  - a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia
  - b. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego - konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Dla zamówień dotyczących migracji/dostarczania usługi BSA w technologii GPON nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. Zostanie przekazana informacja o możliwości dostarczenia usługi na sieci miedzianej OPL.
  - c. Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.
  - d. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego (w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) – konieczność wybudowania

przylączy po stronie Biorcy i wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana).

Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

7. W przypadku, gdy OPL wysła komunikat o Negatywnej Weryfikacji Technicznej bez Rozwiązania Alternatywnego, komunikat ten kończy procesowanie zamówienia (dotyczy punktu 5a).
8. W przypadku, gdy OPL wysła komunikat o Negatywnej Weryfikacji Technicznej z Rozwiązaniem Alternatywnym, Biorca zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktu 5 b) i przesyła odpowiedź do OPL. Biorca może:
  - a. zaakceptować RA
  - b. Odrzucić proponowane RA
  - c. zaakceptować RA i poprosić o kosztorys (gdy RA przewiduje inwestycję po stronie OPL).

W przypadku, kiedy Operator Macierzysty stwierdzi, że nie ma możliwości ustawienia wskazanego przez OPL RN, przesyła do OPL komunikat anulowania zamówienia zgodnie z rozdziałem 3.9. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

9. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę OPL anuluje zamówienie. Brak przesłania przez Biorcę komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy (opcjonalnie Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia.
10. Jeżeli Biorca zamówił kosztorys, OPL w terminie 4 DR sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający szacunkowy koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
11. Biorca w terminie 5 DR przesyła odpowiedź na otrzymany kosztorys. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR lub brak akceptacji kosztorysu skutkuje anulowaniem zamówienia przez OPL i przesłaniem komunikatu do Biorcy (opcjonalnie do Operatora Macierzystego) o zakończeniu realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.2.2.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.

3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Biorca przesyła komunikat zwrotny:
  - a. z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - b. wskazaniem nowej daty realizacji usługi. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie.

Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Wyjątek stanowi zamówienie na usługę WLR, które w miarę możliwości może być realizowane w dzień świąteczny bądź w dzień wolny od pracy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze wskazaniem tej daty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

W przypadku braku akceptacji przez Biorcę podanej daty operator przesyła komunikat anulowania zamówienia.

5. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie.
  - a. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła komunikat z potwierdzeniem do Biorcy o nowej dacie realizacji usługi. Format komunikatu zawierają poniższy zakres danych. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 szt. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.  
W przypadku, gdy ustalona data realizacji zamówienia na usługę WLR przypada na dzień świąteczny lub wolny od pracy, OPL zastrzega sobie możliwość wyznaczenia innego terminu realizacji usługi przypadającego na najbliższy dzień roboczy po dniu świątecznym lub wolnym od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
  - b. Jeżeli w ciągu 3DR Biorca nie wskaże poprawnej daty z zakresu jak wyżej, to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy o anulowaniu zamówienia.

#### **3.2.2.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje konieczność dobudowy przyłącza rozpoczyna proces dobudowy po swojej stronie.
2. Po zakończeniu budowy przyłącza Biorca przesyła do OPL komunikat potwierdzający dobudowanie przyłącza wraz ze wskazaniem daty realizacji (data ta powinna przypadać na 3 DR od wysłania komunikatu do OPL lub inny termin ustalony między stronami). Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie. Komunikat ten powinien wpłynąć do OPL przed upływem daty wskazanej w odpowiedzi Biorcy na RA. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Jeżeli zamówienie dotyczy usługi LLU i liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
4. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i (opcjonalnie do Macierzystego) z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę: dokumentację techniczną dobudowanego przyłącza, na podany poniżej adres:
  - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com)
6. Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.
7. W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru inwestycji. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.

Dla zamówień z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

  - a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
  - b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w

terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.

- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łąca Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt.2).

#### **3.2.2.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

- 1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL i Biorca po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczynają działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazany do Biorcy.
- 2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
- 3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
- 4. Biorca w ciągu 3 DR przesyła komunikat zwrotny:
  - z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - ze wskazaniem nowej daty realizacji usługi (jest to również data zakończenia dobudowy przyłącza przez Biorcę). Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, maksimum 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu ze wskazaniem tej daty. Jeżeli Biorca dokonał

rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

5. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1 Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną. Wskazana jest dedykowana skrzynka funkcyjna dla procesu BSA:
  - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com)

W przypadku odbiorów jednostronnych dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinny być przekazane, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL podczas podpisywania umowy. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.

6. W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru inwestycji. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.
7. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia. Jeżeli w ciągu 3 DR OPL nie otrzyma potwierdzenia od Biorcy proponowanej daty lub nowej daty z dopuszczalnego przedziału, zamówienie zostanie anulowane. Po anulowaniu zamówienia OPL przekazanie informację do Biorcy.
8. W przypadku odebrania pozytywnej odpowiedzi od Biorcy OPL weryfikuje wskazaną datę.
9. Jeżeli zamówienie dotyczy usługi LLU i liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
10. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i opcjonalnie do Macierzystego z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

Dla zamówień z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.

- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt.10).

#### **3.2.2.8. Realizacja Zamówienia na Usługę Regulowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym**

1. OPL po wysłaniu do Biorcy komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia, przystępuje do jego realizacji w potwierdzonej dacie.  
Na 4 DR przed datą realizacji OPL wysyła drogą elektroniczną do Biorcy (a gdy zamówienie jest z usługą NP, również do Operatora Macierzystego) komunikat z informacją o dacie realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
2. W przypadku, gdy zamówienie związane jest z NP, a Operator Macierzysty nie wdrożył MWM komunikat o modyfikacji RN przekazywany jest poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Po realizacji Zamówienia, OPL w ciągu 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. W przypadku realizacji zamówienia na BSA IP Niezarządzane OPL poda w komunikacie również dane do rejestracji abonenta, którymi są ID zamówienia i Login abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym



komunikacje opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty W przypadku zamówienia na usługę BSA w technologii VDSL do komunikatu potwierdzającego realizację zamówienia dołączony zostanie potwierdzenie uruchomienia usługi w formie załącznika.

4. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do wszystkich uczestników procesu (Biorcy i opcjonalnie Operatora Macierzystego). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji zamówienia. Dla Operatora Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmiennym.
5. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
  - a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
  - b. **Przyczyny po stronie OPL** (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
  - c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłączy nieoznaczone, przyłączy wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

6. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, OPL przekaże do Biorcy nową datę realizacji zamówienia. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia przypada na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
7. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, której przyczyną była Siła Wyższa lub brak dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie ponownej realizacji zamówienia do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty) po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
8. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do wszystkich uczestników procesu (Biorca, opcjonalnie

Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia. Dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

9. W przypadku, kiedy Operator Macierzysty nie otrzymał komunikatu o ponownym RTN w dacie ponownej realizacji oznacza to, że realizacja zakończyła się skutecznie i usługa powinna zostać zrealizowana zgodnie z zamówieniem.
10. W przypadku realizacji zamówienia usługi BSA w technologii GPON zakończenia sieciowe ONT jest dostarczane przez OPL, dla usługi LLU Fiber ONT dostarczane jest przez Biorcę.

### **3.2.2.9. Rejestracja abonenta usługi BSA IP Niezarządzane**

1. W przypadku realizacji zamówienia na BS IP Niezarządzane OPL, monitoruje czy doszło do udanej rejestracji użytkownika.
2. Jeżeli w wymaganym terminie 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia doszło do rejestracji, OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy z potwierdzeniem rejestracji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Jeżeli w ciągu 30 DK od wysłania komunikatu potwierdzającego wykonanie zamówienia nie doszło do rejestracji, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy o braku rejestracji Abonenta. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. PT, w przypadku braku możliwości dokonania rejestracji Abonenta, informuje OPL, a OPL w przeciągu 1 (jednego) DR ponownie przesyła do PT informacje niezbędne do dokonania procesu Rejestracji przez Abonenta. W przypadku, jeżeli PT dwukrotnie wystąpi do OPL o przesłanie danych niezbędnych do procesu Rejestracji a Abonent nadal nie może dokonać Rejestracji, PT ma prawo do zgłoszenia bezpłatnej Interwencji. Opis procesu i komunikacji znajduje się w rozdziale [4.2. ZAPYTANIA O PARAMETRY LOGOWANIA DLA USŁUGI BSA IP NIEZARZĄDZANE.](#)
5. Po przekazaniu przez OPL do Biorcy informacji o braku rejestracji abonenta OPL w ciągu kolejnych 5 DR oczekuje na rejestrację abonenta bądź informacje od Biorcy o Braku możliwości dokonania rejestracji. Jeżeli w przeciągu 5DR od poinformowania Biorcy nie dojdzie do rejestracji abonenta oraz OPL nie dostanie informacji o braku możliwości rejestracji od Biorcy, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z informacją o dezaktywacji usługi. Dodatkowo Operator zostanie obciążony opłatą za dezaktywację usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.3. MODYFIKACJE USŁUG REGULOWANYCH REALIZOWANE ZGODNIE Z MWM**

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na modyfikację świadczonej usługi regulowanej typu „zmiana miejsca lokalizacji”.

#### **3.3.1. ZMIANA MIEJSCA LOKALIZACJI USŁUGI REGULOWANEJ**

Zasady realizacji zamówienia zmiany lokalizacji

- Zmiana miejsca lokalizacji usług WLR i/lub BSA, są realizowane bez zmiany parametrów usługi tj. typu usługi, preselekcji i VAS dla WLR, opcji i technologii dla BSA.
- Możliwa jest realizacja zmiany miejsca lokalizacji usługi WLR z zachowaniem numeru, w ramach tej samej strefy numeracyjnej.
- Możliwa jest zmiana miejsca lokalizacji usług WLR z BSA jednym zamówieniem, jeżeli dla tych usług spełnione następujące warunki: obie usługi są świadczone na tym samym łączu przez jednego Operatora. Jeżeli usługi WLR i BSA są świadczone przez różnych Operatorów, wymagane są dwa odrębne zamówienia na zmianę miejsca lokalizacji.
- Jeżeli przeniesienie realizowane jest jednym zamówieniem dla obu usług (WLR, BSA) Klient powinien wskazać w zamówieniu sposób zachowania poszczególnych usług, w przypadku negatywnej weryfikacji technicznej oraz nieskutecznej realizacji w nowej lokalizacji (czy usługa ma być zdeinstalowana czy pozostawiona w dotychczasowej lokalizacji).
- Składając zamówienie zmiany miejsca lokalizacji klient może wskazać w nowej lokalizacji aktywne łącze, na którym jedno z pasm będzie zajęte i chce doinstalować usługę WLR lub BSA na to samo łącze.
- OPL umożliwia zmianę miejsca lokalizacji usługi WLR wchodzącej w skład wiązki PBX grupa linii, jeżeli zmiana lokalizacji nie wiąże się ze zmianą aktualnego obiektu centralowego. Jeżeli zmiana miejsca lokalizacji wiązałaby się ze zmianą obiektu centralowego OPL poinformuje Operatora o braku możliwości realizacji takiego zamówienia.
- Jeżeli usługa WLR, której dotyczy zamówienie zmiany lokalizacji, posiada aktywną usługę SLA w dotychczasowej lokalizacji, OPL zrealizuje zamówienie wraz z aktywacją usługi SLA, tylko w przypadku, gdy istnieją możliwości techniczne dla SLA w nowej lokalizacji.
- Zmiana miejsca lokalizacji usług LLU jest realizowana bez zmiany rodzaju dostępu. Klient powinien wskazać w zamówieniu sposób zachowania usługi LLU, w przypadku negatywnej weryfikacji technicznej oraz nieskutecznej realizacji w nowej lokalizacji (czy usługa ma być zdeinstalowana czy pozostawiona w dotychczasowej lokalizacji). Składając zamówienie zmiany miejsca lokalizacji klient może wskazać w nowej lokalizacji aktywne łącze z usługą głosową, na którym chce doinstalować usługę LLU współdzielone.
- W przypadku przeniesienia usługi LLU z NP. Biorca w zamówieniu wskazuje Routing Number (RN). Przeniesienia usługi LLU z NP. są realizowane w ramach tej samej strefy numeracyjnej.

- W przypadku zmiany lokalizacji usługi BSA w technologii GPON urządzenie ONT nie jest przenoszone wraz z usługą. Do nowej lokalizacji dostarczane jest nowe urządzenie a ze starej lokalizacji odbierane jest dotychczas użytkowane urządzenie ONT.

### **3.3.1.1. Złożenie Zamówienia**

1. Abonent składa u Biorcy zamówienie na modyfikację świadczonej usługi regulowanej typu „zmiana miejsca lokalizacji”. Abonent wskazuje datę, od której chciałby korzystać z usługi w nowej lokalizacji. Data powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DK, maksimum 21 DK i musi przypadać w dzień roboczy.
2. OPL umożliwi realizację zmiany miejsca lokalizacji usługi regulowanej w terminie wynikającym z Zamówienia Modyfikacji. Termin ten nie może być krótszy niż 7 DK i dłuższy niż 21 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL, gdzie dzień wpływu liczony jest jako T-0. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Abonent określa w zamówieniu czy usługa w przypadku negatywnej weryfikacji technicznej oraz nieskutecznej realizacji powinna być zdeinstalowana, czy też pozostawiona w dotychczasowej lokalizacji. Termin ten obowiązuje wyłącznie dla przypadków realizacji zamówień niewymagających budowy przyłącza i/lub inwestycji po stronie OPL. Pozostałe przypadki realizowane będą w terminie wynikającym z konieczności realizacji rozwiązań alternatywnych.
3. Biorca, po otrzymaniu zamówienia Abonenta przesyła do OPL komunikat Zamówienia Modyfikacji. Format komunikatu zawiera zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.
4. Biorca korzystający z Aplikacji może dokonać rezerwacji daty oraz slotu czasowego w których mają zostać zrealizowane w lokalu klienta prace niezbędne do realizacji zamówienia. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji w Aplikacji podczas rejestracji zamówienia na usługę powinien podać ID zarezerwowanego slotu. Biorca ma możliwość modyfikacji slotu czasowego w Aplikacji w dowolnym momencie przed datą wymaganą zamówienia.

### **3.3.1.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.3.1.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu Zamówienia do OPL jest dniem T-0.

2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL odsyła, drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zawierający przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia na skutek negatywnej weryfikacji formalnej, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia tj. z tym samym numerem ID. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL rozpocznie weryfikację techniczną.
5. Jeżeli zamówienie zmiany miejsca lokalizacji LLU dotyczy usługi LLU z NP a Operatorem Macierzystym nie jest OPL i nie jest Biorca po wykonaniu weryfikacji formalnej przesyłany jest do Operatora Macierzystego komunikat z prośbą o potwierdzenie możliwości wykreowania RN. W przypadku, kiedy Operator Macierzysty nie przystąpił do MWM, komunikat ten jest wysyłany kanałem poza ISI. Zakres danych przekazywanych w komunikacie jest zgodny z MWD Komunikaty. Operator Macierzysty ma 3DR na przesłanie do OPL odpowiedzi na przesłany komunikat.
6. Operator Macierzysty odpowiadając OPL potwierdza lub odrzuca zamówienie zmiany miejsca lokalizacji LLU. Odrzucenie zamówienia przez Operatora Macierzystego może nastąpić w przypadku, gdy wskazany w zamówieniu numer nie jest w zakresie numeracji przyznanym mu przez UKE lub Operator posiada prawne zwolnienie z obowiązku realizacji NP. Operator macierzysty nie może zmienić daty realizacji usługi.
7. Brak poprawnego komunikatu zwrotnego od Operatora Macierzystego w terminie 3 DR przyjmuje się, iż nie posiada on zwolnienia z obowiązku wykonania uprawnienia NP, a numer należy do jego zakresu.
8. W przypadku odmowy otrzymanej od Operatora Macierzystego, OPL odmawia realizacji zamówienia wskazując przyczynę, z jakiej Operator Macierzysty odmówił realizacji oraz niezwłocznie najpóźniej w terminie 1 DR od dnia otrzymania odmowy od Operatora Macierzystego informuje o tym Biorcę. Wynik weryfikacji technicznej w tym przypadku nie jest brany pod uwagę. Zakres danych przekazywanych przez OPL w komunikacie jest zgodny z MWD Komunikaty.

#### **3.3.1.4. Weryfikacja techniczna / realizacja Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną niezależnie od komunikatu opisanego w pkt. 4 weryfikacji formalnej. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia zmiany miejsca lokalizacji. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na zakończenie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku kiedy zamówienie dotyczy zmiany miejsca lokalizacji usług BSA w technologii GPON lub LLU Fiber, a podczas weryfikacji technicznej okaże się, że przyłączy światłowodowe na którym

ma działać usługa w nowej lokalizacji nie jest własnością OPL wówczas takie zamówienia zostanie odrzucone z dedykowanym kodem.

3. W przypadku, gdy liczba Zamówień na Usługę LLU, przyjętych do realizacji na dany DR, na jednostkowym PG, przekroczy liczbę 25 sztuk, OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 25 sztuk. W przypadku gdy liczba zamówień na usługę LLU Fiber przyjętych do realizacji na jeden OLT przekroczy 15 szt. OPL wyznaczy termin realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, na pierwszy dostępny DR, w którym przewidziana liczba Zamówień nie przekracza limitu 15 szt.
4. W przypadku, gdy operator przesłał w jednym zamówieniu przeniesienie dwóch usług łącznie (WLR i BSA) możliwe są następujące wyniki weryfikacji technicznej:
  - a. WT pozytywne dla obu usług;
  - b. WT negatywne dla obu usług
  - c. WT negatywny z RA dla obu usług
5. Dla zamówień, w których Biorca wskazał datę wymaganą z przedziału 10DK - 21 DK w przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL w 5 DR, od daty wpływu zamówienia wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i opcjonalnie Operatora Macierzystego z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Format komunikatu zawiera zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.
6. Dla zamówień, w których Biorca wskazał datę wymaganą z przedziału 7DK – 9DK OPL po pozytywnej weryfikacji formalnej w przypadku, gdy istnieją możliwości techniczne realizacji przeniesienia, przystępuje do realizacji zamówienia.
7. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 5 DR od wpływu zamówienia odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:
  - a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia
  - b. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego - konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Dla zamówień dotyczących migracji usługi BSA w technologii GPON nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. Zostanie przekazana informacja o możliwości dostarczenia usługi na sieci miedzianej OPL Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.
  - c. Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) - konieczność wybudowania przyłącza po stronie OA (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym przypadku zrealizowana). Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.
  - d. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego (w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) - konieczność wybudowania przyłącza po stronie OA i wykonania inwestycji po stronie OPL (zakres RA nie obejmuje możliwości dostarczenia usługi SLA i usługa SLA nie będzie w tym

przypadku zrealizowana). Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.

Format komunikatu zawiera zakres danych zawarty w MWD Komunikaty.

8. W przypadku, gdy OPL wysyła komunikat o Negatywnej Weryfikacji Technicznej bez Rozwiązania Alternatywnego, komunikat ten kończy procesowanie zamówienia (dotyczy punktu 6a).
9. Biorca po odebraniu powyższego komunikatu, zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktów 6 b, c, d).
10. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę lub braku odpowiedzi w terminie 5 DR, OPL anuluje zamówienie (komunikat o anulowaniu jest analogiczny jak dla procesu anulowania). Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy, opcjonalnie Operatora Macierzystego o zakończeniu realizacji zamówienia.
11. W przypadku akceptacji rozwiązania alternatywnego, Biorca może przesłać do OPL komunikat z żądaniem przesłania kosztorysu do rozwiązania alternatywnego tylko w sytuacji, gdy inwestycja jest wykonywana po stronie OPL (pkt. 6 b, d). W terminie 4 DR OPL sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający szacunkowy koszt i termin wykonania inwestycji. W przypadku realizacji przeniesienia jednym zamówieniem usług WLR i BSA, przedstawione przez OPL RA i kosztorys będzie dotyczyło obu usług. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
12. Biorca zapoznaje się z przesłanym kosztorysem i przesyła odpowiedź do OPL. Format komunikatu zawierają poniższy zakres danych.
13. W przypadku braku akceptacji kosztorysu Biorca wysyła komunikat do OPL, na podstawie którego OPL anuluje zamówienie. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy oraz opcjonalnie Operatora Macierzystego o zakończeniu realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
14. W przypadku akceptacji dobudowy przyłącza (pkt 6c) Biorca powinien wskazać planowaną datę dobudowy przyłącza abonenckiego. Data nie może przypadać później niż na 21 DK od przesłania komunikatu z akceptacją RA w zakresie budowy przyłącza.

#### **3.3.1.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. . Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji.

4. Biorca przesyła komunikat zwrotny z potwierdzeniem daty podanej przez OPL lub wskazaniem nowej daty realizacji usługi (jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie). Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DK maksimum 21 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze wskazaniem tej daty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
5. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie.
  - a. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL przystępuje do realizacji.
  - b. Jeżeli data podana przez Biorcę nie mieści się w wymaganym terminie, to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy o anulowaniu zamówienia (zgodny z komunikatem z pkt 7). W przypadku anulowania zamówienia Biorca zostaje obciążony kosztami obsługi zamówienia.
  - c. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Biorca przesyła komunikat anulowania zamówienia zgodnie z procesem anulowania.
6. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy (opcjonalnie do Macierzystego) z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **3.3.1.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje konieczność dobudowy przyłącza rozpoczyna proces dobudowy po swojej stronie.
2. Po zakończeniu budowy przyłącza Biorca przesyła do OPL komunikat potwierdzający dobudowanie przyłącza wraz ze wskazaniem daty realizacji (data ta powinna przypadać na 3 DR od wysłania komunikatu do OPL lub inny termin ustalony między stronami). Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie. Komunikat ten powinien wpłynąć do OPL przed upływem daty wskazanej w odpowiedzi Biorcy na RA. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy (opcjonalnie do Macierzystego) z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowane skrzynki: dokumentację techniczną dobudowanego przyłącza, na podane poniżej adresy:
  - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com)



Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.

5. W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru inwestycji. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.

Dla zamówień z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt.2).

#### **3.3.1.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL i Biorca po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczynają działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazanym do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego szacowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Biorca w ciągu 3 DR przesyła komunikat zwrotny
  - z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - ze wskazaniem nowej daty realizacji usługi (jest to również data zakończenia dobudowy przyłącza przez Biorcę). Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale minimum 7 DK, maksimum 21 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu ze wskazaniem tej daty. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
5. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1 Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną. Wskazane są jest dedykowane skrzynki funkcyjne:
  - [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaWLR@orange.com)
  - [Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaLLU@orange.com)

Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym. Dokumentacja przekazywana OPL przez OA, dotycząca wybudowanego Przyłącza Abonenckiego musi być zgodna z przepisami prawa, w tym ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 roku (Dz.U. Nr 89, poz.414 z późn.zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy oraz powinna zostać przekazana w formie uzgodnionej z OPL.

W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru inwestycji. Termin (ustalona godzina) dwustronnego odbioru przyłącza powinien być ustalony podczas kontaktu pomiędzy służbami technicznymi Biorcy i OPL.

6. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia.
7. Jeżeli w ciągu 3 DR OPL nie otrzyma potwierdzenia od Biorcy proponowanej daty lub nowej daty z dopuszczalnego przedziału, zamówienie zostanie anulowane.
8. Po anulowaniu zamówienia OPL przekazanie informację do Biorcy opcjonalnie do Operatora Macierzystego.

9. OPL wysyła drogą elektroniczną, komunikat do Biorcy, opcjonalnie do Macierzystego z informacją o dacie realizacji zamówienia. Po wysłaniu komunikatu zamówienie jest przekazywane do dalszej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

Dla zamówień z dobudową przyłącza obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu (zgodnie z datą wskazaną w pkt.9).

### **3.3.1.8. Realizacja Zamówienia**

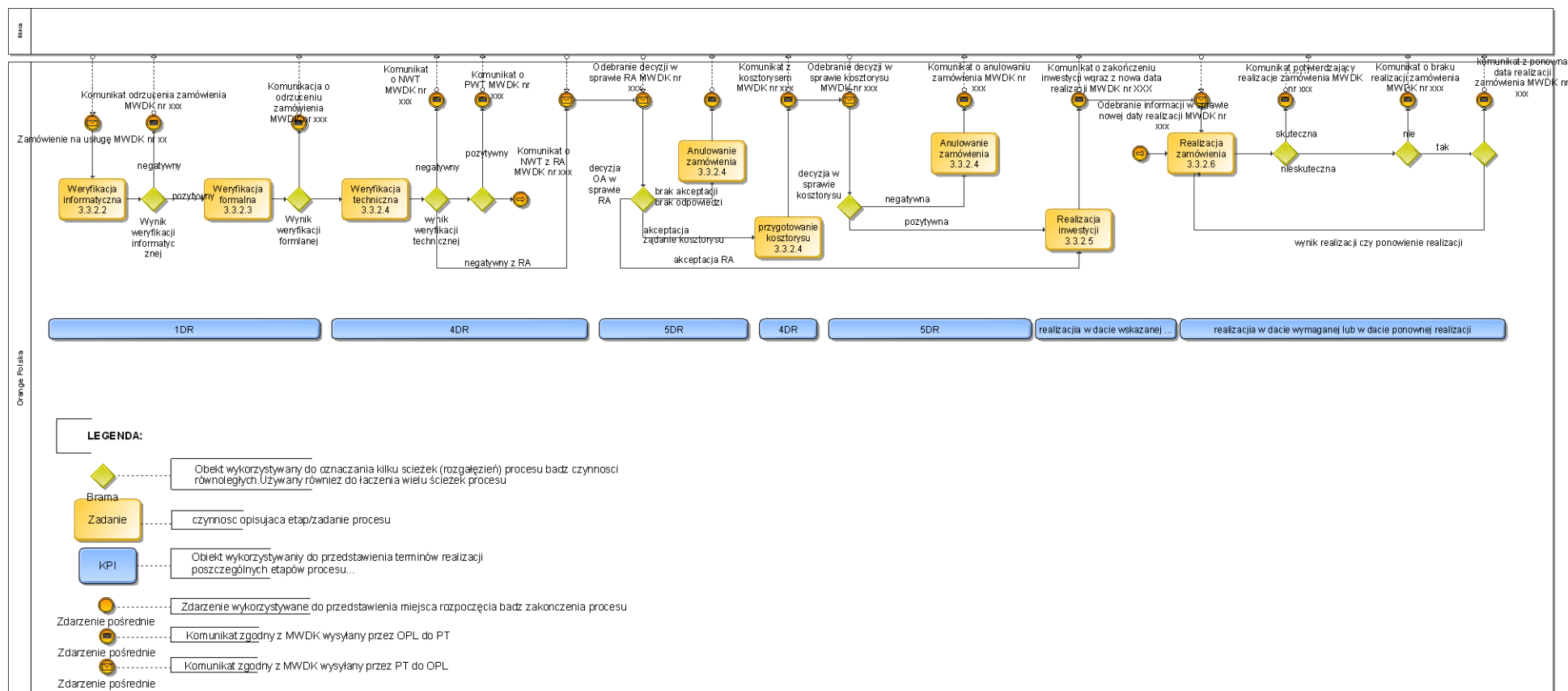
1. Dla zamówień, w których Biorca wskazał datę wymaganą z przedziału 10DK - 21 DK.OPL po wysłaniu do Biorcy i ewentualnie do Operatora Macierzystego komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia zmiany miejsca lokalizacji, przystępuje do realizacji (dla RA z dobudową przyłącza abonenckiego wpięcia/ odbioru / realizacji) zamówienia w potwierdzonej dacie.
2. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy i opcjonalnie do Macierzystego na 4 DR przed datą wymaganą komunikat z informacją o dacie realizacji zamówienia, a w przypadku, gdy Operator Macierzysty nie wdrożył MWM komunikat o modyfikacji usługi przekazywany jest poza ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat tej jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DK - 21 DK, dla zamówień dla których data

- realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DK – 9 DK komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
3. Podczas realizacji Zamówienia OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi.
  4. Po realizacji Zamówienia, OPL w ciągu 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
  5. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
  6. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
    - a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
    - b. **Przyczyny po stronie OPL** (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
    - c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłącze nieoznaczone, przyłącze wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji
  7. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, OPL przekaze do Biorcy nową datę realizacji zamówienia. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia przypada na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.
  8. W przypadkach Nieskutecznej Realizacji Technicznej, której przyczyną była Siła Wyższa lub brak dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie ponownej realizacji zamówienia do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty) po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
  9. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do wszystkich uczestników procesu (Biorca, opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia.

Dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

10. W przypadku, kiedy Operator Macierzysty nie otrzymał komunikatu o ponownym RTN w dacie ponownej realizacji oznacza to, że realizacja zakończyła się skutecznie i usługa powinna zostać zrealizowana zgodnie z zamówieniem.
11. Jeżeli zamówienie dotyczy zmiany lokalizacji WLR ISDN, to po odłączeniu usługi w dotychczasowej lokalizacji może nastąpić odbiór zakończeń NT. Realizacja odbioru jest opisana w rozdziale Zwrot zakończenia abonenckiego WLR ISDN BRA/PRA

### 3.3.2. MODYFIKACJE OPCJI / TECHNOLOGII USŁUGI BSA



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### **3.3.2.1. Złożenie Zamówienia modyfikację opcji/technologii**

1. Abonent składa Zamówienie na modyfikację opcji/technologii usługi BSA świadczonej przez Biorcę. Abonent wskazuje datę modyfikacji usługi. Termin ten nie może być krótszy niż 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL i nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy.
2. Biorca, po otrzymaniu zamówienia od Abonenta, przesyła drogą elektroniczną do OPL komunikat Zamówienia na modyfikację opcji/technologii usługi BSA. W zamówieniu Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości, z jaką usługa może zostać dostarczona. Dodatkowo Biorca w zamówieniu może wyrazić zgodę na zmianę technologii usługi BSA. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. OPL umożliwi modyfikację usługi BSA w terminie wynikającym z Zamówienia modyfikacji opcji/technologii usługi BSA.
4. Biorca korzystający z Aplikacji może dokonać rezerwacji daty oraz slotu czasowego w których mają zostać zrealizowane w lokalu klienta prace niezbędne do realizacji zamówienia. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji w Aplikacji podczas rejestracji zamówienia na usługę powinien podać ID zarezerwowanego slotu. Biorca ma możliwość modyfikacji slotu czasowego w Aplikacji w dowolnym momencie przed datą wymaganą zamówienia.

### **3.3.2.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia modyfikacji opcji/technologii**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.3.2.3. Weryfikacja formalna Zamówienia modyfikacji opcji/technologii**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia na modyfikację opcji/technologii, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, że dzień wpływu nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zamówienia.

2. OPL weryfikuje wskazaną przez Biorcę datę, która powinna zawierać się w przedziale pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL, a 120 DK. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym lub przypada na dzień wolny od pracy, komunikat od Biorcy zostaje odrzucony przez OPL.
3. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na Usługę Regulowaną, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Kod odrzutu jest zgodny z Załącznikiem do MWD Komunikaty.
4. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia na Usługę Regulowaną, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia tj. Zamówienia z tym samym identyfikatorem. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na modyfikację opcji/technologii.
5. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia na modyfikację opcji/technologii, zamówienie przechodzi na etap weryfikacji technicznej.

#### **3.3.2.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia modyfikacji opcji/technologii**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia modyfikacji opcji/technologii. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku kiedy zamówienie zmiany technologii dotyczy zmiany na usługę BSA w technologii GPON, a podczas weryfikacji technicznej okaże się, że przyłącze światłowodowe którym ma działać usługa w nowej technologii nie jest własnością OPL wówczas takie zamówienia zostanie odrzucone z dedykowanym kodem.
3. Dla zamówień modyfikacji opcji prędkości usługi BSA w technologii GPON w przypadku, gdy istnieją możliwości techniczne realizacji zamówienia, OPL przystępuje do realizacji zamówienia z pominięciem wysłania komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zgodny z poniższym zakresem, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia modyfikacji opcji/technologii. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości, w komunikacie informującym o pozytywnej weryfikacji technicznej może zostać wskazana opcja prędkości z jaką zostanie uruchomiona usługa. Alternatywna opcja będzie wyznaczana w tej samej technologii której dotyczyło zamówienie. Dla przypadków dla których Biorca w zamówieniu usługi BSA w technologii GPON wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci światłowodowej. W przypadku istnienia możliwości technicznych zostanie dostarczona usługa w



technologii xDSL dla przypadków kiedy w zamówieniu Biorca wyraził zgodę na zmianę technologii, w przypadku braku takiej zgody zostanie wskazane rozwiązanie alternatywne w zakresie rozbudowy sieci miedzianej. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

5. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
6. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodną z załącznikiem do MWD Komunikaty.

Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:

- a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia. Dla zamówień dotyczących migracji na usługę BSA w technologii GPON nie będzie wskazywane rozwiązanie alternatywne.
- b. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego - konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL. W tym komunikacie OPL wskazuje również, o ile jest to możliwe, maksymalną możliwą prędkość usługi BSA bez konieczności wykonania inwestycji (informacja ta nie będzie przekazywana jeżeli Biorca wyraził zgodę na dostarczenie usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości). W komunikacie tym OPL wskazuje także datę realizacji usługi BSA z proponowaną niższą prędkością.

Dla sposobu wyznaczenia tej daty obowiązują następujące zasady:

- a. jeżeli modyfikacja opcji/technologii usługi BSA z niższą prędkością może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą - OPL wskazuje w komunikacie tą datę bez możliwości edycji jej przez Biorcę,
- b. jeżeli modyfikacja opcji/technologii usługi BSA z niższą prędkością nie może być dostarczona w pierwotnie wyznaczonej dacie potwierdzonej z Biorcą - OPL wskazuje w komunikacie najkrótszy, możliwy termin realizacji. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. W tym przypadku Biorca ma możliwość dokonania edycji tej daty w komunikacie zwrotnym. Data ta musi zawierać się w przedziale pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL a 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia.
- c. Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) - konieczność wybudowania przyłącza po stronie OA. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.
- d. Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego (w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) - konieczność wybudowania Przyłącza Abonenckiego po stronie OA i wykonania inwestycji po stronie OPL. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL zwalnia zarezerwowany slot.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

7. Biorca po odebraniu powyższego komunikatu, zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktów 4 b,c,d). Biorca może:

- a. zaakceptować RA
  - b. Odrzucić proponowane RA
  - c. zaakceptować RA i poprosić o kosztorys (gdy RA przewiduje inwestycję po stronie OPL).
  - d. w przypadku propozycji przez OPL realizacji zamówienia na usługę BSA z niższą prędkością zrezygnować z RA i potwierdzić realizację zamówienia z zaproponowaną prędkością
8. W przypadku akceptacji dobudowy przyłącza (pkt.4c) Biorca w komunikacie wskazuje planowaną datę dobudowy przyłącza abonenckiego. Data powinna mieścić się w przedziale 7 DR a 120DK od dnia wysłania komunikatu. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
  9. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę OPL anuluje zamówienie. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy o zakończeniu realizacji zamówienia.
  10. Jeżeli Biorca zaakceptował RA i poprosił o szacunkowy kosztorys, OPL w terminie 4DR sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
  11. Biorca w terminie 5 DR przesyła odpowiedź na otrzymany szacunkowy kosztorys. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR lub brak akceptacji kosztorysu skutkuje anulowaniem zamówienia przez OPL i przesłaniem komunikatu do Biorcy o zakończeniu realizacji zamówienia (zakres zgodny z komunikatem anulowania zamówienia). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.3.2.5. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje szacunkowy kosztorys przekazany przez OPL, OPL, po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczyna działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazany do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usługi. Komunikat zawiera poniższy zakres danych. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. Biorca przesyła komunikat zwrotny z potwierdzeniem daty podanej przez OPL lub wskazaniem nowej daty realizacji usługi. Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL a 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. (jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie). Biorca ma 3 DR na przesłanie poprawnego komunikatu, ze

wskazaniem tej daty. Jeżeli w ciągu 3 DR Biorca nie wskaże poprawnej daty z zakresu jak wyżej to następuje anulowanie zamówienia oraz przekazanie informacji do Biorcy o anulowaniu zamówienia. (zakres zgodny z komunikatem anulowania zamówienia). W przypadku braku akceptacji przez Biorcę podanej daty Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

5. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła komunikat z potwierdzeniem do Biorcy o nowej dacie realizacji modyfikacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.3.2.6. Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje konieczność dobudowy Przyłącza Abonenckiego, rozpoczyna proces dobudowy po swojej stronie.
2. Po zakończeniu budowy przyłącza Biorca przesyła do OPL komunikat potwierdzający dobudowanie Przyłącza Abonenckiego wraz ze wskazaniem daty realizacji. Wskazana data musi przypadać na 3 DR od wysłania komunikatu do OPL lub inny termin ustalony pomiędzy stronami. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną dobudowanego Przyłącza Abonenckiego. Wskazane odrębne skrzynki dla poszczególnych typów procesów:

▪ [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)

Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym.

W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru przyłącza.

Dla zamówień z dobudową Przyłącza Abonenckiego obowiązują poniższe zasady:

- a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru przyłącza.
- b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza.
- c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między

stronami zastrzeżenia do protokołu odbioru przyłącza mogą być przekazywane w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłączy zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.

- d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
- e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości przyłącza wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru przyłącza.
- f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu.

### **3.3.2.7. Realizacja procesu inwestycji po stronie OPL oraz Realizacja procesu inwestycji po stronie Biorcy**

1. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje kosztorys przekazany przez OPL, OPL i Biorca po stronie własnego przedsiębiorstwa rozpoczynają działania w ramach procesu inwestycji, zgodnie z rozwiązaniem alternatywnym (RA), przekazany do Biorcy.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Biorca zobowiązuje się do poniesienia wobec OPL kosztów na podstawie zaakceptowanego kosztorysu.
3. Po wykonaniu działań, o których mowa w ust. 1, OPL niezwłocznie wysyła do Biorcy komunikat zawierający informację o zakończeniu inwestycji oraz nową datę realizacji usług. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji OPL dokonuje jego modyfikacji wybierając najkrótszy, możliwy termin realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. Biorca w ciągu 3 DR przesyła komunikat zwrotny.
  - z potwierdzeniem daty podanej przez OPL
  - ze wskazaniem nowej daty realizacji usługi (jest to również data zakończenia dobudowy przyłącza przez Biorcę). Data wskazana przez Biorcę powinna zawierać się w przedziale pomiędzy 7 DR lub 5 DR dla usługi BSA w technologii VDSL a 120 DK od dnia przesłania komunikatu / odpowiedzi do OPL i musi przypadać na dzień roboczy. Jeżeli Biorca dokonał rezerwacji slotu a Aplikacji powinien jednocześnie zaktualizować datę rezerwacji slotu na zgodną z datą wskazaną w komunikacie.Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. W przypadku braku akceptacji podanej daty lub innej z przedziału, o którym mowa powyżej Operator przesyła komunikat anulowania zamówienia.

6. Jeżeli w ciągu 3 DR OPL nie otrzyma potwierdzenia od Biorcy proponowanej daty lub nowej daty z dopuszczalnego przedziału, zamówienie zostanie anulowane. Informacja o anulowaniu zostanie przekazana do Biorcy
7. OPL dokonuje weryfikacji, czy nowa data realizacji mieści się w wymaganym terminie. Jeżeli data mieści się w wymaganym terminie, to OPL wysyła komunikat z potwierdzeniem do Biorcy o nowej dacie realizacji modyfikacji usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
8. Równocześnie Biorca przesyła do OPL na dedykowaną skrzynkę dokumentację techniczną dobudowanego przyłącza. Wskazane odrębne skrzynki dla poszczególnych typów procesów:

▪ [Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com](mailto:Dokumentacja.OdbiorowaBSA@orange.com)

Dokumentacja w formie papierowej (oryginały dokumentów) powinna być przekazana, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez OPL uzgodniony między stronami w trybie roboczym.

W przypadku odbiorów dwustronnych oryginały dokumentacji przedstawiciel Biorcy może przekazać na ręce przedstawiciela OPL przy podpisywaniu Protokołu odbioru Przyłącza Abonenckiego.

9. Dla zamówień z dobudową Przyłącza Abonenckiego obowiązują poniższe zasady:
  - a. Odbiór przyłącza następuje w obecności upoważnionego przedstawiciela Biorcy, który potwierdza dokonanie przełączenia poprzez podpisanie protokołu odbioru Przyłącza Abonenckiego.
  - b. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu planowanego odbioru przyłącza, OPL ma prawo do dokonania odbioru jednostronnego. OPL prześle Biorcy, w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania odbioru jednostronnie podpisany protokół odbioru na adres wskazany w załączniku adresowym. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI wraz ze skanem protokołu odbioru przyłącza
  - c. Biorca w terminie 2 (dwóch) DR od dnia doręczenia przez OPL protokołu odbioru przyłącza, prześle do OPL listem poleconym za potwierdzeniem odbioru podpisany przez siebie protokół odbioru lub zgłosi na piśmie ewentualne zastrzeżenia. W przypadku ustaleń między stronami protokół odbioru przyłącza może być przekazywany w formie elektronicznej poprzez ISI. OPL po odebraniu uwag od Operatora dokonuje ich weryfikacji oraz ewentualnej korekty zasadnych zastrzeżeń. Po bezskutecznym upływie tego terminu, uważa się że przyłącze zostało przekazane do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez OPL protokołu odbioru.
  - d. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń OPL i Biorca uzgodnią nowy termin podpisania protokołu odbioru Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, jednak nie dłuższy niż 5 (pięć) DR od otrzymania przez OPL zastrzeżeń Biorcy.
  - e. W trakcie odbioru przyłącza OPL może zgłosić uwagi do sposobu i jakości Przyłącza Abonenckiego wykonanego przez Operatora, czego skutkiem może być brak odbioru Przyłącza Abonenckiego.
  - f. Dla powyższych zamówień odbiór i wpięcie przyłącza oraz realizacja usługi następują w tym samym dniu

### 3.3.2.8. Realizacja Zamówienia modyfikacji opcji/technologii

1. OPL po wysłaniu do Biorcy komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia zmiany opcji/technologii przystępuje do realizacji Zamówienia w potwierdzonej dacie.
2. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
3. Podczas realizacji Zamówienia OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi.
4. Po realizacji Zamówienia OPL w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy.

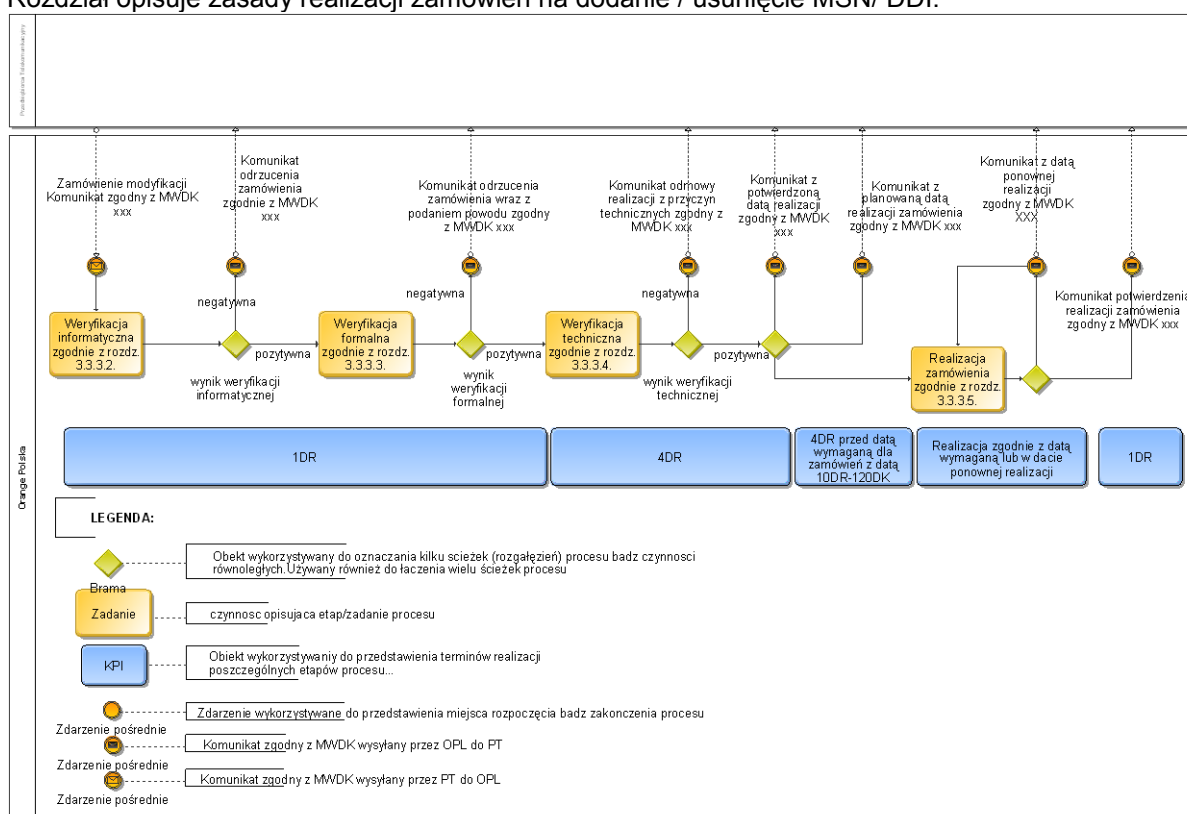
Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:

- a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
- b. **Przyczyny po stronie OPL** (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
- c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji zamówienia przez abonenta, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez abonenta, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji, brak dostępu do przyłącza, brak wybudowanego przyłącza, przyłącze nieoznaczone, przyłącze wykonane niezgodnie z przepisami prawa, brak lub niepoprawna dokumentacja wybudowanego przyłącza). - W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji. Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

- Po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
- Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do Biorcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### 3.3.3. MODYFIKACJA WLR. DODANIE/USUNIĘCIE MSN/DDI

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na dodanie / usunięcie MSN/ DDI.



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

#### 3.3.3.1. Zgłoszenie zamówienia na dodanie/usunięcie MSN/DDI

- Biorca przesyła do OPL kanałem elektronicznym zamówienie modyfikacji wskazując w komunikacie datę realizacji zamówienia. Data musi mieścić się w przedziale pomiędzy 7 DR a 120 DK licząc od daty wpływu zamówienia do OPL i nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.3.3.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.3.3.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia dotyczącego dodania lub usunięcia MSN/DDI, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest weryfikacja techniczna. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.3.3.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. Weryfikacja techniczna jest wykonywana tylko dla zamówienia na dodanie MSN/DDI. I dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zgodny z poniższym zakresem, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia dodania/usunięcia MSN/DDI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
4. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodną z załącznikiem do MWD Komunikaty. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:

- a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

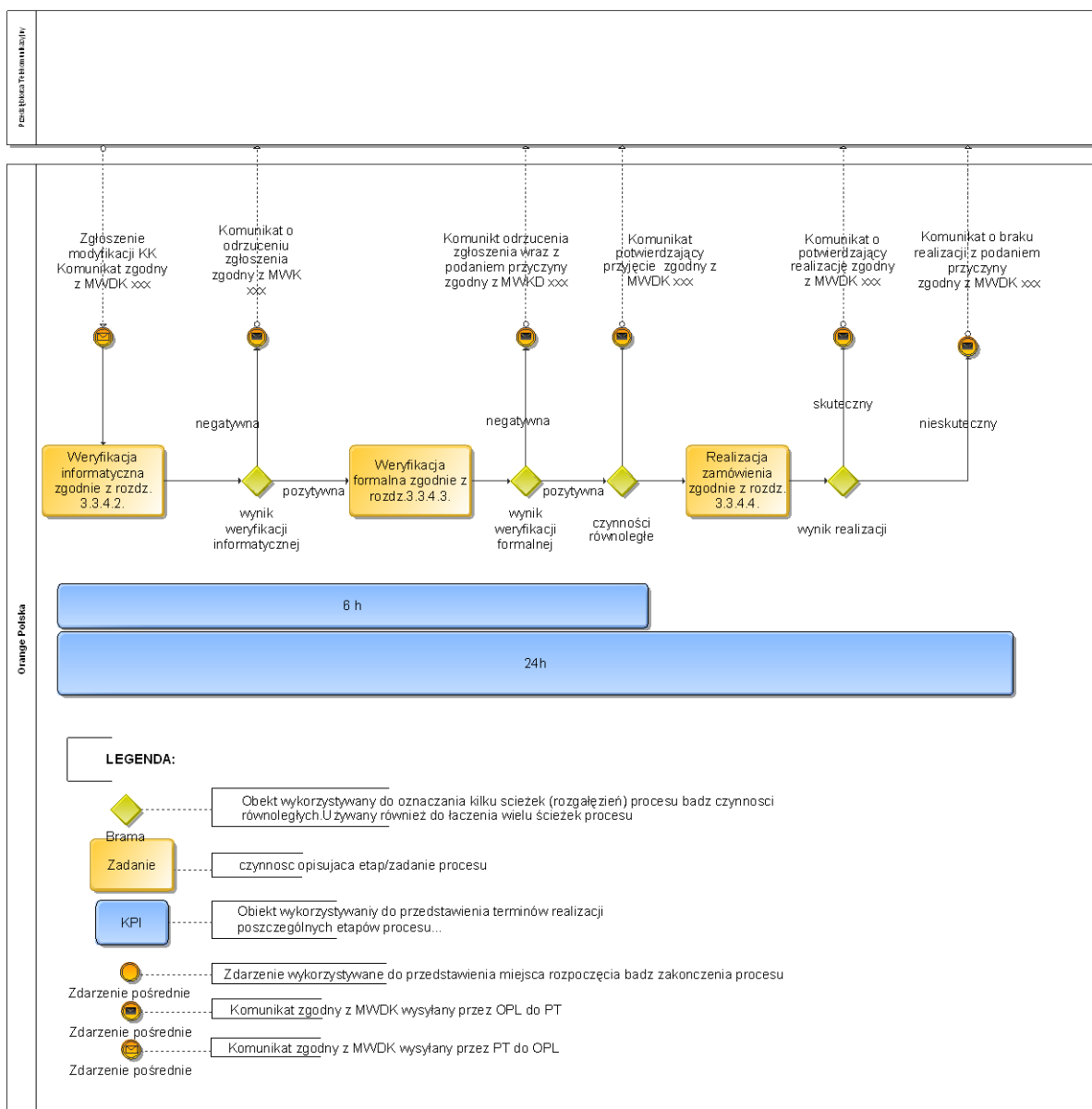
### **3.3.3.5. Realizacja Zamówienia**



1. OPL realizuje zamówienie w zakresie dodania lub usunięcia numerów MSN / DDI zgodnie z potwierdzoną datą realizacji.
2. OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy na 4DR przed datą realizacji z informacją o potwierdzonej dacie realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.

OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia potwierdza Biorcy realizację Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### 3.3.4. MODYFIKACJA KK/KABLA ŁĄCZNIKOWEGO



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWVK.

#### 3.3.4.1. Złożenie zamówienia

Biorca przesyła kanałem elektronicznym poprzez ISI zamówienie modyfikacji KK/Kabla Łącznikowego.

- Modyfikacja może dotyczyć zmiany pary w tym samym lub innym KK bez zmiany rodzaju dostępu i technologii.
- Modyfikacja KK/Kabla Łącznikowego jest realizowana przez OPL, gdy dotyczy tego samego obiektu kolokacyjnego lub szafy kablowej w której umiejscowione jest zakończenie kabla łącznikowego

- OPL realizuje zamówienie na modyfikację KK/Kabla Łącznikowego w terminie 24h od momentu przesłania przez Biorcę zamówienia.
- Modyfikacja KK/Kabla Łącznikowego nie jest procesem usunięcia awarii, zatem czynności związane z modyfikacją KK/Kabla Łącznikowego nie są brane pod uwagę przy obliczaniu czasów usunięcia awarii.
- Za modyfikację KK/Kabla Łącznikowego biorca zostanie obciążony opłatą jak za uruchomienie usługi na łączu aktywnym (zgodnie z cennikiem SOR)
- Biorca zobowiązany jest do podania oznaczenia głowicy/**optycznego punktu dostępowego** oraz zacisku na głowicy/**portu** zgodnie z oznaczeniami wskazanymi przez OPL

#### **3.3.4.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku, zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty

#### **3.3.4.3. Przyjęcie Zamówienia**

1. OPL w terminie do 6 godzin od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie lub informację o odrzuceniu zamówienia z podaniem przyczyny.
2. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

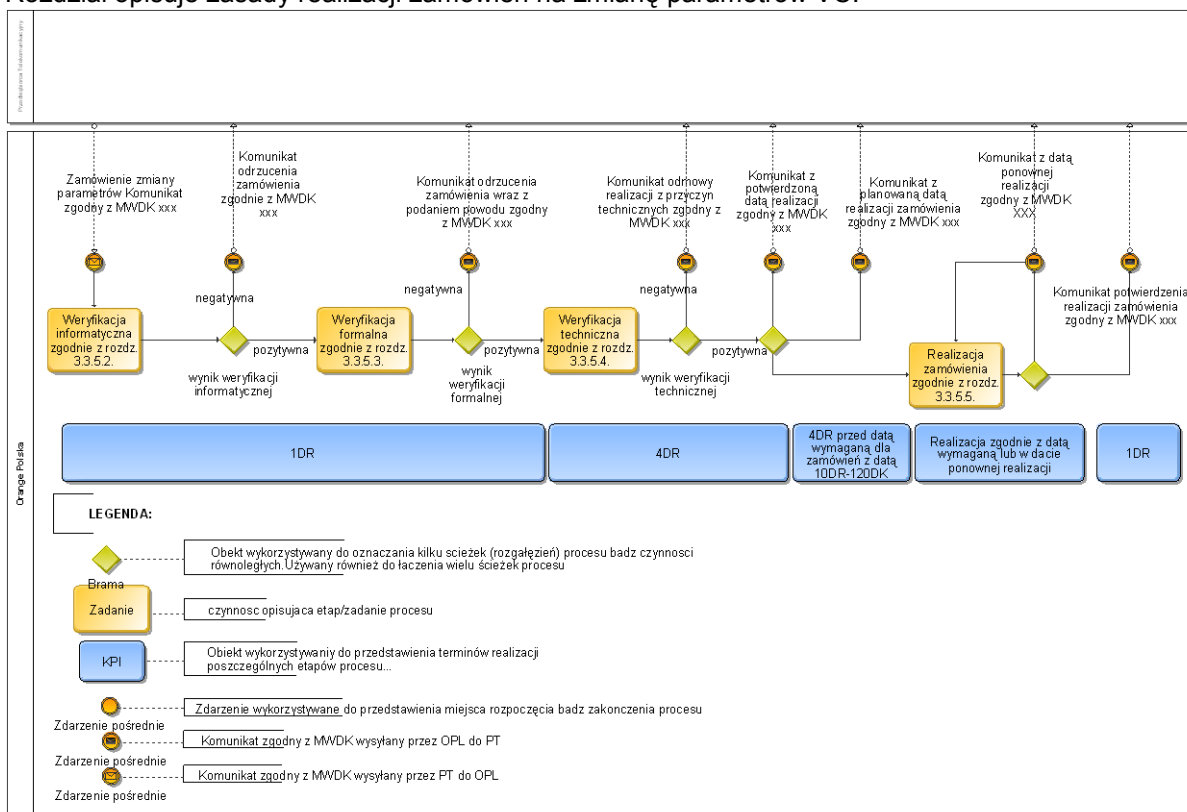
#### **3.3.4.4. Realizacja Zamówienia**

1. OPL realizuje modyfikację KK/Kabla Łącznikowego w terminie 24h od daty przesłania przez Biorcę zamówienia.
2. Do Biorcy wysyłany jest komunikat z informacją o wyniku realizacji zamówienia modyfikacji KK/Kabla Łącznikowego. Możliwe wyniki:
  - Zmiana krosu dokonana na wniosek Biorcy.
  - Zmiany krosu nie dokonano na wniosek Biorcy.

W przypadku negatywnego wyniku realizacji OPL wskaże przyczynę braku realizacji zamówienia na modyfikację KK/Kabla Łącznikowego.

### 3.3.5. ZMIANA PARAMETRÓW VC

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na zmianę parametrów VC.



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWVK.

#### 3.3.5.1. Zgłoszenie zamówienia na zmianę parametrów VC

1. Biorca przesyła do OPL kanałem elektronicznym zamówienie zmiany parametrów VC wskazując w komunikacie datę realizacji zamówienia, która powinna przypadać na 5DR licząc od daty wpływu zamówienia do OPL. Data wpływu zamówienia do OPL jest czasem T-0.

#### 3.3.5.2. Weryfikacja informatyczna

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWVK Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora

zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **3.3.5.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia dotyczącego zmiany parametrów VC, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest weryfikacja techniczna.

#### **3.3.5.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 2 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL w trzecim dniu roboczym licząc od daty wpływu zamówienia do OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat zgodny z MWD Komunikaty, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia.
3. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
4. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w ciągu 1DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia.

Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:

- a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.

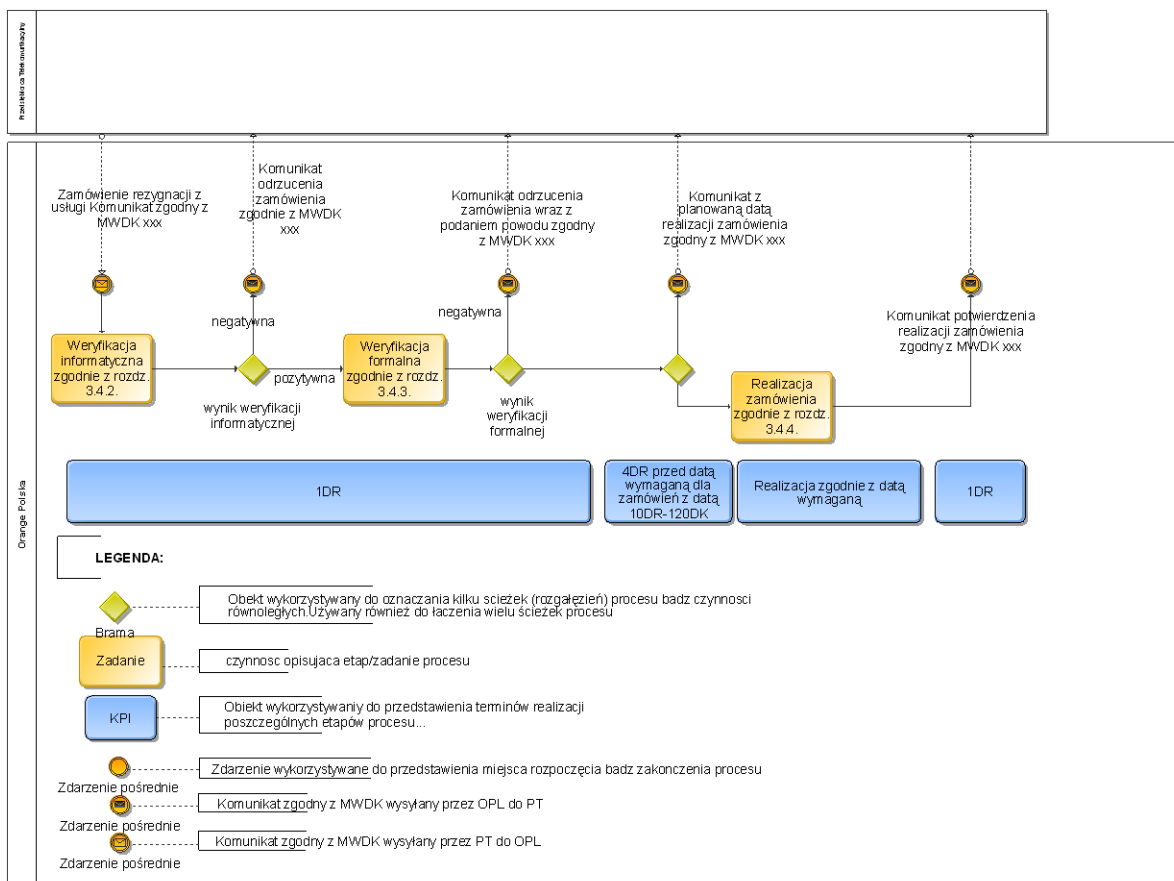
#### **3.3.5.5. Realizacja Zamówienia**

1. OPL realizuje zamówienie w zakresie zmiany parametrów VC zgodnie z potwierdzoną datą realizacji.
2. Po realizacji Zamówienia OPL w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi wraz z parametrami aktywowanej usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
  - Siła Wyższa (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje) - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy

nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.

- Przyczyny po stronie OPL (brak dostępu do urządzeń OPL). - W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
5. Po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informacje o dacie realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.4. REZYGNACJE Z USŁUG REGULOWANYCH



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

Zasady zgłaszania rezygnacji:

#### 1. BSA :

- Rezygnacja ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi OPL, Usługa Abonencka nie była świadczona Abonentowi w sposób ciągły przez okres, co najmniej 7 DK.

- b. Odstąpienie od Zamówienia do 30 DK od daty realizacji Zamówienia, jeśli Usługa Abonencka nie spełnia parametrów technicznych określonych w Zamówieniu.
- c. Standardowym – realizacja możliwa w terminach od 7 DK do 120 DK, zgodnie z podaną datą przez Biorcę, przy założeniu, że dzień wpływu nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zamówienia.

W trybach rezygnacji ze skutkiem natychmiastowym oraz odstąpienie od Zamówienia, OPL odłączy usługę w ciągu 7 DK od daty wpływu zamówienia do OPL

## **2. LLU**

- a. Standardowym – realizacja możliwa w terminach od 7 DR do 120 DK, zgodnie z podaną Datą, która musi przypadać na dzień roboczy, przez Biorcę, przy założeniu, że dzień wpływu nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zamówienia.

## **3. WLR:**

- a. Standardowym – realizacja możliwa w terminach od 7 DK do 120 DK, zgodnie z podaną datą przez Biorcę, przy założeniu, że dzień wpływu nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zamówienia.
- b. Likwidacja PBX wielodostęp DDI (usługa ISDN BRA DDI lub PRA DDI)- realizacja możliwa w terminach od 7 DK do 120 DK, zgodnie z podaną datą przez Biorcę, przy założeniu, że dzień wpływu nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zamówienia.

### **3.4.1. Zgłoszenie Zamówienia**

Biorca przesyła zamówienie rezygnacji do OPL drogą elektroniczną. W przypadku usługi BSA Biorca wskazuje tryb rezygnacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

1. W przypadku WLR ISDN BRA oraz WLR ISDN PRA Biorca zobowiązany jest do wskazania w zamówieniu Nr telefonu kontaktowego do Abonenta w celu ustalenia z Abonentem terminu odinstalowania i odbioru zakończenia abonenckiego (NT/ HDSL) przez OPL.

### **3.4.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku, zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny

odrzućenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty

### **3.4.3. Weryfikacja formalna Zamówienia.**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia rezygnacji, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia rezygnacji, OPL odsyła do Biorcy Komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Zamówienia pozytywnie zweryfikowane są przekazywane do realizacji bez wysyłania komunikatu potwierdzającego przyjęcie zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### **3.4.4. Realizacja Zamówienia**

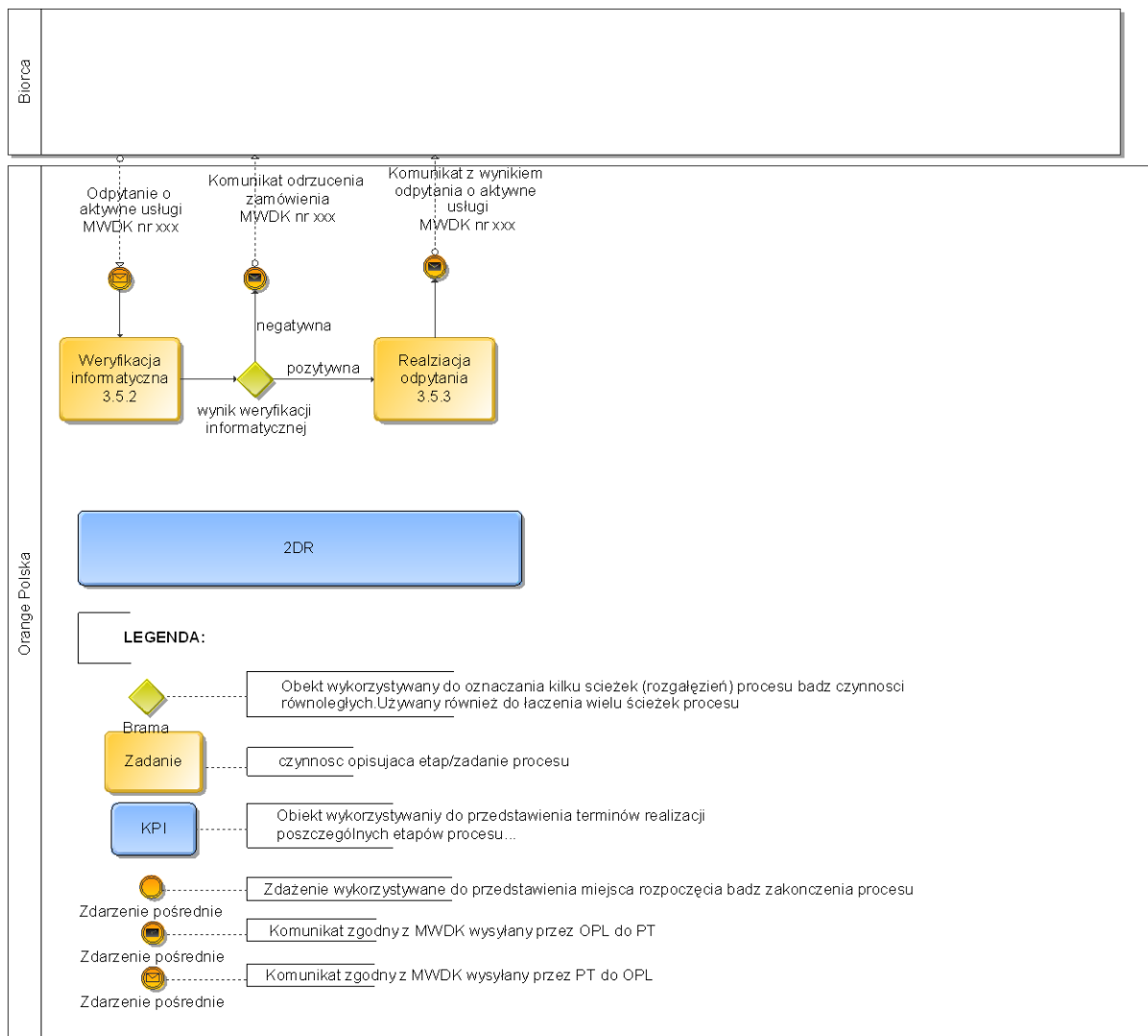
1. OPL, po otrzymaniu zamówienia rezygnacji dezaktywuje usługę regulowaną w terminie wskazanym przez Biorcę.
2. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
3. OPL w ciągu 1 DR po zrealizowaniu zamówienia, wysyła Biorcy komunikat potwierdzający realizację. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### **3.4.5. Zwrot zakończenia abonenckiego WLR ISDN BRA/PRA oraz BSA GPON.**

1. Zwrot zakończenia abonenckiego (NT/HDSL/ONT) następuje w terminie 7 DR od daty realizacji zamówienia złożonego przez Biorcę na deinstalację usługi regulowanej. Zwrot następuje na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego, podpisanego przez pracownika OPL lub inną osobę upoważnioną przez OPL do odbioru zakończenia abonenckiego oraz przez Abonenta korzystającego z usługi.
2. W przypadku braku możliwości zwrotu zakończenia abonenckiego lub w przypadku jego zwrotu w stanie uniemożliwiającym jego dalszą prawidłową eksploatację zostanie wysłany komunikat do Biorcy z informacją o braku zwrotu lub zwrocie uszkodzonego zakończenia abonenckiego. Komunikat jest wysyłany w terminie do 10 DR od daty deinstalacji usługi regulowanej.
3. OPL obciąża Operatora opłatą z tytułu niezwrócenia bądź zniszczenia Urządzenia NT / Urządzenia HDSL/ urządzenia ONT zgodnie z obowiązującym cennikiem, jeżeli będzie miała miejsce sytuacja opisana w pkt. 2. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.



### 3.5. ODPYTANIE PRZEZ OPERATORA O AKTYWNE USŁUGI ŚWIADCZONE NA ŁĄCZU ABONENCKIM



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

#### 3.5.1. Złożenie Zamówienia

1. Dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o Usługi na danym łączy abonenckim aktywnym”, Przedsiębiorca Telekomunikacyjny realizujący uprawnienia Biorcy zobowiązuje się do uzyskania od abonenta oświadczenia o wyrażeniu zgody na udostępnienie przez OPL temu przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną. Oświadczenie to zawiera dane identyfikujące abonenta i obejmuje w szczególności adres abonenta oraz ID Usługi lub KNA. Przedsiębiorca telekomunikacyjny realizujący uprawnienia Biorcy ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność brzmienia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ze stanem faktycznym.

2. Niezależnie od oświadczenia abonenta, o którym mowa w ust. 1 powyżej, dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o Usługi na danym łączu abonenckim aktywnym” Przedsiębiorca telekomunikacyjny realizujący uprawnienia Dawcy wyraża zgodę na udostępnianie przez OPL Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu realizującemu uprawnienia Biorcy informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, w szczególności identyfikujących:
  - a. Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego Dawcę, w tym firmę tego przedsiębiorcy,
  - b. Rodzaj usług świadczonych na danym łączu abonenckim na podstawie umowy zawartej pomiędzy OPL, a Dawcą.
3. Każdy Przedsiębiorca Telekomunikacyjny (Biorca), który przystąpił do oferty SOR, może wystąpić, do OPL z zapytaniem o usługi świadczone na danym łączu Przedsiębiorcę/ów Telekomunikacyjnych na rzecz, których OPL świadczy usługi.
4. W tym celu Biorca przesyła do OPL komunikat elektroniczny - zamówienie typu „zapytanie a aktywne usługi regulowane”. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

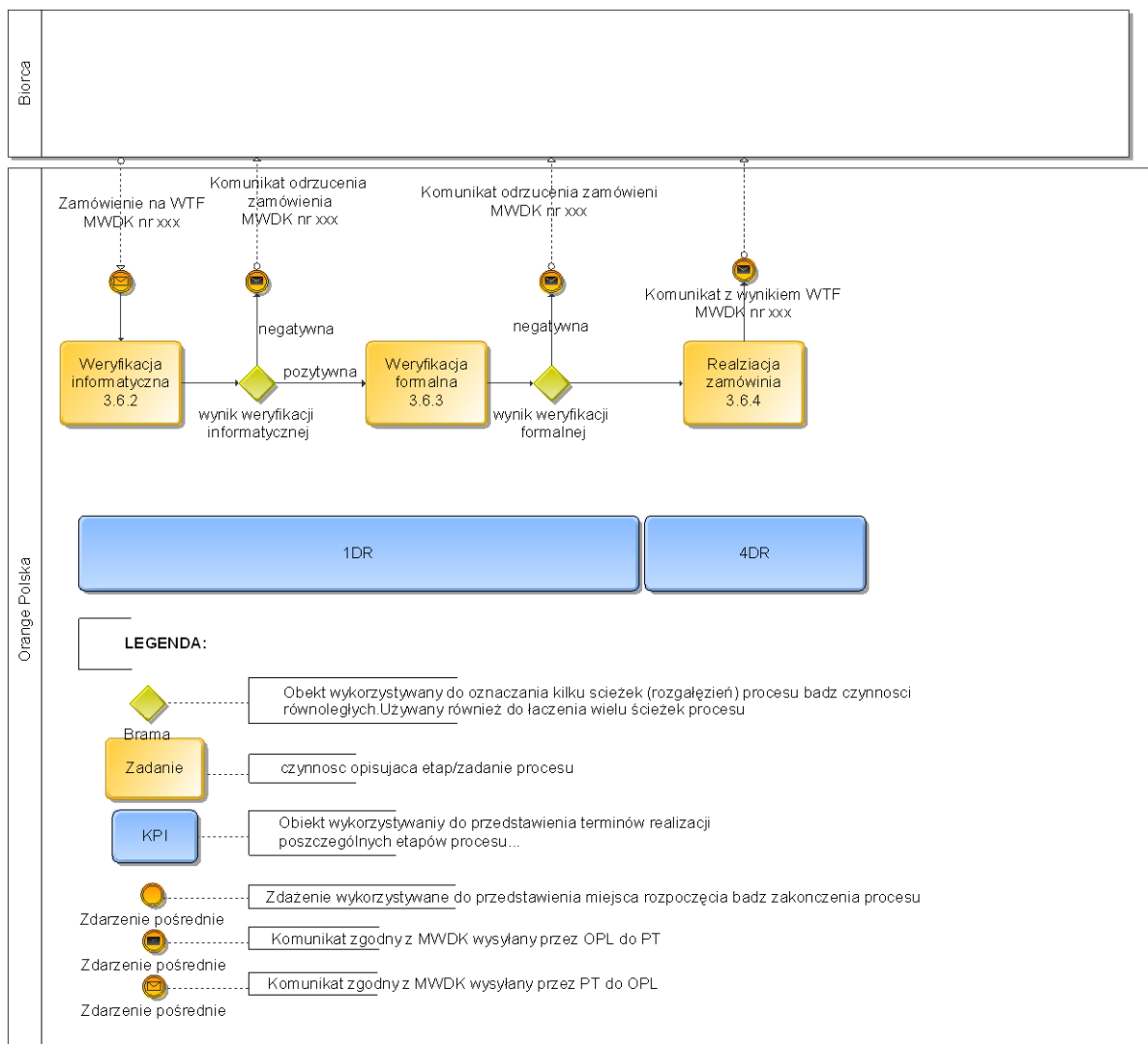
### **3.5.2. Weryfikacja informatyczna Odpytania o aktywne usługi**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.5.3. Realizacja Odpytania o aktywne usługi**

OPL w ciągu 2 DR udziela operatorowi Biorcy informacji o tym, jakie usługi są zainstalowane na danym numerze telefonu/ Id usługi oraz podaje nazwę Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, na rzecz, którego świadczona jest przez OPL dana usługa. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.6. ZAMÓWIENIE NA WYWIAD TECHNICZNY FAKULTATYWNY (WTF)



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

Nazwy procesów zostały wyszczególnione w załączniku nr 1 do niniejszego dokumentu.

#### 3.6.1. Złożenie Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny

1. Każdy Przedsiębiorca Telekomunikacyjny (Biorca) który przystąpił do SOR może wystąpić, do OPL z zamówieniem na Wywiad Techniczny Fakultatywny (WTF). Zamówienie na Wywiad Techniczny Fakultatywny może być złożone tylko dla łącza usług w technologii miedzianej, dla łącza w technologii światłowodowej brak możliwości złożenia zamówienia.
2. W tym celu, Biorca przesyła do OPL komunikat typu „Zamówienie na WTF” zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.

#### 3.6.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.6.3. Weryfikacja formalna Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny**

1. OPL w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia na WTF, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu Zamówienia do OPL jest dniem T-0. Weryfikacja danych adresowych przez OPL nie stanowi podstawy do odrzucenia zamówienia na WTF z przyczyn formalnych.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia, OPL w terminie 1 (jednego) DR od dnia jego otrzymania, odsyła do Biorcy komunikat o uzupełnienie braków formalnych. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Biorca uzupełnia zamówienie na WTF lub udziela dodatkowych wyjaśnień w terminie 2 (dwóch) DR od dnia otrzymania od OPL komunikatu o negatywnej weryfikacji formalnej.
4. OPL, po pozytywnej weryfikacji formalnej przekazuje zlecenie na WTF do realizacji.

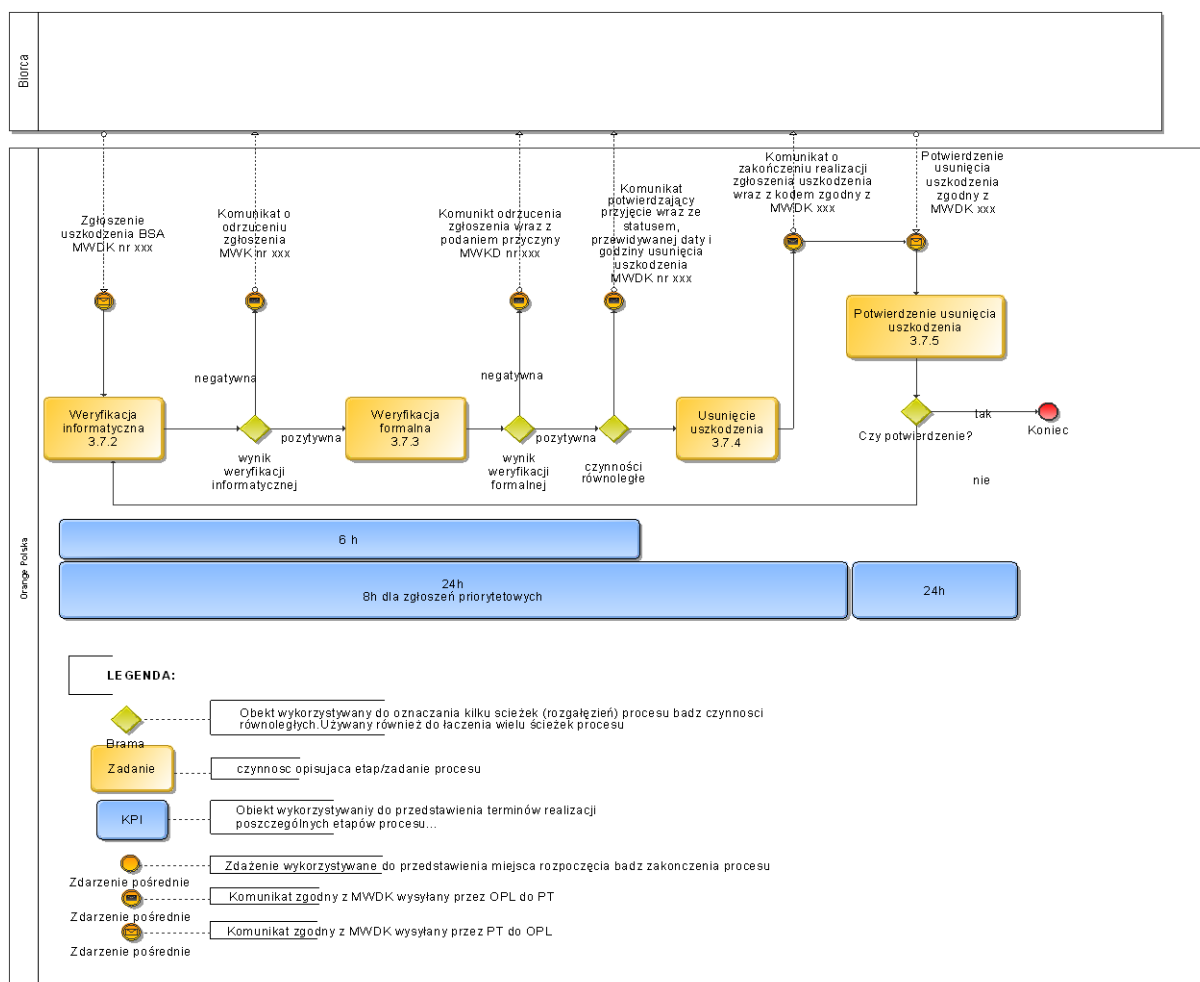
### **3.6.4. Realizacja Zamówienia na Wywiad Techniczny Fakultatywny**

1. Po pozytywnej Weryfikacji Formalnej OPL wykonuje pomiary łączy abonenckiego wskazane w zamówieniu przez Biorcę.
2. W przypadku Łączy Abonenckich Nieaktywnych lub Aktywnych WTF realizowany jest tylko na zasobach OPL (kabel magistralny, kabel rozdzielczy i Przyłącze Abonenckie, jeśli istnieje).
3. Czas rezerwacji zasobów na danym Łączu Abonenckim Nieaktywnym lub Aktywnym wynosi 30 DK od dnia przekazania wyniku Wywiadu Technicznego Fakultatywnego dla Operatora Korzystającego, do dnia złożenia przez Operatora Korzystającego Zamówienia na Łącze Abonenckie Nieaktywne, z tym, że 30-ty dzień nie powinien przypadać na dzień świąteczny lub na dni ustawowo wolne od pracy.
4. W przypadku, gdy Operator Biorca w ciągu tych 30 DK nie prześle do OPL Zamówienia na ŁAN lub ŁAA, OPL zwalnia zasoby i anuluje WTF. Biorca musi wystąpić ponownie z Zamówieniem na WTF.
5. Wyniki WTF zachowują ważność przez 44 (czterdzieści cztery) DR od dnia przekazania do Biorcy (w przypadku złożenia przez OA zamówienie w terminie 30 DK, o których mowa w punkcie 3).
6. W przypadku, gdy realizacja WTF wymaga przeprowadzenia pomiarów w lokalu Abonenta, Biorca powiadomi Abonenta o konieczności wejścia pracowników OPL do lokalu Abonenta. Zamówienie na WTF zostanie dokonany przez OPL w terminie uzgodnionym z Abonentem. W

takim przypadku przekazanie przez OPL wyniku WTF do Biorcy nastąpi w terminie 5 (pięciu) DR od dnia realizacji WTF. W przypadku, gdy w umówionym przez OPL i Abonenta terminie Abonent nie zapewni dostępu do lokalu lub nie wyrazi zgody na czynności, o których mowa powyżej, OPL jest zwolniona z odpowiedzialności wobec Biorcy z tytułu nie wywiązania się z terminowego wykonania WTF i obciąży Biorcę należnością za przeprowadzenie WTF.

7. OPL przekazuje do Biorcy wynik WTF w terminie 5 (pięciu) DR, licząc od dnia złożenia zamówienia wolnego od braków formalnych. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.7. OBSŁUGA USZKODZEŃ BSA Z PRZYWRACANIEM OPCJI TECHNOLOGII



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

## Zasady zgłaszania uszkodzeń

- Proces zgłaszania uszkodzeń odbywa się kanałem elektronicznym.
- Biorca ma możliwość zgłaszania uszkodzeń 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. W przypadku, gdy na danym ID usługi jest otwarte wcześniejsze zgłoszenie uszkodzenia (indywidualne lub masowe) OPL odrzuca kolejne zgłoszenie z właściwym kodem zgodnym z załącznikiem do MWD Komunikaty.
- Data i godzina zgłoszenia uszkodzenia przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL
- Godziny dostępności do lokalu powinny zawierać się w terminie realizacji zgłoszenia oraz pierwszy slot czasowy nie może być wyznaczony wcześniej, niż 3h od zgłoszenia uszkodzenia do OPL.
- W przypadku zgłoszeń priorytetowych Biorca nie wskazuje w zgłoszeniu godzin dostępności do lokalu
- Biorca może nadać Awarii status priorytetowy wyłącznie dla podmiotów z bazy referencyjnej przekazanej przez Biorcę do OPL
- Baza referencyjna będzie aktualizowana i przekazywana przez Biorcę nie częściej niż raz na kwartał i będzie zawierać podmioty wymienione w SOR. Baza abonentów dla których w przypadku awarii Biorca może przysłać status priorytetowy nie może obejmować łącznie więcej niż 25% abonentów danego Operatora. Brak przekazania bazy podmiotów przez Biorcę jest równoznaczna z brakiem możliwości zgłoszenia awarii priorytetowej.
- Zgłoszenia o statusie priorytetowym obsługiwane są w pierwszej kolejności.
- W przypadku, gdy uszkodzenie zostanie zgłoszone ze statusem „priorytetowe”, a w wyniku weryfikacji OPL okaże się, iż dotyczy ono abonenta z poza bazy referencyjnej, wówczas zgłoszenie będzie realizowane na ogólnych zasadach.
- Operator ma 5 DR na zgłoszenie uszkodzenia dotyczącego braku działania lub niestabilnego działania usługi po zrealizowanej modyfikacji opcji/technologii, które może skutkować przywróceniem opcji/technologii sprzed modyfikacji.
- OPL przywróci poprzednią Opcję lub Technologię Usługi Abonenckiej bez konieczności składania przez Operatora nowego zamówienia, gdy OPL stwierdzi, iż usługa na danym łączu abonenckim nie jest możliwa do świadczenia w zamówionej opcji / technologii.
- Przywrócenie Opcji Usługi Abonenckiej nastąpi w terminie 24 godzin od otrzymania przez OPL od Operatora zgłoszenia uszkodzenia.
- Przywrócenie Technologii nastąpi w terminie 7DR od otrzymania przez OPL od Operatora zgłoszenia uszkodzenia.
- OPL przywraca najwyższą możliwą opcję prędkości która będzie się zawierała pomiędzy opcją pierwotną a opcją po modyfikacji.
- W przypadku przywrócenia technologii, OPL podaje nowy ID usługi, którym Operator powinien posługiwać się przy składaniu zamówień i zgłoszeń.
- W powyższych przypadkach OPL nie pobiera opłaty za zmianę Opcji lub Technologii Usługi Abonenckiej, a Operatorowi nie przysługuje prawo do kary i bonifikaty z tytułu wystąpienia uszkodzenia.

- Operator przesyła do OPL zgłoszenie uszkodzenia po uprzednim sprawdzeniu infrastruktury, za którą jest odpowiedzialny. Sprawdzenie infrastruktury ma na celu stwierdzenie jej sprawności, poprawności konfiguracji oraz poprawności parametrów sesji PPP.
- Sprawdzenie obowiązkowo obejmuje:
  - Stan kontrolki zasilania i synchronizacji modemu.
  - Poprawność podłączenia zestawu sprzętowego – router/modem, filtr, kabel łączący modem z gniazdkiem, komputer.

### **3.7.1. Zgłoszenie uszkodzenia**

1. Biorca przesyła zgłoszenie uszkodzenia zgodnie z zakresem danych zgodnych z MWD Komunikaty.

### **3.7.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W przypadku pozytywnej weryfikacji informatycznej w terminie 30 minut od otrzymania komunikatu ze zgłoszeniem uszkodzenia, OPL potwierdza Operatorowi jego otrzymanie. W kolejnym kroku zgłoszenie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zgłoszenia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.7.3. Przyjęcie zgłoszenia uszkodzenia**

1. OPL w terminie 6-ciu godzin od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie wraz z podaniem statusu i daty rozpoczęcia usunięcia uszkodzenia lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.7.4. Realizacja zgłoszenia**

1. OPL wysyła do Operatora komunikat potwierdzający usunięcie uszkodzenia wraz z informacją o przywróceniu opcji lub planowanym terminie przywrócenia technologii, jeżeli sytuacja taka będzie miała miejsce. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
2. Jeżeli obsługa zgłoszenia priorytetowego będzie wymagała przywrócenia opcji w odpowiedzi na uszkodzenie OPL dodatkowo wskaże termin przywrócenia opcji nie późniejszy niż 24 godziny od



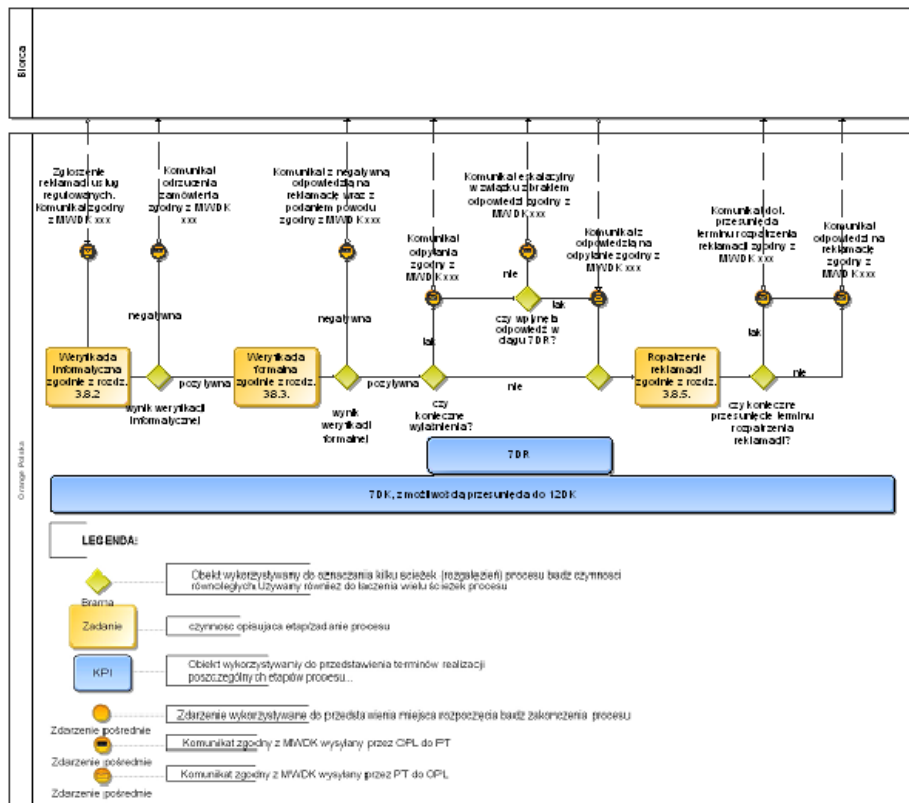
momentu zgłoszenia uszkodzenia priorytetowego do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

3. O przywróceniu technologii Operator zostanie poinformowany oddzielnym komunikatem. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **3.7.5. Potwierdzenie przez Biorcę usunięcia uszkodzenia**

1. Operator po otrzymaniu informacji o przywróceniu opcji lub technologii przesyła do OPL komunikat z potwierdzeniem usunięcia uszkodzenia. Komunikat powinien być przesłany niezwłocznie, jednak nie później niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny od otrzymania informacji o zakończeniu obsługi uszkodzenia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W przypadku stwierdzenia przez Biorcę braku usunięcia uszkodzenia, Biorca niezwłocznie, nie później jednak niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny od dnia przesłania informacji o usunięciu uszkodzenia, przesyła ponownie zgłoszenie uszkodzenia z tym samym ID zgłoszenia. Zakres danych zgłoszenia jest taki sam jak w pierwszym zgłoszeniu. W tym przypadku czas naprawy jest liczony od chwili pierwszego zgłoszenia.
3. Po upływie 24 godzin, w przypadku braku potwierdzenia usunięcia uszkodzenia przez Biorcę lub braku ponownego przesłania zgłoszenia o tym samym ID, OPL zamyka zgłoszenie.
4. W przypadku potwierdzenia usunięcia uszkodzenia przez Biorcę zgłoszenia jest zamykane z terminem wysłania powiadomienia przez OPL z informacją o usunięciu uszkodzenia.

### 3.8. OBSŁUGA REKLAMACJI MWM



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

#### Zasady zgłaszania reklamacji NWF

- Proces zgłaszania reklamacji odbywa się kanałem elektronicznym.
- Reklamacje MWM mogą dotyczyć wyłącznie Negatywnej Weryfikacji Formalnej zamówienia MWM, (czyli zamówień MWM odrzuconych przez OPL z powodu błędów/braków formalnych).
- Biorca może złożyć reklamację dotyczącą NWF w ciągu 3 DR od dnia otrzymania informacji od OPL o odrzuceniu Zamówienia MWM z powodów formalnych ( NWF).
- Reklamacja zgłoszona po upływie 3 DR będzie odrzucona.
- OPL udziela odpowiedzi w terminie 7 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji. W przypadkach uzasadnionych OPL może przesunąć termin rozpatrzenia reklamacji maksymalnie do 12 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji wraz z podaniem przyczyny przesunięcia terminu, za wyjątkiem reklamacji dot. zamówienia BSA na ŁAA. Dzień wpływu zgłoszenia liczony jest jako T-0.
- W przypadku, gdy reklamacja MWM dotyczy negatywnej weryfikacji formalnej zamówienia BSA na ŁAA, OPL udziela odpowiedzi w terminie 3DR od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji
- W przypadku uznania reklamacji dotyczącej zamówienia MWM, OPL będzie dążyła do realizacji zamówienia we wskazanym przez Biorcę terminie. W przypadku krótkich terminów realizacji zamówień OPL zastrzega sobie prawo przedłużenia realizacji

zamówienia maksymalnie o 5DR. Za krótkoterminowe zamówienia uważa się zamówienia, których data realizacji jest nie większa niż 7 DR od daty wpływu zamówienia do OPL,

### **3.8.1. Zgłoszenie reklamacji NWF**

1. Biorca przesyła zgłoszenie reklamacji NWF do OPL przy założeniu, że dzień wpływu nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### **3.8.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zgłoszenie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia, które przechodzi do etapu rozpatrzenia.  
W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.8.3. Rozpatrzenie zgłoszenia reklamacji MWM**

1. Po rejestracji zgłoszenia reklamacji OPL przystępuje do jego weryfikacji formalnej. W wyniku pozytywnej weryfikacji następuje przyjęcie zgłoszenia do dalszego procesowania/analizy.
2. OPL przesyła do Biorcy komunikat odpowiedzi na zgłoszenie reklamacji. Komunikat będzie zawierał informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji lub informację o konieczności przesunięcia terminu rozpatrzenia reklamacji.  
W przypadku negatywnego wyniku rozpatrzenia reklamacji OPL poda w odpowiedzi uzasadnienie wyniku rozpatrzenia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### **3.8.4. Odpytanie o przedmiot reklamacji**

1. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji OPL stwierdzi konieczność pozyskania wyjaśnień od strony drugiej, OPL może wysłać zapytanie w sprawie przedmiotu reklamacji do tego Operatora

terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

2. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli OPL odpowiedź w terminie 7 (siedem) DR od dnia otrzymania opisu przedmiotu reklamacji i wniosku o udzielenie informacji. Operator zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności w celu udzielenia odpowiedzi na wniosek OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. W przypadku braku odpowiedzi na wniosek w wymaganym terminie, OPL ma możliwość wysłania do Operatora eskalacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. W przypadku bezskutecznego oczekiwania na odpowiedź Operatora w sprawie wyjaśnienia reklamacji OPL w ostatnim dniu rozpatrywania reklamacji podejmuje decyzję o rozpatrzeniu reklamacji z wynikiem negatywnym.

### **3.8.5. Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji**

1. Po rozpatrzeniu reklamacji OPL przesyła do Biorcy komunikat odpowiedzi na reklamację. Komunikat będzie zawierał informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji lub informację o konieczności przesunięcia terminu rozpatrzenia reklamacji. OPL może przesunąć termin rozpatrzenia reklamacji maksymalnie do 12 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia wraz z podaniem przyczyny przesunięcia terminu.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. Wynik rozpatrzenia reklamacji:
    - pozytywny,
    - negatywny,

W przypadku pozytywnego wyniku rozpatrzenia reklamacji OPL wznowi realizację zamówienia MWM bez konieczności składania przez Biorcę dodatkowego Zamówienia.

W przypadku negatywnego wyniku rozpatrzenia reklamacji OPL prześle odpowiedź wraz z uzasadnieniem.

### **3.9. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA NA AKTYWACJĘ / MIGRACJĘ/ MODYFIKACJĘ/ DEAKTYWACJĘ USŁUGI**

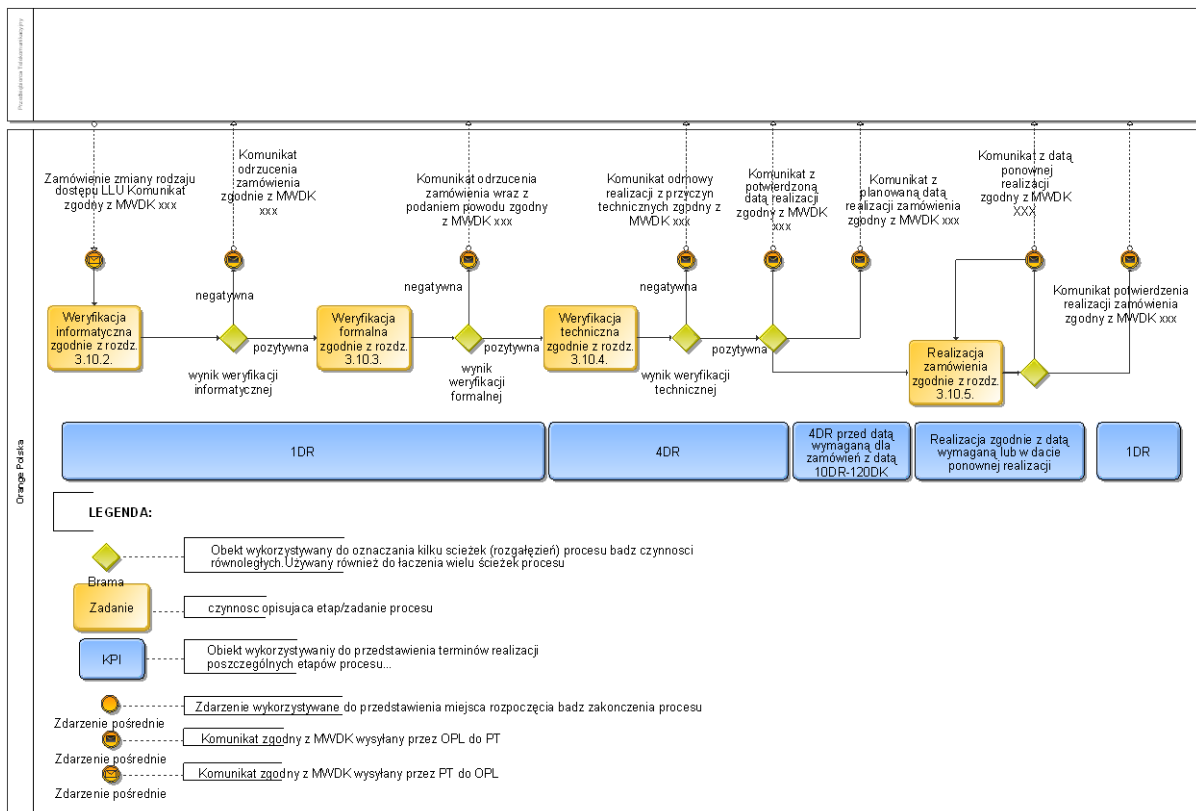
OPL może anulować realizację zamówienia z powodu:

- a. Rezygnacji Biorcy – Biorca przesyła informację o anulowaniu zamówienia. Zakres danych w komunikacie zgodny z MWD Komunikaty.
- b. Wycofania oświadczenia przez Abonenta u Biorcy lub Dawcy – Biorca/Dawca przesyła do OPL informację o anulowaniu zamówienia. Zakres danych w komunikacie zgodny z MWD Komunikaty
- c. W skutek przerwania realizacji zamówienia z przyczyn przewidzianych w procesie jego realizacji.

#### **3.9.1. Zgłoszenie zlecenia anulowania**

1. Operator Biorca lub Dawca przesyła do OPL Hurt zlecenie anulowania zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
2. OPL Hurt dokona skutecznego anulowania zamówienia, jeżeli zlecenie anulowania zamówienia wpłynie do OPL Hurt nie później niż 5 (pięć) DR przed datą realizacji zamówienia, za wyjątkiem zamówienia cesji, dla którego zlecenie anulowania może wpłynąć na 1 DR przed datą realizacji zamówienia, Dzień wpływu zlecenia anulowania do OPL Hurt jest traktowany jako T=0.
3. OPL w ciągu 1DR od daty otrzymania zamówienia anulowania udzieli odpowiedzi o realizacji zlecenia, wysyłając komunikat o odrzuceniu zamówienia z podaniem przyczyny albo potwierdzenie anulowania zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. Potwierdzenie anulowania wykonanego na zlecenie Biorcy lub Dawcy OPL przekaże w ciągu 1 DR od daty otrzymania zlecenia anulowania komunikatem statusowym zamówienia anulowanego ze statusem „Anulowano” wskazując operatora z powodu, którego doszło do anulowania i przyczynę anulowania.
5. Tym samym komunikatem OPL będzie informowało o anulowaniu zamówienia w przypadku przerwania realizacji zamówienia z przyczyn przewidzianych w procesie jego realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

## 3.10. ZMIANA RODZAJU DOSTĘPU DO PĘTLI (LPA) NA DOSTĘP DO PODPĘTLI (LPPA)



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 3.10.1. Złożenie zamówienia

1. Zmiana rodzaju dostępu jest wykonywana dla Operatora, któremu OPL na danym łączu abonenckim świadczy usługę LLU. Operator składa Zamówienie na zmianę z pętli (LPA) na podpętlę LPPA i z podpętli LPPA na pętlę LPA.
2. Termin realizacji nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. Termin realizacji nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.10.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.

2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **3.10.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dni Roboczych od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zawierający przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Kod odrzutu jest zgodny z Załącznikiem do MWD Komunikaty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia na skutek negatywnej weryfikacji formalnej, Biorca nie ma możliwości ponownego wysłania tego samego Zamówienia. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, na zmianę rodzaju dostępu usługi, LLU z pętli (LPA) na podpętłę LPPA i z podpętli LPPA na pętłę LPA zamówienie przechodzi na etap weryfikacji technicznej.

### **3.10.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL w 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
4. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL w 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Możliwe wyniki negatywnej weryfikacji technicznej:
  - a. Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.Kod odrzutu jest zgodny z Załącznikiem do MWD Komunikaty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 3.10.5. Realizacja Zamówienia

1. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
2. OPL po wysłaniu do Biorcy komunikatu z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia, przystępuje do realizacji Zamówienia w potwierdzonej dacie.
3. Podczas realizacji Zamówienia OPL będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu usługi.
4. OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia potwierdza Biorcy realizację Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy.

Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:

a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, itp.)

W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.

b. **Przyczyny po stronie OPL** (np. brak dostępu do urządzeń OPL)

W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.

c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (np. niepoprawnie zestawiona infrastruktura techniczna)

W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczynę negatywnej realizacji.

Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 3 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

6. Po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informacje o dacie realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
7. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do Biorcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

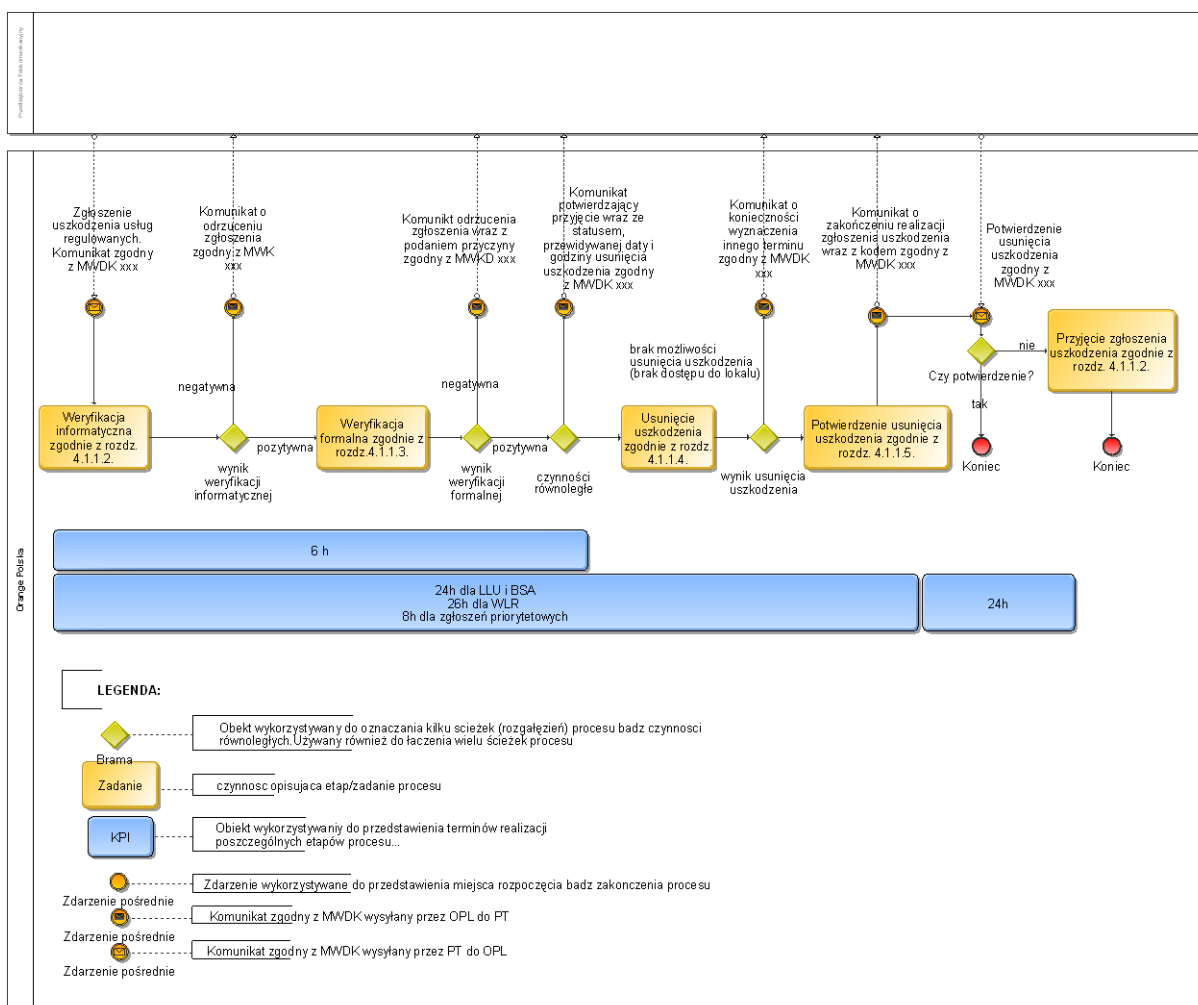


## 4. POZOSTAŁE PROCESY

### 4.1. USZKODZENIA USŁUG REGULOWANYCH POPRZEC ISI

Rozdział opisuje proces zgłaszania uszkodzeń usług regulowanych, który odbywa się kanałem elektronicznym zgodnie z Modelem Wymiany Danych Komunikaty.

#### 4.1.1. USZKODZENIA USŁUG REGULOWANYCH



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

## **Zasady zgłaszania uszkodzeń:**

- Proces zgłaszania uszkodzeń odbywa się kanałem elektronicznym.
- Biorca ma możliwość zgłaszania uszkodzeń 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. W przypadku, gdy na danym ID usługi jest otwarte wcześniejsze zgłoszenie uszkodzenia (indywidualne lub masowe) OPL odrzuca kolejne zgłoszenie z właściwym kodem zgodnym z załącznikiem do MWD Komunikaty.
- Data i godzina zgłoszenia uszkodzenia przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL.
- Godziny dostępności do lokalu powinny zawierać się w terminie realizacji zgłoszenia oraz pierwszy slot czasowy nie może być wyznaczony wcześniej, niż 3h od zgłoszenia uszkodzenia do OPL.
- W przypadku zgłoszeń priorytetowych Biorca nie wskazuje w zgłoszeniu godzin dostępności do lokalu
- Biorca może nadać Awarii status priorytetowy wyłącznie dla podmiotów z bazy referencyjnej przekazanej przez Biorcę do OPL
- 
- Zgłoszenia o statusie priorytetowym obsługiwane są w pierwszej kolejności.
- W przypadku, gdy uszkodzenie zostanie zgłoszone ze statusem „priorytetowe”, a w wyniku weryfikacji OPL okaże się, iż dotyczy ono abonenta z poza bazy referencyjnej, wówczas zgłoszenie będzie realizowane na ogólnych zasadach.
- W zgłoszeniu uszkodzenia BSA Biorca może zaznaczyć zgodę na zmianę technologii w przypadku, kiedy taka zmiana okaże się niezbędna do usunięcia uszkodzenia. Zmiana technologii wiąże się z obniżeniem opcji prędkości.
- Realizacja zgłoszenia uszkodzenia następuje w terminie 24h dla usług LLU i BSA oraz 26h dla usługi WLR. Z wykluczeniem uszkodzeń BSA podczas obsługi których następuje, za zgodą Biorcy, zmiana technologii niezbędna do usunięcia uszkodzenia.
- W przypadku obsługi uszkodzenia w wyniku której została zmieniona technologia, OPL podaje nowy ID usługi.
- Biorca przesyła do OPL zgłoszenie uszkodzenia po uprzednim sprawdzeniu infrastruktury, w tym części abonenckiej, za którą jest odpowiedzialny. Sprawdzenie infrastruktury ma na celu stwierdzenie jej sprawności, poprawności konfiguracji oraz poprawności parametrów sesji PPP.

### **4.1.1.1. Zgłoszenie uszkodzenia**

1. Biorca przesyła zgłoszenie uszkodzenia zgodnie z zakresem danych, zawartych w komunikacie opisanym w MWD Komunikaty.

### **4.1.1.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W przypadku pozytywnej weryfikacji informatycznej w terminie 30 minut od otrzymania komunikatu ze zgłoszeniem uszkodzenia, OPL potwierdza Operatorowi jego otrzymanie. W kolejnym kroku zgłoszenie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zgłoszenia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.1.1.3. Przyjęcie zgłoszenia uszkodzenia**

1. OPL w terminie do 6 godzin od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie wraz z podaniem statusu oraz przewidywanej daty i godziny rozpoczęcia naprawy lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny.
2. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Opcjonalnie do Biorcy może zostać wysłany komunikat zawierający informację o zmianie terminu umówienia z osobą wskazaną do kontaktu. Okres w jakim OPL podejmuje próby kontaktu oraz okres od chwili poinformowania Biorcy o nowym terminie dostępności do lokalu do chwili rozpoczęcia nowego terminu umówienia nie jest wliczany do czasu usunięcia uszkodzenia. Możliwa jest jednokrotna zmiana terminu usunięcia uszkodzenia, wynikająca z ustaleń z osobą wskazaną do kontaktu, nowy termin umówienia nie może wykraczać poza 5 DR od wpływu zgłoszenia uszkodzenia do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. Dla przypadków kiedy do usunięcia uszkodzenia niezbędna jest zmiana technologii wówczas do Biorcy zostanie wysłany komunikat informujący o rozpoczęciu procesu zmiany technologii. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Czas obsługi takiego zgłoszenia zostanie skrócony do niezbędnego minimum ale nie będzie dłuższy niż KPI dla procesu modyfikacji opcji/technologii usługi BSA. Zmiana technologii może wiązać się z koniecznością wymiany modemu u klienta Biorcy.

### **4.1.1.4. Zakończenie obsługi zgłoszenia**

1. OPL usuwa uszkodzenie BSA/LLU w terminie 24 godzin od daty otrzymania zgłoszenia (z wykluczeniem uszkodzeń BSA podczas obsługi których następuje, za zgodą Biorcy, zmiana technologii niezbędna do usunięcia uszkodzenia) i wysyła do Biorcy komunikat o usunięciu uszkodzenia. Uszkodzenia WLR usuwane są w terminie 26 godzin, możliwa jest realizacja w innym terminie zgodnym z SLA. W przypadku nadania statusu priorytetowego dla uszkodzenia

przez Biorcę termin usunięcia uszkodzenia to 8 godzin.

Zasady przywracania działania usługi BSA:

- a) OPL przywraca funkcjonowanie usługi w pierwotnej konfiguracji z wykorzystaniem aktualnych zasobów i parametrów.
  - b) W przypadku braku możliwości przywrócenia działania usługi zgodnie z pkt a), OPL dokonuje modyfikacji opcji prędkości usługi w ramach tej samej technologii, klasy ruchu i poziomu dostępu.
  - c) W przypadku braku możliwości przywrócenia działania usługi zgodnie z pkt b) i wyrażoną zgodą PT na zmianę technologii, OPL dokonuje modyfikacji opcji prędkości i technologii usługi w ramach tej samej klasy ruchu i poziomu dostępu
3. Po zakończeniu prac przy obsłudze uszkodzenia, OPL przesyła do Biorcy informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia uszkodzenia podając właściwy kod zgodny z załącznikiem do MWD Komunikaty. Dodatkowo dla zgłoszeń uszkodzeń BSA w komunikacie może być zawarta informacja, że została obniżona opcja prędkości usługi ze wskazaniem aktualnej opcji prędkości. Obniżona opcja prędkości będzie wybierana z tej samej grupy opcji w jakiej dotychczas działała usługa (opcje obniżane są zgodnie z umową o dostępie).
  4. Po skutecznej realizacji zmiany technologii, do Biorcy przesyłany jest komunikat z informacją o zakończeniu procesu obsługi uszkodzenia wraz z nowymi parametrami usługi BSA. W przypadku kiedy proces zmiany technologii zakończy się nieskutecznie wówczas do Biorcy przesyłany jest komunikat o braku możliwości usunięcia uszkodzenia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
  5. W przypadku przesłania kolejnego zgłoszenia uszkodzenia przed potwierdzeniem jego usunięcia przez Biorcę, będzie ono przez OPL odrzucane.
  6. W przypadku braku możliwości usunięcia uszkodzenia przez OPL z uwagi na brak dostępu do lokalu (np. nieobecność Klienta, kontakt z Klientem nie skuteczny, niewpuszczony pracownik do lokalu, nowy termin dostępności do lokalu przekracza 5DR lub w lokalu obecna tylko osoba niepełnoletnia) w podanym przez Operatora terminie, OPL powiadomi o konieczności wyznaczenia innego terminu przez Operatora i zamknie zgłoszenie z przyczyną braku możliwości realizacji.

#### **4.1.1.5. Potwierdzenie usunięcia uszkodzenia przez Biorcę**

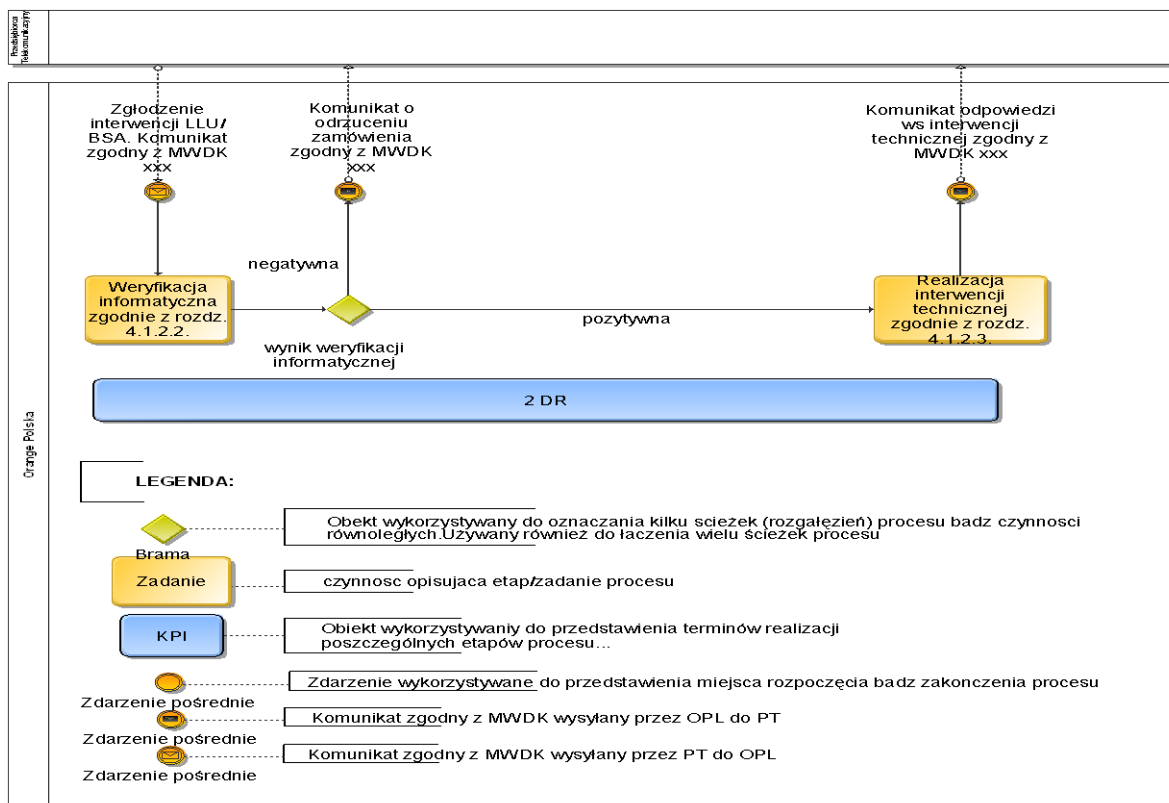
1. Operator po otrzymaniu informacji o usunięciu uszkodzenia przysyła do OPL komunikat z potwierdzeniem usunięcia uszkodzenia. Komunikat powinien być przesłany niezwłocznie, jednak nie później jak 24 (dwadzieścia cztery) godziny od otrzymania informacji o zakończeniu obsługi uszkodzenia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W przypadku stwierdzenia przez Biorcę braku usunięcia uszkodzenia, Biorca niezwłocznie, nie później jednak niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny od dnia przesłania informacji o usunięciu uszkodzenia, przesyła ponownie zgłoszenie uszkodzenia z tym samym ID zgłoszenia po stronie

Biorcy oraz dodatkowo podaje ID zgłoszenia nadanym po stronie OPL. Zakres danych zgłoszenia jest taki sam jak w pierwszym zgłoszeniu. W tym przypadku czas naprawy jest liczony od chwili pierwszego zgłoszenia.

3. W przypadku braku akceptacji przez Biorcę obniżenia opcji prędkości Biorca niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 DR od dnia przesłania informacji o obniżeniu opcji prędkości, przesyła ponownie zgłoszenie uszkodzenia z tym samym ID zgłoszenia po stronie Biorcy oraz dodatkowo podaje ID zgłoszenia nadane po stronie OPL. Zakres danych zgłoszenia jest taki sam jak w pierwszym zgłoszeniu. Dla takich przypadków OPL przywróci poprzednią opcję prędkości w terminie przewidzianym na usunięcie uszkodzenia. Po przywróceniu pierwotnej opcji prędkości usługi OPL wysyła do Biorcy komunikat opisany w 4.1.1.4 pkt.2.
4. W przypadku kiedy zgłoszenie uszkodzenia zostało zakończone bez usunięcia uszkodzenia z powodów wskazujących na brak dostępu do lokalu z przyczyn klienckich (np. nieobecność Klienta, kontakt z Klientem nie skuteczny, niewpuszczony pracownik do lokalu, nowy termin dostępności do lokalu przekracza 5DR lub w lokalu obecna tylko osoba niepełnoletnia), wówczas Biorca nie może przesłać ponownie zgłoszenia uszkodzenia z tym samym ID zgłoszenia po stronie Biorcy, jako brak potwierdzenia usunięcia uszkodzenia w ciągu 24 godzin. W takim przypadku Biorca zobowiązany jest przesłać zgłoszenie uszkodzenia z nowym ID.
5. Po upływie 24 godzin, w przypadku braku potwierdzenia usunięcia uszkodzenia przez Biorcę lub braku ponownego przesłania zgłoszenia o tym samym ID, OPL zamyka zgłoszenie.
6. W przypadku potwierdzenia usunięcia uszkodzenia przez Biorcę zgłoszenia jest zamykane z terminem wysłania powiadomienia przez OPL z informacją o usunięciu uszkodzenia.

## **4.1.2. INTERWENCJE TECHNICZNE BSA / LLU**

Rozdział opisuje zasady zgłaszania interwencji technicznej dla usług BSA i LLU kanałem elektronicznym zgodnie z Modelem Wymiany Danych Komunikaty.



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

## Zasady zgłaszania interwencji

- Interwencja techniczna może być zgłoszona przez Biorcę do OPL w terminie 14 DK od przesłania przez OPL do Biorcy komunikatu z informacją o realizacji zamówienia. Zgłoszona uwaga powinna być bezpośrednio związana z brakiem możliwości uruchomienia usługi detalicznej dla abonenta końcowego.
- Interwencje techniczne będą odrzucane, jeżeli jest już zgłoszona interwencja na danym ID usługi lub Abonent zalogował się do usługi.
- Jeśli OPL zidentyfikuje nieskuteczną aktywację usługi następuje zmiana terminu RT Pozytywnej. Termin podany w polu: „Data usunięcia uszkodzenia” będzie jednocześnie terminem uruchomienia usługi. W innym przypadku podana data jest datą usunięcia uszkodzenia.
- Data i godzina zgłoszenia uszkodzenia przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL.

### 4.1.2.1. Zasady zgłaszania interwencji

Biorca przesyła zgłoszenie interwencji do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

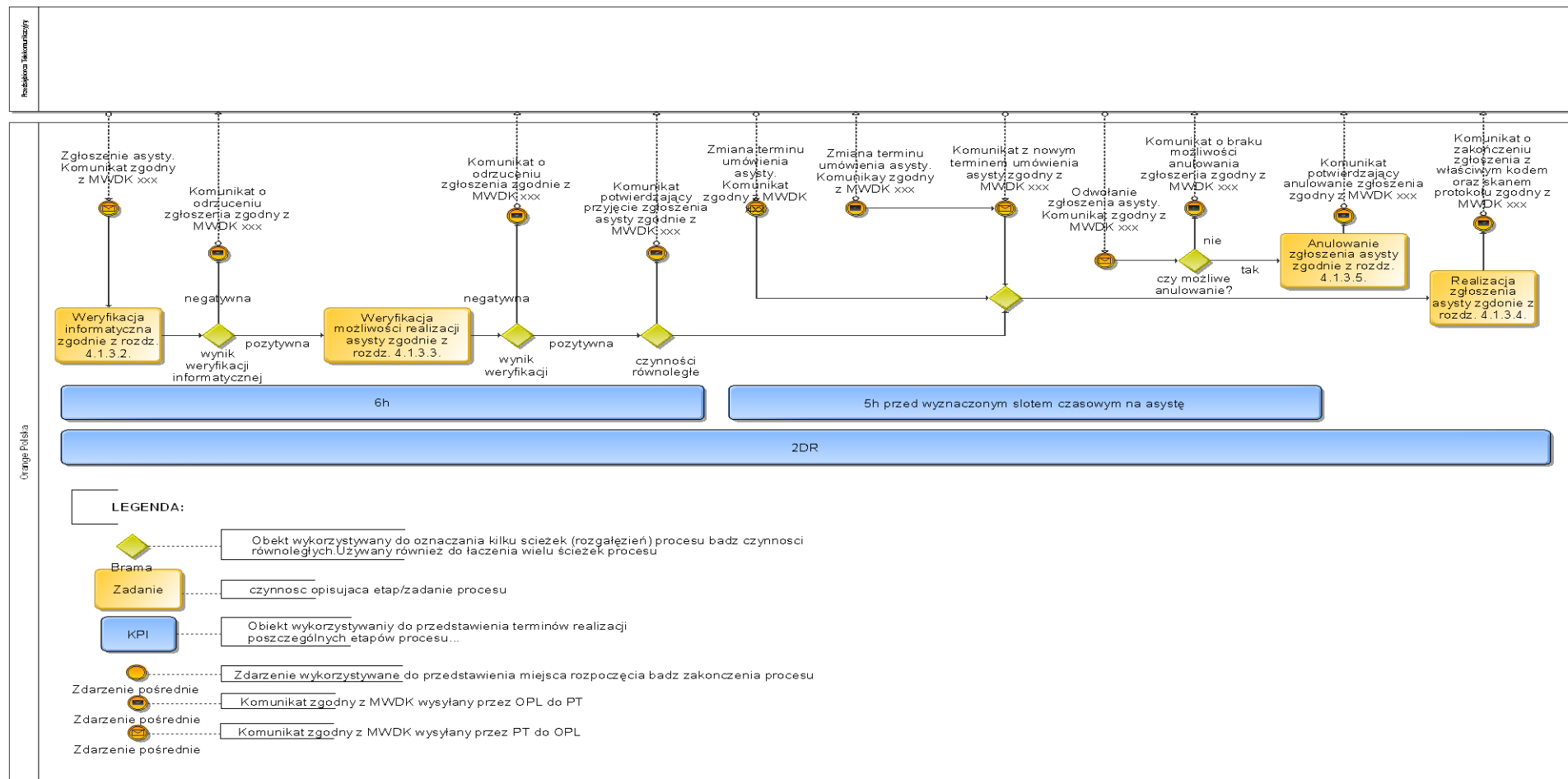
### **4.1.2.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia. W kolejnym kroku zgłoszenie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zgłoszenia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.1.2.3. Zakończenie interwencji technicznej BSA/LLU**

1. W terminie 24 H od dnia otrzymania zgłoszenia, OPL udziela odpowiedzi na interwencję techniczną z podaniem kodu wyjścia wraz z opisem problemu, a dla usługi BSA dodatkowo z podaniem aktualnych parametrów usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 4.1.3. ASYSTA – UMAWIANIE SŁUŻB TECHNICZNYCH LLU/BSA/WLR



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.



## Zasady zgłaszania asysty

- Proces zgłaszania asysty odbywa się kanałem elektronicznym zgodnie z Modelem Wymiany Danych. Operator ma prawo wystąpić do OPL ze zgłoszeniem Asysty, której celem będzie zdiagnozowanie, zlokalizowanie oraz usunięcie przyczyny nieprawidłowego funkcjonowania usługi oraz potwierdzenie, że parametry Łącza Abonenckiego są zgodne z przyjętymi normami jakościowymi. Termin wyznaczenia Asysty następuje w drugim dniu roboczym od dnia otrzymania komunikatu. Asysta odbywać się będzie w dni robocze w godz. 8:00 - 16:00.
- Data i godzina zgłoszenia Asysty przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL.
- Operator wyznacza jeden max. 2 godzinny slot czasowy na spotkanie służb technicznych obu stron. Ostatnim możliwym przedziałem czasowym w którym będzie przeprowadzana asysta jest 14:00 -16:00. W przypadku braku dostępności abonenta, sprawdzenie poprawności działania usługi (parametrów łącza) następuje w ostatnim punkcie dostępowym przed lokalem abonenta.
- Jeżeli Operator nie zgłosi potrzeby umówienia (Asysty) w ciągu 5 DR od dnia zakończenia obsługi drugiego zgłoszenia uszkodzenia/interwencji technicznej, to zanika możliwość takiej formy procesowania nieprawidłowości funkcjonowania usługi LLU/BSA/WLR.
- Po zgłoszeniu potrzeby umówienia (Asysty) do czasu jej przeprowadzenia Operator nie będzie zgłaszał: Uszkodzeń, Interwencji i Eskalacji odnośnie danej ID usługi. Takie zgłoszenia będą odrzucane.
- Dzień przesłania zgłoszenia na Asystę nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zgłoszenia.
- W przypadku, gdy usunięcie przyczyny nieprawidłowego działania usługi abonenckiej przez przedstawiciela OPL nie jest możliwe w trakcie przeprowadzania asysty, przedstawiciel OPL zamieszcza informacje w tym zakresie w protokole asysty. Biorca w terminie 2DR od przeprowadzenia asysty zostanie poinformowany przez OPL poprzez ISI o terminie usunięcia nieprawidłowego działania usługi abonenckiej.
- Strona ponosząca odpowiedzialność za awarię ponosi na rzecz drugiej strony opłatę z tytułu przeprowadzenia asysty.
- W przypadku nieobecności przedstawiciela Operatora lub przedstawiciela OPL w trakcie uzgodnionej wcześniej asysty, strona nieobecna jest zobowiązana do uiszczenia na rzecz drugiej strony opłaty zgodnej z zapisami SOR.

### Warunki kwalifikujące zgłoszenie Asysty:

- a. dwa kolejne zgłoszenia uszkodzenia/interwencji techniczne następujące po sobie do 5 DR od daty zakończenia poprzedniego zgłoszenia.
- b. zgłoszenie dotyczy danego ID usługi
- c. zgłoszenia dotyczą tego samego problemu działania łącza abonenckiego
- d. wcześniej zgłoszone uszkodzenie/ interwencja techniczna zamknięte zostały dedykowanym kodem wyjścia uzgodnionym pomiędzy stronami.

### **4.1.3.1. Zgłoszenie asysty**

Biorca przesyła do OPL zgłoszenie asysty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### **4.1.3.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia. W kolejnym kroku zgłoszenie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zgłoszenia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.1.3.3. Przyjęcie zgłoszenia asysty**

1. OPL po otrzymaniu zgłoszenia Asysty weryfikuje, czy zgłoszenie kwalifikuje się do przeprowadzenia Asysty.
2. OPL w terminie 6-ciu godzin od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie wraz z podaniem statusu i potwierdzeniem daty Asysty.
  - a. Status [1] – oznacza przyjęcie zgłoszenia.
  - b. Status [2] – oznacza odrzucenie zgłoszenia
3. W przypadku gdy na danym ID usługi jest w trakcie obsługi po stronie OPL wcześniejsze zgłoszenie(indywidualne, masowe lub interwencji technicznej) OPL odrzuca zgłoszenie Asysty.

### **4.1.3.4. Zakończenie zgłoszenia**

1. Po zakończeniu prac służb technicznych przy Asyscie, OPL przesyła do Operatora informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia podając właściwy kod wyjścia oraz załączając skan protokołu. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### **4.1.3.5. Odwołanie zgłoszenia asysty na wniosek Operatora**

1. Biorca może przesłać odwołanie zgłoszenia asysty nie później niż 5h przed wyznaczonym 2 godzinnym slotem czasowym na spotkanie służb technicznych obu stron.
2. OPL powiadomi Operatora o anulowaniu zgłoszenia asysty lub o braku możliwości anulowania wraz z uzasadnieniem Zakres danych w komunikacie opisany jest w MWD Komunikaty.

#### **4.1.3.6.      Zmiana terminu umówienia asysty na wniosek Operatora**

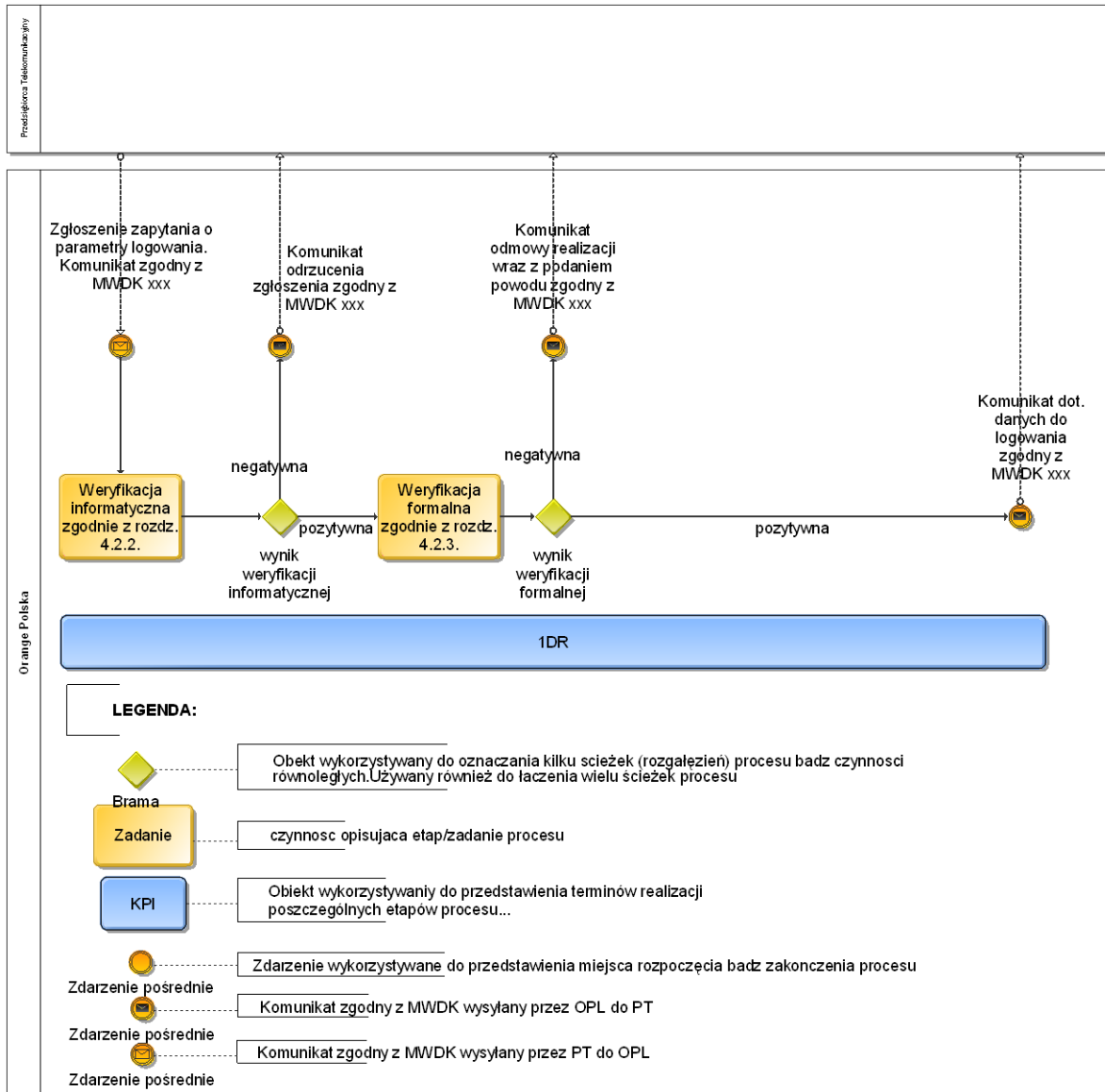
1. Biorca może zgłosić zmianę terminu umówienia służb technicznych asysty nie później niż 5h przed wyznaczonym 2 godzinnym slotem czasowym na spotkanie służb technicznych obu stron.
2. Biorca przesyła do OPL nowy termin umówienia służb technicznych, dopuszcza się wskazanie nowego terminu przypadającego nie wcześniej niż 1DR licząc od daty przesłania komunikatu ze zmianą terminu umówienia służb technicznych. Dalsze procesowanie zgodnie z przebiegiem podstawowym.

#### **4.1.3.7.      Zmiana terminu umówienia asysty na wniosek OPL**

1. OPL może zgłosić zmianę terminu umówienia służb technicznych asysty nie później niż 5h przed wyznaczonym 2 godzinnym slotem czasowym na spotkanie służb technicznych obu stron.
2. OPL przesyła do Biorcy komunikat z wnioskiem o zmianę wyznaczonego terminu asysty.
3. Operator przesyła do OPL komunikat z nowym terminem umówienia asysty. Dopuszcza się wskazanie terminu przypadającego nie wcześniej niż 1DR licząc od daty przesłania komunikatu ze zmianą terminu umówienia służb technicznych. Dalsze procesowanie zgodnie z przebiegiem podstawowym.

## 4.2. ZAPYTANIA O PARAMETRY LOGOWANIA DLA USŁUGI BSA IP NIEZARZĄDZANE

W przypadku braku możliwości dokonania rejestracji Abonenta Operatora, Operator może dwukrotnie wystąpić do OPL o przesłanie danych niezbędnych do procesu rejestracji.



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.2.1. Zgłoszenie zapytanie o parametry logowania

1. Operatora przesyła do OPL zapytanie o parametry do logowania Abonenta BSA IP Niezarządzane. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

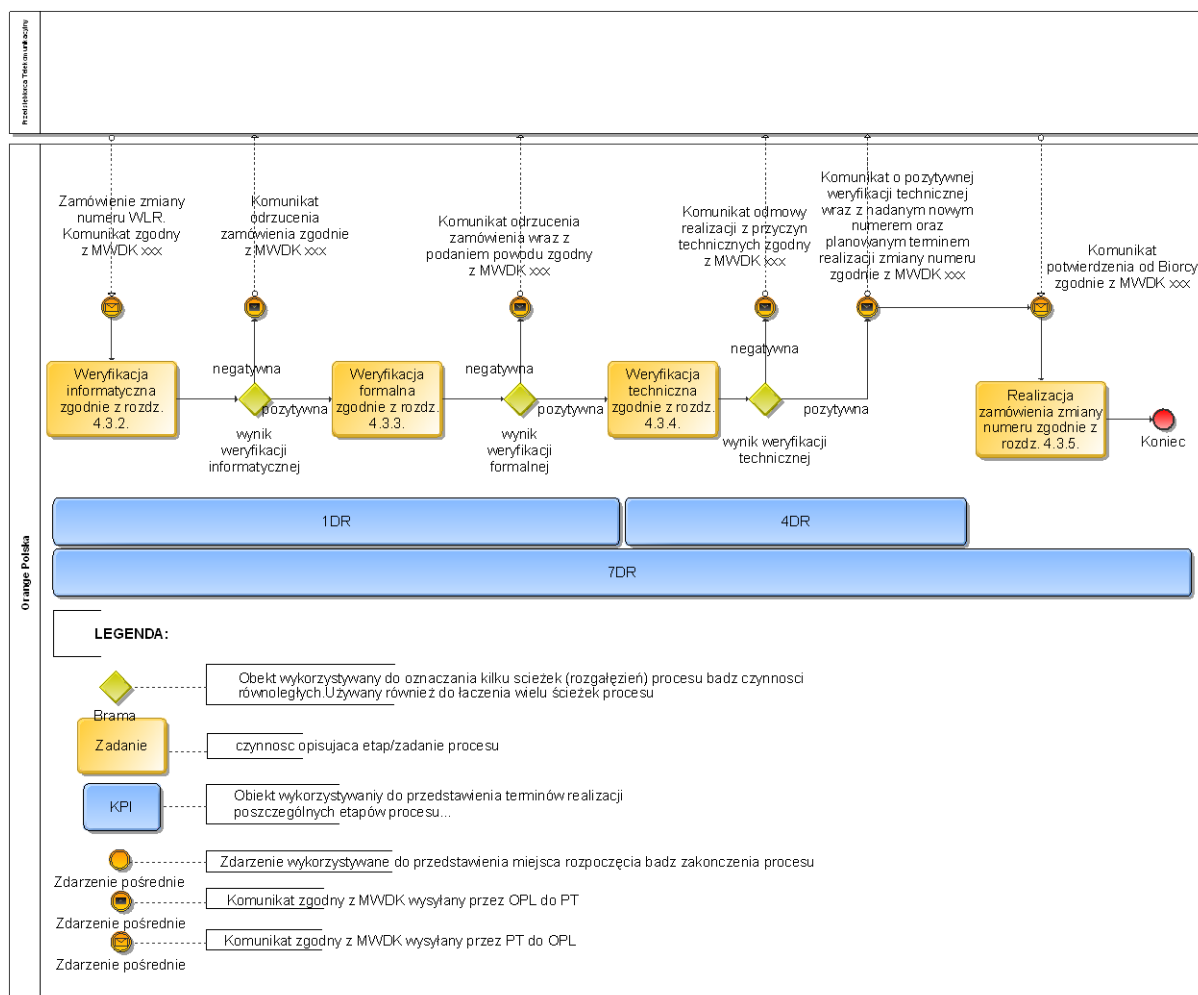
## **4.2.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zapytanie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zapytania. W kolejnym kroku zapytanie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zapytania. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zapytania wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

## **4.2.3. Odpowiedź na zapytanie**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania zapytania, dokonuje jego weryfikacji formalnej i udziela odpowiedzi.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej zapytania, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji zapytania.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej przesyła ponownie dane do logowania. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.3. ZMIANA NUMERU WLR



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWWDK.

### 4.3.1. Złożenie Zamówienia

1. Abonent składa u Operatora zamówienie na modyfikację świadczonej usługi regulowanej typu „zmiana numeru” POTS lub ISDN. W przypadku dostępu ISDN BRA MSN zmiana numeru może być wykonana dla każdego z MSN. Natomiast w przypadku dostępu ISDN BRA/ PRA DDI zmianą numeru mogą być objęte jedynie całe wiązki DDI.  
OPL umożliwi realizację zmiany przydzielonego numeru usługi regulowanej w terminie wynikającym z ze złożenia Zamówienia Modyfikacji. Termin ten wynosi 7 DR licząc od daty wpływu zamówienia modyfikacji do OPL, gdzie dzień wpływu jest liczony jako T0. Jeżeli przesłany termin przypadnie na dzień świąteczny bądź wolny od pracy OPL zrealizuje zamówienie w terminie przypadającym na najbliższy dzień roboczy przypadający po dniu świątecznym lub wolnym od pracy.
2. Biorca, po otrzymaniu zamówienia Abonenta przesyła do OPL komunikat Zamówienia Modyfikacji zawierający zakres danych zawarty w MWWD Komunikaty.

### **4.3.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.3.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dni Roboczych od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu zamówienia do OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia, Biorca nie ma możliwości modyfikacji tego samego Zamówienia. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Operatora nowego Zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL przeprowadzi weryfikację techniczną celem nadania nowego numeru dla wskazanej w Zamówieniu Modyfikacji stacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **4.3.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja ta polega na sprawdzeniu możliwości technicznych realizacji przedmiotowego zamówienia i nadaniu nowego numeru dla stacji wskazanej przez Operatora w Zamówieniu.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Operatora, uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodną z Załącznikiem do MWD Komunikaty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej Zamówienia OPL wysyła do Biorcy komunikat na zamówienia modyfikacji WLR nie później niż w 5 DR od wpływu zamówienia do OPL. Komunikat zawiera informację o wyniku wywiadu technicznego wraz z nadanym nowym numerem oraz potwierdzeniem planowanej daty realizacji zmiany numeru.
4. Biorca przesyła do OPL potwierdzenie otrzymania komunikatu. z odpowiedziami na zamówienia modyfikacji, Potwierdzenie to oznacza, że do Biorcy dotarła paczka zawierająca odpowiedzi na

zamówienia modyfikacji, paczka dotarła w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym.

#### **4.3.5. Realizacja zamówienia zmiany numeru**

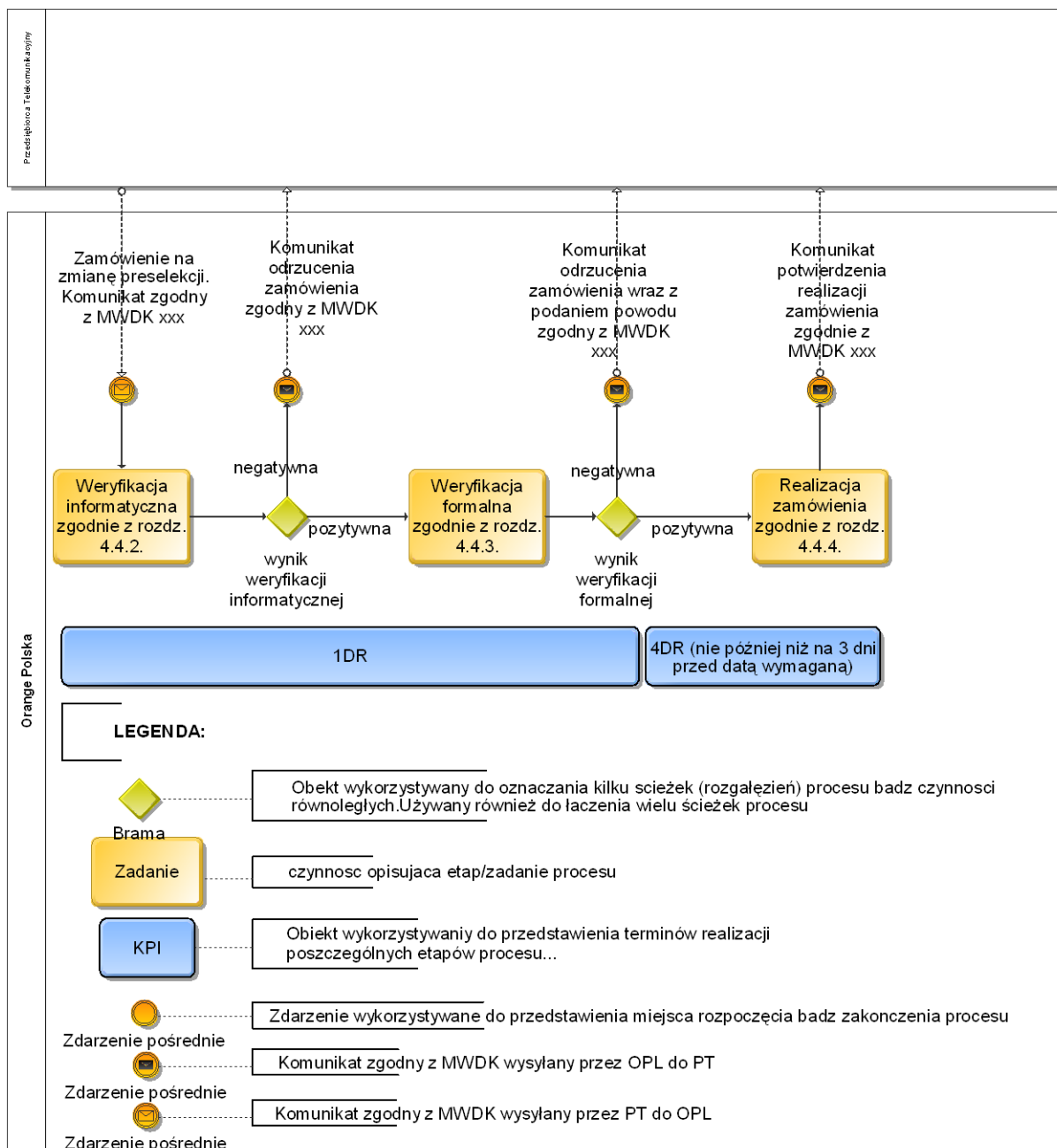
1. Data wymagana realizacji Zamówienia Modyfikacji typu „Zmiana numeru” wyznaczana jest na 7 dzień roboczy licząc od daty wpływu zamówienia modyfikacji do OPL. Data ta nie może przypadać na dzień świąteczny i wolny od pracy. W dacie wymaganej OPL realizuje dla stacji WLR zmianę numeru zgodnie z przesłanym przez Biorcę Zamówieniem Modyfikacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **4.3.6. Anulowanie zamówienia zmiany numeru**

1. Rezygnacja z zamówienia modyfikacji typu „Zmiana numeru” polega na przesłaniu przez Biorcę zlecenia anulowania z odpowiednim kodem mówiącym o anulowaniu zamówienia modyfikacji. W takim przypadku OPL nie będzie zamówienia dalej procesować. Zamówienie modyfikacji zostanie zamknięte, a Biorca nie może go ponowić. Rezygnacja może zostać przesłana nie później niż 5 DR przed planowaną datą realizacji zamówienia. OPL realizuje anulowanie zgodnie z procesem opisanym w rozdziale 3.9.



## 4.4. ZMIANA PRESELEKCJI



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### Zasady realizacji zmiany preselekcji

- Zmiana preselekcji dla usługi WLR ISDN z MSN jest wykonywana dla każdego z MSN odrębnie.
- Zmiana preselekcji dla usługi WLR ISDN z DDI jest wykonywana dla całego dostępu.
- Odmowa realizacji możliwa jest jedynie w przypadku:
  - braku możliwości technicznych potwierdzoną Decyzją Prezesa UKE w przedmiocie zawieszenia uprawnienia, o których może w art. 72 ust. 1 Ustawy,
  - braku punktu styku sieci Operatora świadczącego usługi na rzecz Abonenta z siecią, w której realizowane są usługi Dostawcy wybranego przez Abonenta w drodze zlecenia preselekcji

- Dla zleceń modyfikacji typu „zmiana preselekcji” Biorca nie może stosować i przesłać do OPL komunikatu o anulowaniu zamówienia.
- Data realizacji Zamówienia Modyfikacji typu „Zmiana preselekcji” wyznaczana jest na 7 dzień roboczy licząc od daty wpływu zamówienia modyfikacji do OPL, gdzie data wpływu liczona jest jako T0. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy.

#### **4.4.1. Złożenie Zamówienia**

1. Abonent składa u Operatora zamówienie na modyfikację świadczonej usługi regulowanej typu „zmiana preselekcji”.
2. Operator przesyła do OPL komunikat Zamówienia Modyfikacji zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.

#### **4.4.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

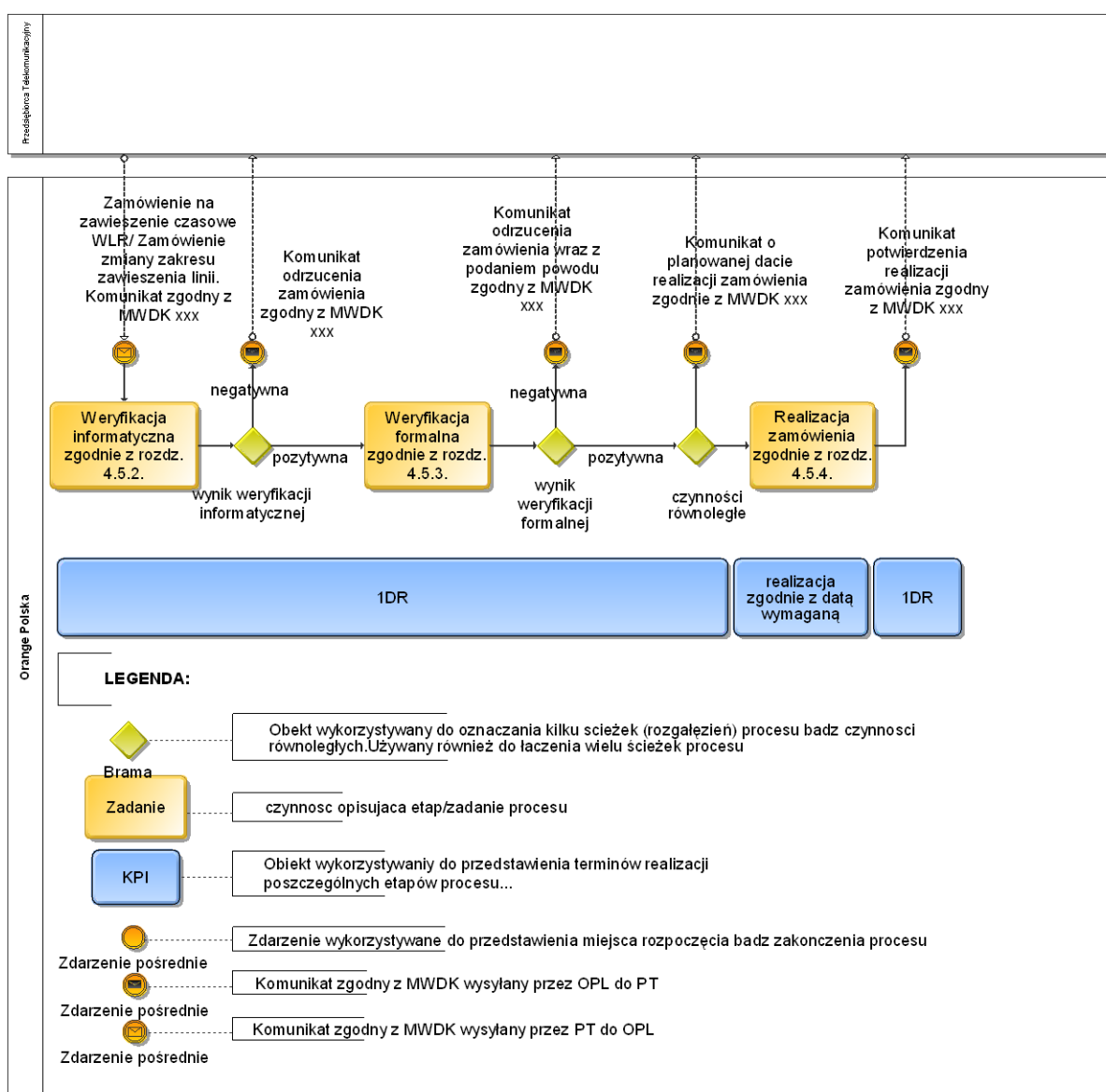
#### **4.4.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu zamówienia do OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia Modyfikacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia, Biorca nie ma możliwości modyfikacji tego samego Zamówienia. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Operatora nowego Zamówienia z nowym Identyfikatorem zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL przystępuje do realizacji zamówienia

## 4.4.4. Realizacja zamówienia zmiany preselekcji

1. OPL przesyła do Biorcy odpowiedź na zamówienia modyfikacji WLR z potwierdzeniem terminu realizacji zmiany preselekcji nie później niż w 5 DR od daty wpływu zamówienia do OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
2. Operator przesyła do OPL potwierdzenie otrzymania komunikatu z odpowiedziami na zamówienia modyfikacji. Potwierdzenie to oznacza, że do Biorcy dotarła paczka zawierająca odpowiedzi na zamówienia modyfikacji, paczka dotarła w całości, wszystkie dane są poprawne pod względem informatycznym.
3. W dacie wymaganej OPL realizuje dla stacji WLR zmianę preselekcji zgodnie z przesłanym przez Operatora Zamówieniem Modyfikacji.

## 4.5. ZAWIESZENIE CZASOWE WLR



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

## **Zasady realizacji zawieszenia linii WLR**

- OPL umożliwi realizację czasowego zawieszenia stacji w terminie wynikającym ze złożonego Zamówienia Modyfikacji. Wskazany termin aktywacji czasowego zawieszenia nie może przypadać wcześniej niż na 7 dni roboczych licząc od daty wpływu zamówienia modyfikacji do OPL, gdzie dzień wpływu jest liczony jako T0. Okres zawieszenia wskazany przez Biorcę nie może być dłuższy niż 12 miesięcy i nie może przekraczać 12 okresów rozliczeniowych.
- Dla zleceń modyfikacji typu „czasowe zawieszenie” Biorca nie może stosować i przesłać do OPL komunikatu o anulowaniu zamówienia.
- Biorca może dokonać modyfikacji okresu czasowego zawieszenia linii. Tego typu zmiany Operator zleca do OPL poprzez przesłanie zamówienia modyfikacji „modyfikacja okresu czasowego zawieszenia” podając nową końcową datę zawieszenia linii.
- Nowy okres zawieszenia linii wskazany przez Biorcę nie może być dłuższy niż 12 miesięcy od daty początku okresu zawieszenia.

### **4.5.1. Złożenie Zamówienia**

1. Abonent składa u Operatora zamówienie na modyfikację świadczonej usługi WLR typu „czasowe zawieszenie”.
2. Biorca, po otrzymaniu zamówienia Abonenta przesyła do OPL komunikat Zamówienia Modyfikacji zawierający poniższy zakres danych. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **4.5.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.5.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dni Roboczych od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu zamówienia do OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia Modyfikacji zgodny

Format komunikatu zawiera zakres danych zgodnie z poniższą tabelą. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia, Biorca nie ma możliwości modyfikacji tego samego Zamówienia. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Operatora nowego Zamówienia z nowym Identyfikatorem Zamówienia.
- 4.

#### **4.5.4. Realizacja zamówienia czasowego zawieszenia**

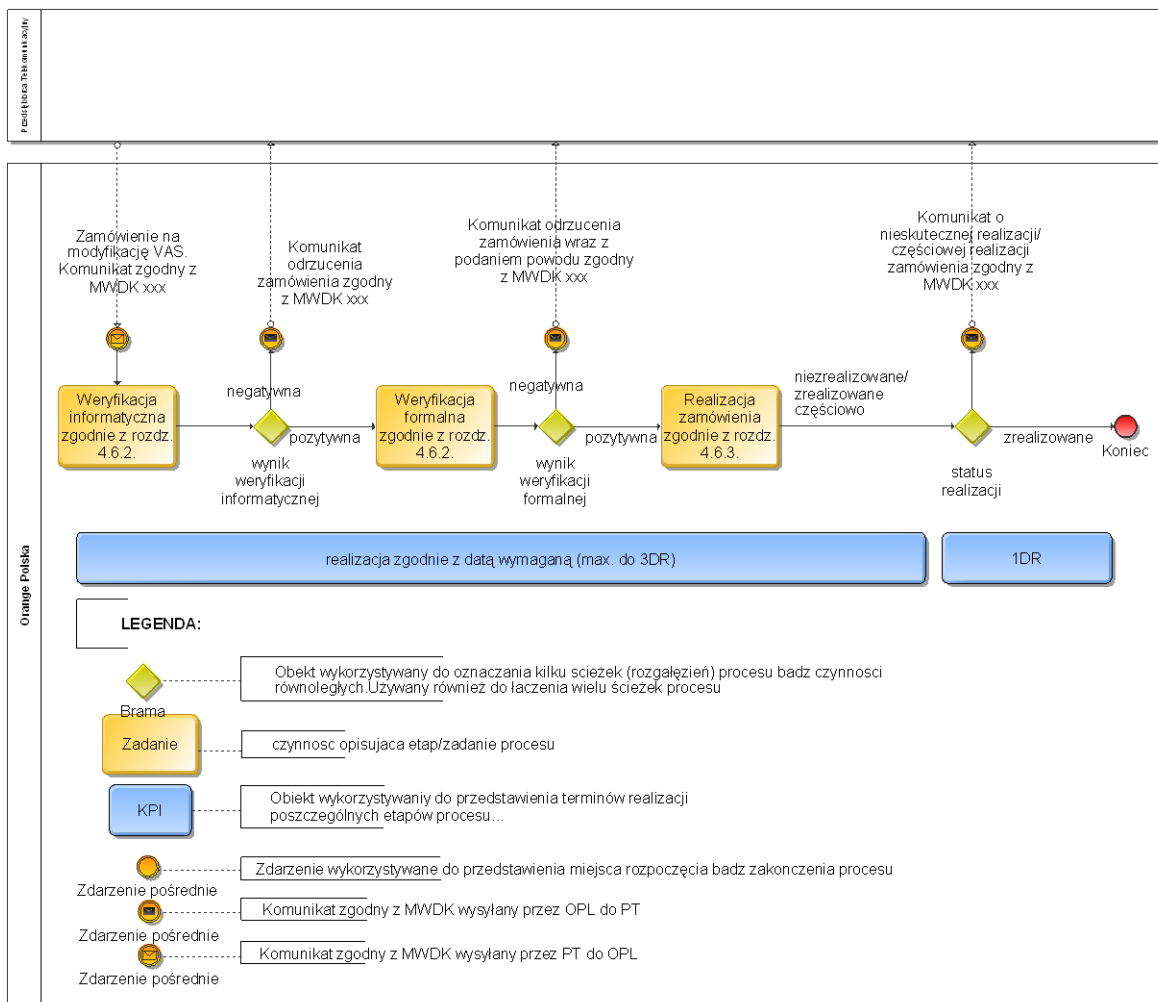
1. OPL realizuje zamówienie czasowego zawieszenia dla stacji WLR zgodnie z przesłanym przez Biorcę Zamówieniem Modyfikacji.
2. OPL wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający wykonanie czasowego zawieszenia stacji w ciągu 1 DR od zrealizowania zamówienia. Komunikat zawiera informację o statusie zamówienia wraz z potwierdzeniem realizacji zamówienia oraz termin końcowy okresu czasowego zawieszenia.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **4.5.5. Modyfikacja okresu zawieszenia**

1. W przypadku konieczności zmiany okresu zawieszenia linii WLR lub zakończenia okresu zawieszenia Biorca przesyła do OPL zamówienie modyfikacji typu „zmiana zakresu zawieszenia linii”. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
2. OPL realizuje proces zmiany okresu zawieszenia linii WLR tak samo jak zamówienie zawieszenia linii wg zasad opisanych w niniejszym rozdziale.

## 4.6. MODYFIKACJE VAS



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### Zasady realizacji modyfikacji VAS

- Rodzaje/typy usług VAS:**
  - 1 - Plan taryfowy WLR
  - 2 - Preselekcja MS Miękka (CPS-DLD)
  - 3 - Preselekcja MN Miękka (CPS-ILD)
  - 4 - Blokada 1033
  - 5 - *-Rezerwa -*
  - 6 - Połączenia oczekujące (CW)
  - 7 - Budzenie (ALM)
  - 8 - Podadresowanie (SUB)
  - 9 - Zawieszenie połączenia (HOLD)
  - 10 - Przenośność terminala (OPL)
  - 11 - Wiadomości tekstowe (UUS1)
  - 12 - Blokada prezentacji numeru abonenta dołączonego (COLR)
  - 13 - Identyfikacja połączeń złośliwych (MCID)
  - 14 - Blokada przekierowanych połączeń (PSN)

- 15 - Prezentacja numeru (CLIP)
- 16 - Blokada prezentacji numeru (CLIR-PERM)
- 17 - Blokada prezentacji numeru dla jednego połączenia (CLIR-PCA)
- 18 - Blokada połączeń anonimowych (ACR)
- 19 - Automatyczne połączenie (FDC)
- 20 - Połączenie trójstronne (3PTY)
- 21 - Automatyczna blokada połączeń (OCB-USC)
- 22 - Blokada połączeń (według poziomów w TP)
- 23 - Prezentacja numeru abonenta dołączonego (COLP)
- 24 - Przekierowanie połączeń bezwarunkowe (CFU)
- 25 - Przekierowanie połączeń w przypadku zajętości (CFB)
- 26 - Przekierowanie połączeń w przypadku nieobecności (CFNR)

- Usługi VAS dzielą się na domyślne i opcjonalne.
- Usługi VAS domyślne są uruchamiane dla każdej stacji WLR w chwili jej aktywacji i nie podlegają modyfikacji
- Usługi VAS opcjonalne mogą być modyfikowane zamówieniem modyfikacji
- **Rodzaje/ typy możliwych modyfikacji usług VAS:**

Usługi dodatkowe możliwe do dodania lub usunięcia poprzez przesłanie przez Biorcę modyfikacji typu „Modyfikacja usług dodatkowych”:

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

Usługi dodatkowe możliwe do modyfikacji poprzez przesłanie przez Biorcę modyfikacji typu „Modyfikacja usług dodatkowych”:

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

- Możemy rozróżnić dwa typy komunikatów dla zamówień modyfikacji VAS:
  - a. „Modyfikacja usług dodatkowych”
  - b. „Aktywacja blokady połączeń wychodzących poziom W02”
- OPL umożliwi realizację modyfikacji usług dodatkowych VAS w terminie wynikającym ze złożenia Zamówienia Modyfikacji. Termin realizacji zamawianych usług dodatkowych VAS ustalono na do 3DR licząc od wpływu zamówienia, gdzie dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T0. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy.
- Aktywacja blokady połączeń W02 na prefiksy 0703, 0704x jest wyjątkiem. Blokada połączeń na poziomie W02 jest realizowana w czasie trzech godzin od momentu otrzymania zamówienia. Blokada W02 jest zamawiana przez Operatora poprzez przesłanie modyfikacji typu „Aktywacja blokady połączeń wychodzących poziom W02”. Natomiast odwołanie jej lub zmiana

na inny poziom blokady odbywa się już standardowo poprzez przesłanie modyfikacji typu „Modyfikacja usług dodatkowych”.

- Zdjęcie blokady połączeń W02 OPL realizuje w terminie do 3 DR od daty przyjęcia zamówienia tak jak pozostałe typy modyfikacji usług dodatkowych VAS.
- Modyfikacja usług dodatkowych (VAS) dla usługi WLR ISDN z MSN jest wykonywana dla każdego z MSN odrębnie.
- Modyfikacja usług dodatkowych (VAS) dla usługi WLR ISDN z DDI jest wykonywana dla całego dostępu.

#### **4.6.1. Złożenie Zamówienia**

1. Abonent składa u Operatora zamówienie na modyfikację usług dodatkowych VAS dla świadczonej usługi regulowanej WLR.
2. Operator po otrzymaniu zamówienia Abonenta przesyła do OPL komunikat Zamówienia Modyfikacji VAS. W jednym zamówieniu do realizacji Biorca może przesłać do OPL kilka usług dodatkowych VAS. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **4.6.2. Weryfikacja informatyczna i automatyczna weryfikacja formalna**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty. Dodatkowo weryfikacja informatyczna obejmuje sprawdzenie czy wskazana stacja jest stacją WLR i czy wskazane numery są obsługiwane przez Biorcę.
2. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.
3. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega automatycznej weryfikacji formalnej.
4. Po pozytywnej automatycznej weryfikacji formalnej zamówienie jest przekazywane do realizacji.
5. W przypadku automatycznej negatywnej weryfikacji formalnej do Operatora wysyłany jest komunikat, którego zakres opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

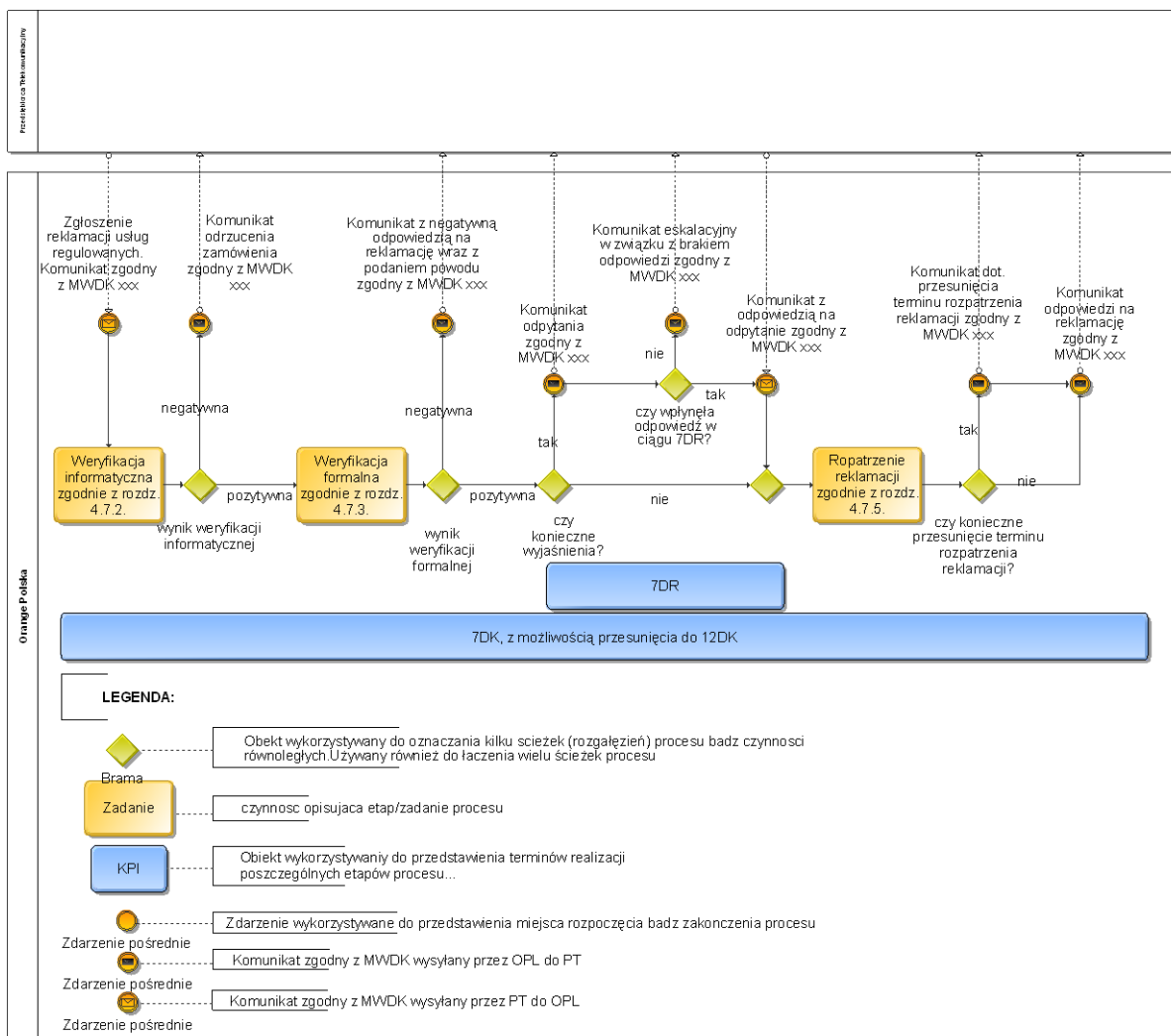


### **4.6.3. Realizacja zamówienia modyfikacji VAS i poinformowanie Operatora**

1. OPL, po pozytywnej weryfikacji informatycznej, dokonuje konfiguracji usługi i skreowania usług VAS zgodnie z zamówieniem.
2. OPL po zakończeniu realizacji procesu, w przypadku pozytywnej realizacji zamówienia OPL nie przesyła do Biorcy komunikatu potwierdzającego pozytywną realizację.
3. Komunikat ze statusem realizacji zamówienia jest wysyłany do Biorcy w przypadku nieskutecznej realizacji zamówienia np. z przyczyn technicznych, a także w przypadku, gdy zamówienie dotyczyło więcej niż jednej usługi dodatkowej VAS i zostało tylko częściowo zrealizowane. Komunikat zawiera informację ze statusami realizacji poszczególnych usług dodatkowych VAS – zarówno tych, które zostały zrealizowane pozytywnie, jak i tych, dla których realizacja była nieskuteczna wraz z podaniem przyczyny nieskutecznej realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

## 4.7. OBSŁUGA REKLAMACJI USŁUG REGULOWANYCH POPRZEC ISI

Proces zgłaszania reklamacji odbywa się kanałem elektronicznym zgodnie z Modelem Wymiany Danych Komunikaty.



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### Zasady zgłaszania reklamacji

- Biorca lub Dawca może złożyć reklamację w zakresie usług BSA, LLU, WLR, preselekcji, cesji oraz Detalicznych odpowiedników Usług Regulowanych w ciągu 12 miesięcy od daty wystąpienia reklamowanego zdarzenia
- Data i godzina zgłoszenia reklamacji przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez OPL.
- OPL odpowiada na reklamację w terminie 7 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji
- W uzasadnionych przypadkach OPL może przesunąć termin rozpatrzenia reklamacji maksymalnie do 12 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia. Dzień wpływu zgłoszenia liczony jest jako T-0.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usługi z tytułu wystąpienia uszkodzenia, za które odpowiedzialność ponosi OPL Operatorowi przysługuje

bonifikata, o której mowa w Części I, Rozdziale 1, pkt. 9 , ppkt. 1.9.4, ust. 1 SOR, za okres objęty reklamacją.

#### **4.7.1. Zgłoszenie reklamacji**

1. Operator przesyła zgłoszenie reklamacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

#### **4.7.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zgłoszenie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia, które przechodzi do etapu weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **4.7.3. Rozpatrzenie reklamacji**

Po rejestracji zgłoszenia reklamacji OPL przystępuje do jego weryfikacji formalnej. W wyniku pozytywnej weryfikacji następuje przyjęcie zgłoszenia do dalszego procesowania/ analizy.

W przypadku negatywnego wyniku rozpatrzenia reklamacji OPL poda w odpowiedzi uzasadnienie wydanej decyzji.

#### **4.7.4. Odpytanie o przedmiot reklamacji**

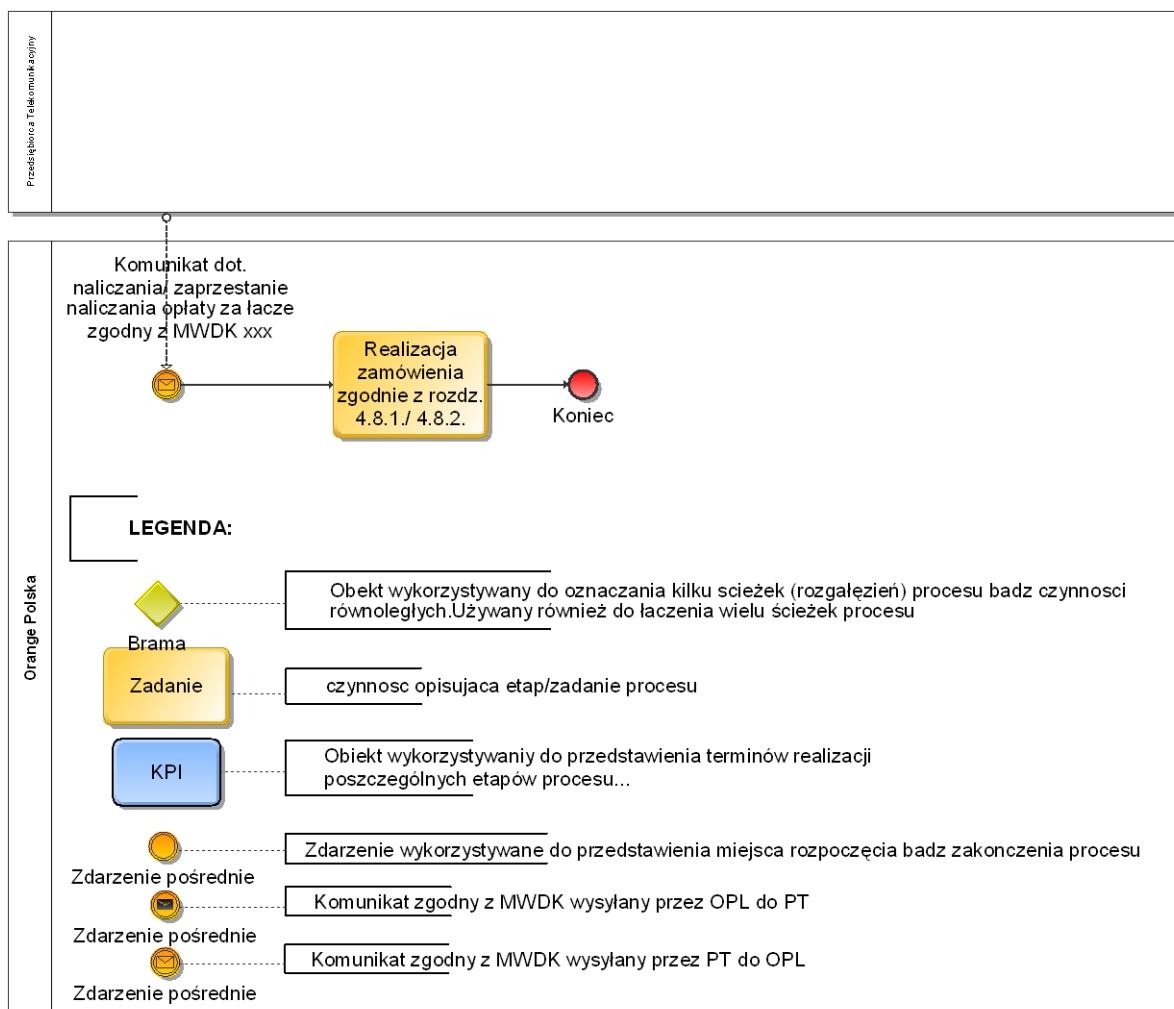
1. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji OPL stwierdzi konieczność pozyskania wyjaśnień od strony drugiej (np. Operator Dawca lub Macierzysty), OPL może wysłać zapytanie w sprawie przedmiotu reklamacji do tego Operatora terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
2. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli OPL odpowiedź w terminie 7 (siedem) DR od dnia otrzymania opisu przedmiotu reklamacji i wniosku o udzielenie informacji. Operator zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności w celu udzielenia odpowiedzi na wniosek OPL. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

3. W przypadku braku odpowiedzi na wniosek w wymaganym terminie, OPL ma możliwość wysłania do Operatora eskalacji. Zakres danych zawartych w przesyłanej komunikacji opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. W przypadku bezskutecznego oczekiwania na odpowiedź Operatora w sprawie wyjaśnienia reklamacji OPL w ostatnim dniu rozpatrywania reklamacji podejmuje decyzję o rozpatrzeniu reklamacji z wynikiem negatywnym.

#### **4.7.5. Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji**

1. W terminie 7 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji, OPL przesyła do Biorcy lub Dawcy komunikat odpowiedzi na reklamację. Komunikat będzie zawierał informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji lub informację o konieczności przesunięcia terminu rozpatrzenia reklamacji. OPL może przesunąć termin rozpatrzenia reklamacji maksymalnie do 12 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia wraz z podaniem przyczyny przesunięcia terminu.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. Wynik rozpatrzenia reklamacji:
    - pozytywny,
    - negatywny,
    - częściowo uznana
    - OPL nie jest stroną reklamacji
  - b. Uzasadnienie wyniku rozpatrzenia
3. W przypadku, gdy OPL nie jest stroną reklamacji, informacja zostanie niezwłocznie przesłana przez OPL, jednak nie później niż 7DR. Jeżeli będzie to możliwe, OPL wskaże właściwy podmiot do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku uznanej reklamacji dotyczącej braku realizacji zamówienia, OPL w uzasadnieniu decyzji prześle informację o konieczności ponownego złożenia zamówienia przez Biorcę.
5. W przypadku, zgłoszenia od Operatora Alternatywnego lub z OPL detal do OPL informacji wskazującej na to, że doszło do współdzielenia łącza:
  - a. W przypadku weryfikacji pozytywnej OPL dokonuje aktualizacji danych w systemach i informuje Operatora, od którego wpłynęła informacja oraz Operatora usługi powiązanej (głosowej lub szerokopasmowej) na scedowanym łączu o dokonaniu aktualizacji danych na skutek dokonania cesji jednej z usług
  - b. W przypadku negatywnej weryfikacji do Operatora zgłaszającego informację dot. współdzielenia łącza, wysyłany jest komunikat o braku podjęcia modyfikacji danych, ze wskazaniem powodu.
6. OPL Przesyła odpowiedź na reklamację. W przypadku przesunięcia terminu rozpatrzenia, po rozpatrzeniu reklamacji OPL wysyła ten sam komunikat z odpowiednim statusem. Zakres danych zawartych w przesyłanej komunikacji opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.8. NALICZANIE / ZAPRZESTANIE NALICZANIA OPŁATY ZA ŁĄCZE



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.8.1. Naliczanie opłaty za Łącze

1. W przypadku naliczania opłaty za łącze informacja przesyłana jest w momencie, gdy Abonent rezygnuje z usługi głosowej na łączu, co skutkuje dla Operatora rozpoczęciem naliczenia opłaty dodatkowej za utrzymanie łącza. Opłata będzie naliczana od następnego dnia po dezaktywacji usługi głosowej. W przypadku rezygnacji z usługi głosowej na łączu z aktywną usługą LLU Shared wówczas do Operatora zostanie przekazana informacja o naliczaniu opłaty jak za LLU Full. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 4.8.2. Zaprzestanie naliczania opłaty za Łącze

1. W przypadku zaprzestania naliczania opłaty za łącze informacja przesyłana jest w momencie, gdy na łączu zostaje aktywowana usługa głosowa, co skutkuje dla Operatora zaprzestaniem naliczania

opłaty dodatkowej za utrzymanie łącza. Opłata zostaje zdjęta od następnego dnia po aktywacji usługi głosowej. W przypadku gdy do usługi LLU Shared bez usługi głosowej zostanie doinstalowana usługa głosowa wówczas do Operatora zostanie przekazana informacja o naliczaniu opłaty jak za LLU Shared. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

**Przebiegiemca Telekomunikacyjna**

**Orange Polska**

**LEGENDA:**

- Obiekt wykorzystywany do oznaczania kilku ścieżek (rozgałęzień) procesu bądź czynności równoległych. Używany również do łączenia wielu ścieżek procesu
- Brama
- Zadanie
- KPI
- Zdarzenie wykorzystywane do przedstawienia miejsca rozpoczęcia bądź zakończenia procesu
- Zdarzenie pośrednie
- Zdarzenie pośrednie
- Zdarzenie pośrednie

**1DR**

**1DR**

**realizacja zgodnie z datą wymaganą**

**1DR**

**Zamówienie cesji/zmiany ewidencyjnej/zmiany abonenta usługi regulowanej. Komunikat zgodny z MWDK xxx**

**Weryfikacja informatyczna zgodnie z rozdz. 4.9.2.**

**negatywna**

**pozytywna**

**Weryfikacja formalna zgodnie z rozdz. 4.9.3.**

**negatywna**

**pozytywna**

**wynik weryfikacji informacyjnej**

**wynik weryfikacji formalnej**

**usługa głosowa**

**usługa szerokopasmowa**

**Komunikat o pozytywnej weryfikacji formalnej zgodny z MWDK xxx**

**Komunikat z planowaną datą realizacji cesji zgodny z MWDK xxx**

**Komunikat z wynikiem weryfikacji po stronie Dawcy zgodny z MWDK xxx**

**Anulowanie zamówienia zgodnie z rozdz. 4.9.3.**

**negatywny**

**pozytywny/brak odpowiedzi**

**wynik weryfikacji Dawcy**

**Komunikat anulowania zamówienia wraz z podaniem powodu zgodny z MWDK xxx**

**Komunikat potwierdzenia realizacji do Biorcy zgodny z MWDK xxx**

**Realizacja zamówienia zgodnie z rozdz. 4.9.4.**

**Komunikat potwierdzenia realizacji zamówienia zgodny z MWDK xxx**

175

### **4.9.1. Złożenie Zamówienia**

1. Abonent składa u Biorcy (Operatora usługi głosowej) Zamówienie na realizację cesji. W przypadku, gdy na danym łączu świadczona jest jedynie usługa szerokopasmowa w wersji Naked (NBSA) lub usługa LLU współdzielone Abonent zwraca się do Biorcy, którym jest Operator usługi szerokopasmowej lub LLU.
2. Biorca pozyskuje dokumenty od Abonenta niezbędne do realizacji procesu cesji.
3. Biorca w ciągu 1 DR dokonuje weryfikacji formalnej zamówienia.
4. W przypadku, gdy weryfikacja formalna zamówienia jest negatywna, Biorca przesyła Zamówienie w formie elektronicznej do OPL Hurt z informacją o jego negatywnej weryfikacji formalnej. Proces cesji zostaje zakończony bez dokonania cesji.
5. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Biorca niezwłocznie - jednak nie później niż 3 DR przed datą wymaganą, przesyła Zamówienie w formie elektronicznej do OPL Hurt, Zakres danych zawartych w przesłanym zamówieniu jest zgodny z MWD Komunikaty.
6. W Zamówieniu Biorca wskazuje datę, realizacji zamówienia cesji. Data powinna przypadać w terminie do 30 DK od daty wpływu zamówienia do Biorcy i musi przypadać w dzień roboczy.
7. OPL umożliwi realizację procesu cesji usługi regulowanej w terminie wynikającym z Zamówienia Cesji. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 DK od daty wpływu zamówienia Cesji do Biorcy. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy. Dzień wpływu zamówienia do OPL Hurt jest traktowany jako T=0.

### **4.9.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia**

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.9.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu zamówienia do OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia, zgodnie z MWD Komunikaty (nie informując Dawcę o wpływie takiego Zamówienia do OPL).



3. W przypadku odmowy realizacji Zamówienia. Biorca nie ma możliwości modyfikacji tego samego Zamówienia. OPL może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej Zamówienia, jeśli cesja dotyczy tylko usługi głosowej OPL Hurt w ciągu 1 DR od daty wpływu zamówienia do OPL przesyła informację do Biorcy o pozytywnym wyniku weryfikacji formalnej. Zakres komunikatu jest zgodny z MWD Komunikaty.

W przypadku, gdy na cedowanym łączu jest aktywna usługa szerokopasmowa, OPL Hurt w ciągu 1 DR wysyła drogą elektroniczną komunikat do Dawcy o planowanej dacie realizacji cesji wskazanej przez Biorcę w Zamówieniu.
5. Dawca, w terminie 1 Dnia Roboczego, potwierdza poprawność danych użytkownika końcowego dla usługi powiązanej lub wskazuje przyczynę odmowy realizacji zlecenia uzupełnia komunikat, o którym mowa w pkt. 4, o następujące dane:
  - a. Datę weryfikacji Zamówienia przez Dawcę
  - b. Wynik weryfikacji
  - c. Przyczynę odmowy realizacji Zamówienia, jeżeli taka wystąpi, ze wskazaniem powodu odrzucenia zgodnym z MWD Komunikaty
6. Komunikat uzupełniony o dane wskazane w pkt 5 przesyłany jest przez Dawcę do OPL.
7. Jeśli Operator usługi powiązanej w zadanym terminie prześle komunikat o negatywnej weryfikacji danych użytkownika końcowego dla usługi powiązanej, OPL-hurt dokonuje anulowania zamówienia.
8. Po anulowaniu zamówienia OPL przesyła do Operatora usługi głosowej inicjującego proces i Operatora usługi powiązanej komunikat o anulowaniu zamówienia ze wskazaniem powodu (lista zgodnie z MWD Komunikaty).
9. Po otrzymaniu potwierdzenia od Dawcy OPL Hurt przesyła potwierdzenie realizacji zamówienia do Biorcy.
10. Brak komunikatu zwrotnego od Dawcy do OPL, w terminie wskazanym w pkt 5 skutkuje akceptacją daty w trybie i terminie wskazanym przez Biorcę, co oznacza, że nie udzielenie odpowiedzi przez Dawcę w wyznaczonym terminie uznane jest za wyrażenie zgody Dawcy na realizację Zamówienia.

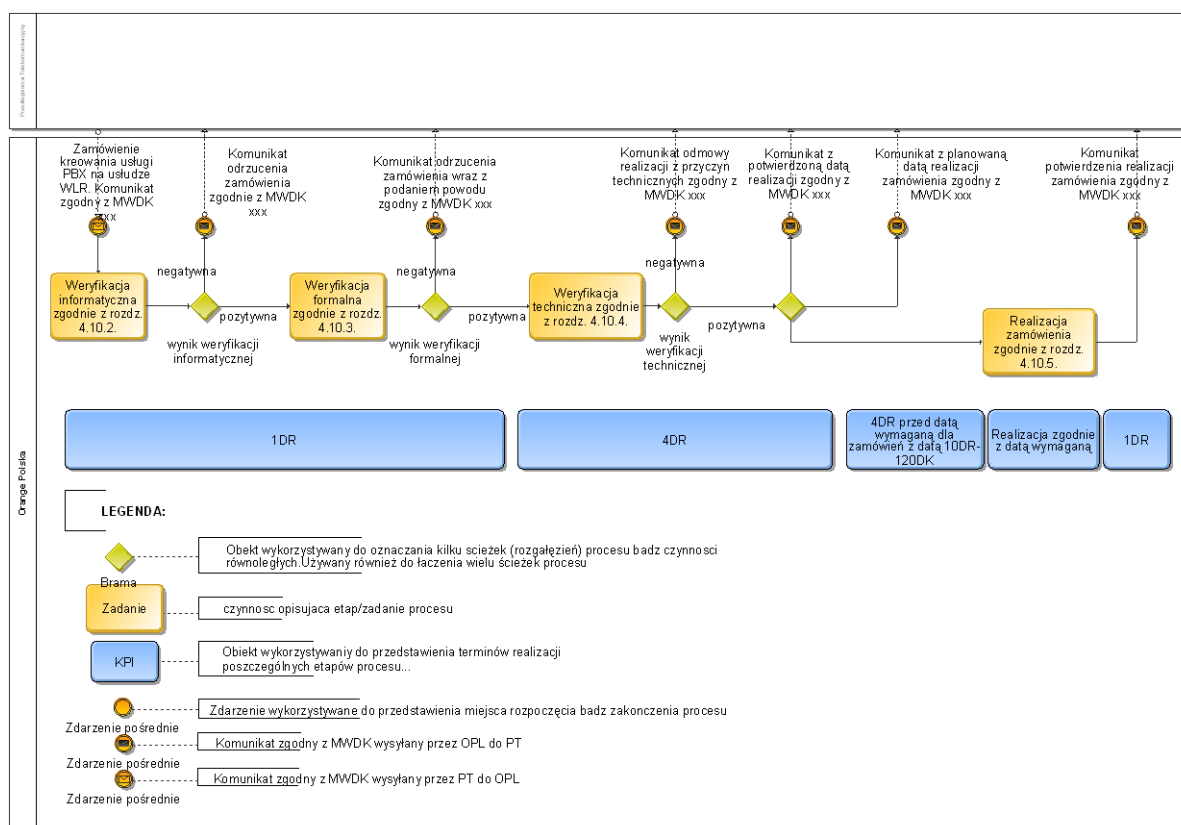
#### **4.9.4. Realizacja Zamówienia Cesji**

1. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia przez uczestników procesu, OPL aktualizuje dane ewidencyjne użytkownika końcowego wszystkich usług na cedowanym łączu abonenckim.
2. W przypadku, gdy na łączu świadczona jest tylko jedna usługa hurtowa OPL Hurt w ciągu 1 DR od daty realizacji zamówienia, wysyła komunikat do Operatora świadczącego usługę (Biorcy) potwierdzający dokonanie aktualizacji danych w systemach OPL Hurt. Zakres komunikatu jest zgodny z MWD Komunikaty.
3. Jeżeli cesja dotyczy dwóch usług świadczonych na cedowanym łączu, OPL Hurt w ciągu 1 DR od daty realizacji zamówienia przesyła komunikat potwierdzający realizację Zamówienia Cesji w wymaganej dacie do Operatorów świadczących te usługi. Zakres przesyłanego komunikatu jest

zgodny z MWD Komunikaty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.10. KREOWANIE USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii)

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na usługę PBX.



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.10.1. Zasady zgłaszania zamówienia na kreowanie usługi PBX

1. Proces zgłaszania zamówienia na usługę PBX odbywa się kanałem elektronicznym. Termin realizacji nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL i musi przypadać na pierwszy dzień roboczy okresu rozliczeniowego ( Pierwszy dzień roboczy miesiąca). Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. Termin realizacji nie może przypadać

na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

#### **4.10.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **4.10.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia na usługę PBX, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest weryfikacja techniczna. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

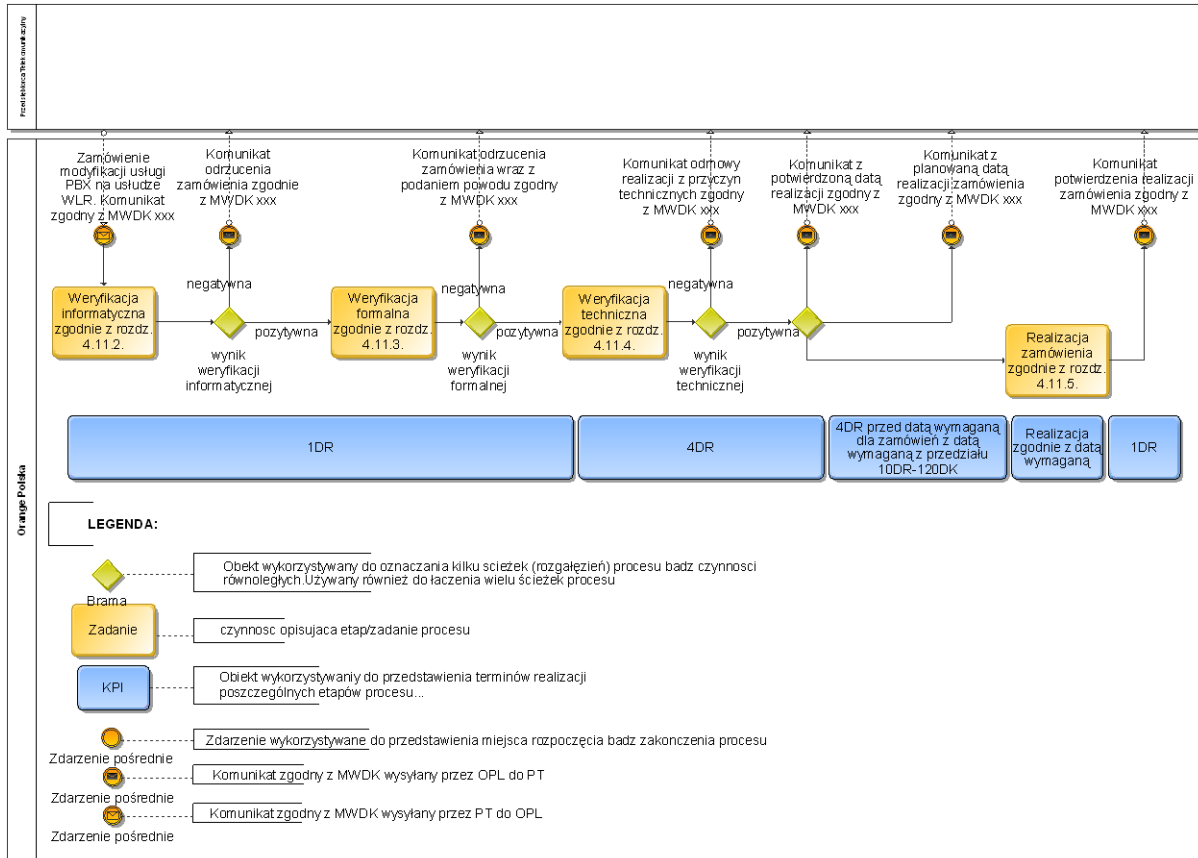
#### **4.10.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zgodny z dokumentem MWD Komunikaty, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
4. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL odsyła do Biorcy komunikat z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej zamówienie jest przekazywane do realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Dla zamówienia usługę PBX przekazywany jest komunikat zawierający informację o numerze głównym wiązki PBX oraz zakresie numerów wiązki.

#### **4.10.5. Realizacja Zamówienia**

1. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
2. OPL realizuje zamówienie na usługę PBX zgodnie z datą wymaganą.
3. Data realizacji Zamówienia nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy.
4. OPL w ciągu 1 DR po zrealizowaniu zamówienia, wysyła Biorcy komunikat potwierdzający realizację. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.11. MODYFIKACJA (DODAWANIE, USUWANIE ELEMENTÓW SKŁADOWYCH) USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii)



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.11.1. Zasady zgłaszania zamówienia na modyfikację usługi PBX

Proces zgłaszania zamówienia na usługę PBX odbywa się kanałem elektronicznym. Termin realizacji nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL i musi przypadać na pierwszy dzień roboczy okresu rozliczeniowego ( Pierwszy dzień roboczy miesiąca). Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. Termin realizacji nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 4.11.2. Weryfikacja informatyczna

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją

- dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
  3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty.

### **4.11.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia na usługę PBX, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest weryfikacja techniczna. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **4.11.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

- 1 W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia na dodanie elementów składowych usługi PBX. Dla usunięcia elementów składowych wiązki weryfikacja techniczna nie jest przeprowadzana. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
- 2 W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
- 3 Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
- 4 W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL odsyła do Biorcy komunikat z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej zamówienie jest przekazywane do realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

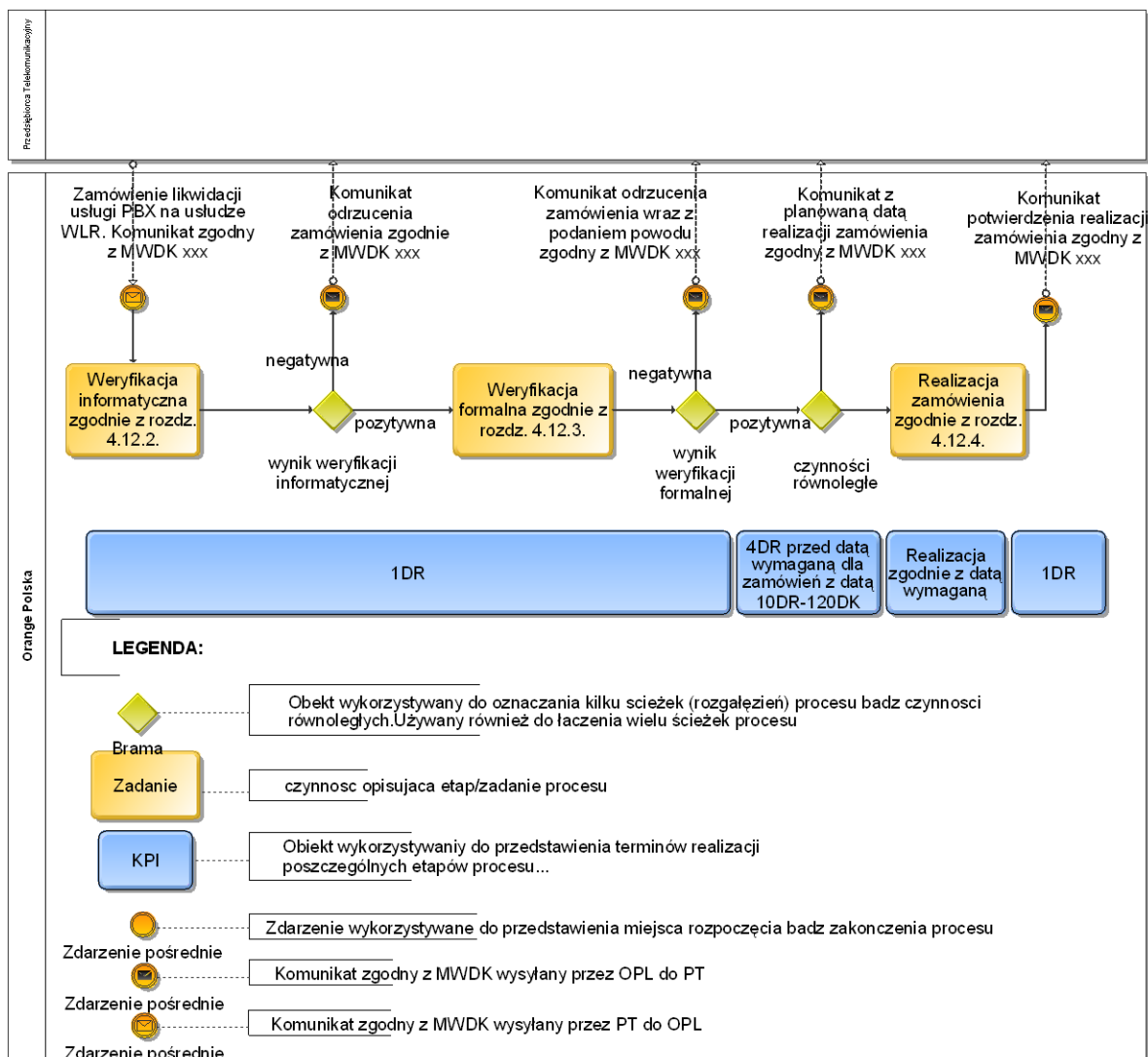
### **4.11.5. Realizacja Zamówienia**

1. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, da

zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.

2. OPL realizuje zamówienie na modyfikację usługi PBX zgodnie z datą wymaganą.
3. Data realizacji Zamówienia nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy.
4. OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia potwierdza Biorcy realizację Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

## 4.12. LIKWIDACJA USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX linii)



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.12.1. Zasady zgłaszania zamówienia na likwidację usługi PBX

Proces zgłaszania zamówienia na usługę PBX odbywa się kanałem elektronicznym. Termin realizacji nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL i musi przypadać na pierwszy dzień roboczy okresu rozliczeniowego ( Pierwszy dzień roboczy miesiąca). Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. Termin realizacji nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty



## **4.12.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty

## **4.12.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

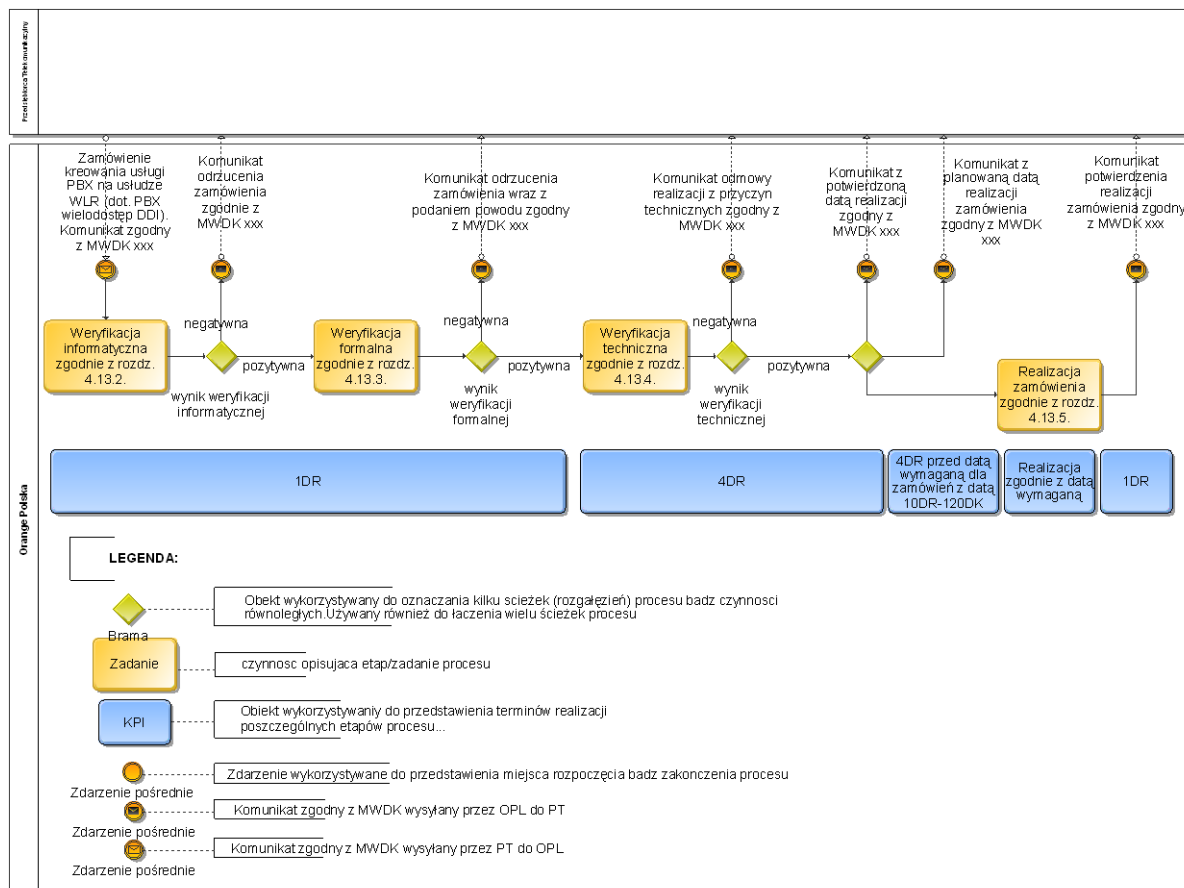
1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia na usługę PBX, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienie przekazywane jest do realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## **4.12.4. Realizacja Zamówienia**

1. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
2. OPL realizuje zamówienie na likwidację usługi PBX zgodnie z datą wymaganą.
3. Data realizacji Zamówienia nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy.
4. OPL w ciągu 1 DR po zrealizowaniu zamówienia, wysyła Biorcy komunikat potwierdzający realizację. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.13. KREOWANIE USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX wielodostęp DDI)

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na usługę PBX.



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.13.1. Zasady zgłaszania zamówienia na kreowanie usługi PBX na usługach WLR (dot. PBX wielodostęp DDI)

- Proces zgłaszania zamówienia na usługę PBX odbywa się kanałem elektronicznym. Termin realizacji nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL i może przypadać na dzień w trakcie okresu rozliczeniowego. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. Termin realizacji nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### 4.13.2. Weryfikacja informatyczna

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD.

### **4.13.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia na usługę PBX, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest weryfikacja techniczna. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **4.13.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
2. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy zgodny z dokumentem MWD, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
4. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL odsyła do Biorcy komunikat z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej zamówienie jest przekazywane do realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

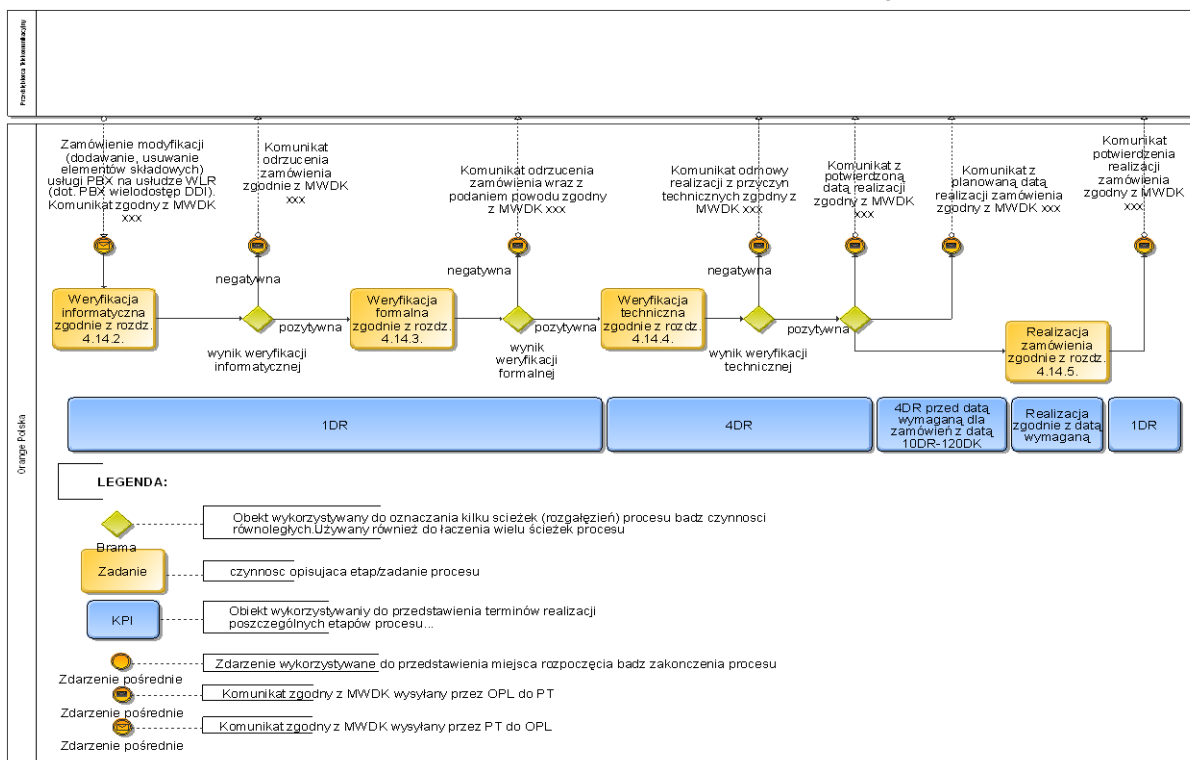
### **4.13.5. Realizacja Zamówienia**

1. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, da

zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.

2. OPL realizuje zamówienie na usługę PBX wielodostęp zgodnie z wymaganą datą realizacji. Usługi ISDN BRA DDI/PRA wchodzące w skład wiązki są likwidowane, wchodzą jako składowe w wiązkę PBX wielodostęp.
3. Data realizacji Zamówienia nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy.
4. OPL w ciągu 1 DR po zrealizowaniu zamówienia, wysyła Biorcy komunikat potwierdzający realizację. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

## 4.14. MODYFIKACJA (DODAWANIE, USUWANIE ELEMENTÓW SKŁADOWYCH) USŁUGI PBX NA USŁUGACH WLR (dot. PBX wielodostęp DDI)



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.14.1. Zasady zgłaszania zamówienia na modyfikację usługi PBX

Proces zgłaszania zamówienia na usługę PBX odbywa się kanałem elektronicznym. Termin realizacji nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL i może przypadać na dzień w trakcie okresu rozliczeniowego. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0.

Termin realizacji nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

#### **4.14.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty.

#### **4.14.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia na usługę PBX, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest weryfikacja techniczna. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

#### **4.14.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

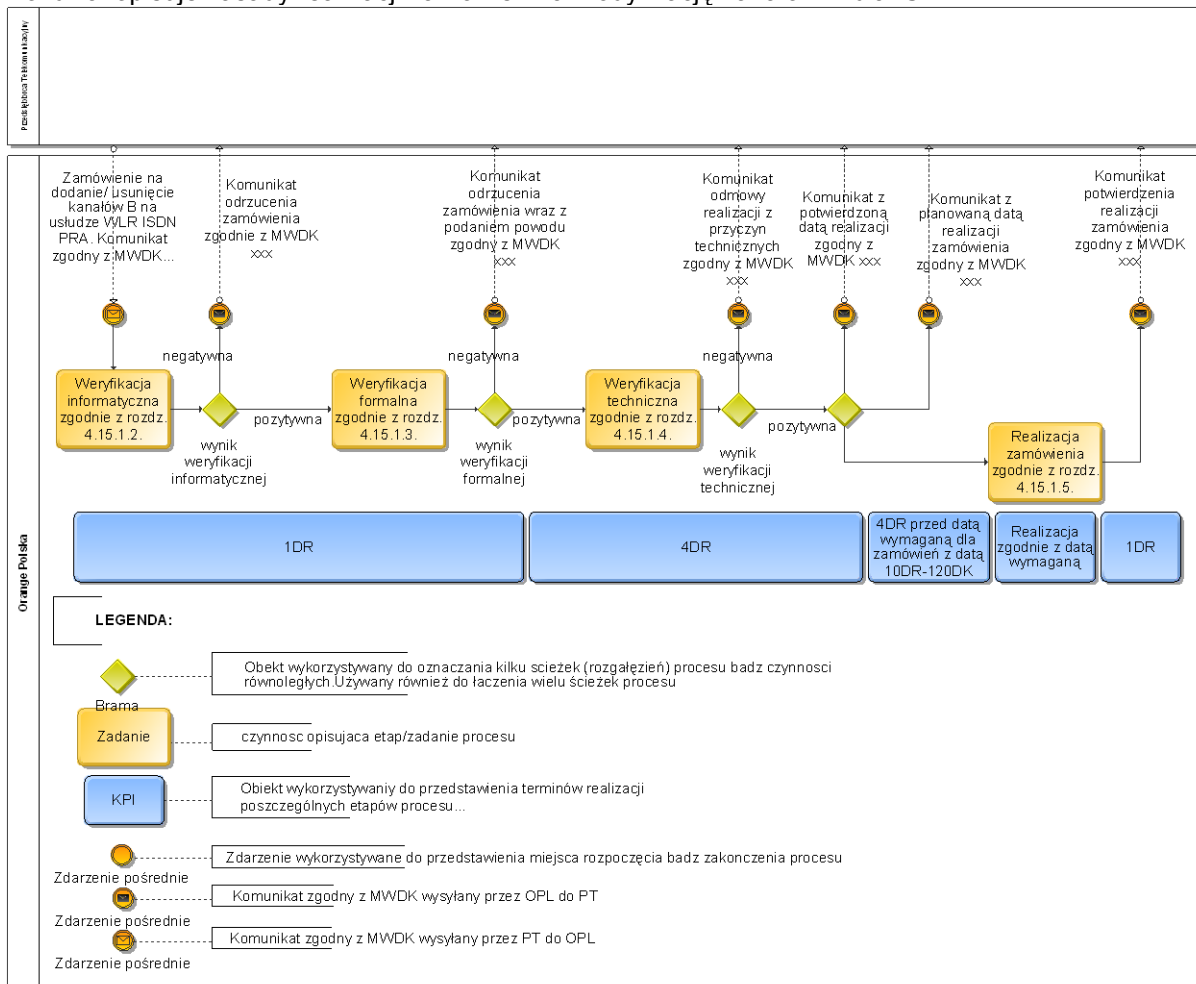
- 1 W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie weryfikację techniczną. Weryfikacja techniczna dotyczy sprawdzenia możliwości technicznych realizacji Zamówienia na dodanie elementów składowych usługi PBX. Dla usunięcia, weryfikacja techniczna nie jest przeprowadzana. OPL dokona weryfikacji technicznej w ciągu 4 DR liczonych od terminu przewidzianego na wykonanie weryfikacji formalnej.
- 2 W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy, z potwierdzoną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
- 3 Po wysłaniu komunikatu o pozytywnej weryfikacji technicznej wraz z potwierdzoną datą realizacji Zamówienie przechodzi w fazę realizacji.
- 4 W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL odsyła do Biorcy komunikat z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

#### **4.14.5. Realizacja Zamówienia**

1. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.
2. OPL realizuje zamówienie na modyfikację usługi PBX zgodnie z datą realizacji. Usługi ISDN BRA DDI/ PRA wchodzące w skład wiązki są likwidowane, nie mogą istnieć jako samodzielne usługi
3. Data realizacji Zamówienia nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy.
4. OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia potwierdza Biorcy realizację Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

## 4.15. DODAWANIE/USUWANIE KANAŁÓW B NA USŁUDZE WLR ISDN PRA

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na modyfikację kanałów B dla ISDN PRA



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.15.1. Dodanie/Usunięcie kanałów B

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

#### 4.15.1.1. Zasady zgłaszania zamówienia na dodanie/usunięcie kanałów B

Proces zgłaszania zamówienia na dodanie/usunięcie kanałów B odbywa się kanałem elektronicznym. Termin realizacji nie może być krótszy niż 7 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL. Dzień wpływu zamówienia liczony jest jako T-0. Termin realizacji nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy.

Dodawanie/usuwanie kanałów B może być wykonana jedynie jako wielokrotność liczby min. 5, max 30. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD

### **4.15.1.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD.

### **4.15.1.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia dotyczącego dodania lub usunięcia kanału B dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest weryfikacja techniczna. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **4.15.1.4. Weryfikacja Techniczna Zamówienia**

1. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL odsyła do Biorcy komunikat z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej zamówienie jest przekazywane do realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
2. Dla zamówienia dodania kanału B przekazywany jest komunikat zawierający informację o wywiadzie technicznym, który zostanie przekazany do operatora w ciągu 4 DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej. W procesie realizacji zamówienia na usunięcie kanału B weryfikacja techniczna nie jest przeprowadzana. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

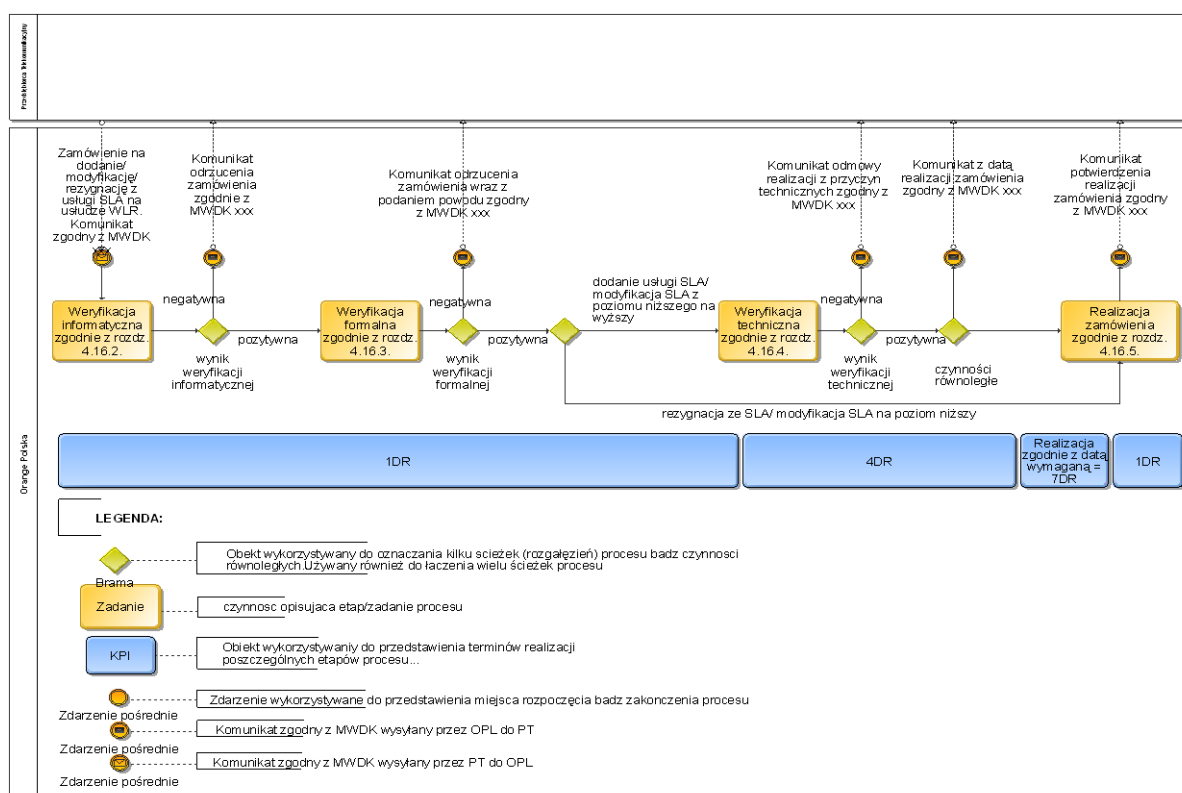
### **4.15.1.5. Realizacja Zamówienia**

1. OPL przesyła Biorcy potwierdzenie daty realizacji Zamówienia w terminie 4 (czterech) DR przed planowaną datą realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w przypadku, kiedy data wymagana realizacji zamówienia wyznaczona była z przedziału 10 DR - 120 DK, dla zamówień dla których data realizacji była wyznaczona z przedziału 7 DR – 9 DR komunikaty te będą przesyłane w KPI 2 DR -3 DR przed wymaganą datą.



- OPL realizuje zamówienie dodania lub usunięcia kanałów B zgodnie z datą wymaganą.
- OPL w ciągu 1 DR po zrealizowaniu zamówienia, wysyła Biorcy komunikat potwierdzający realizację. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

## 4.16. DODANIE, MODYFIKACJA, REZYGNACJA Z USŁUGI SLA NA USŁUDZE WLR



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.16.1. Zasady zgłoszenia zamówienia

Proces zgłaszania zamówienia modyfikacji i rezygnacji SLA odbywa się kanałem elektronicznym. Biorca w Zamówieniu SLA wskazuje ID Łącza, dla którego ma być modyfikowany/dodawany poziom SLA lub rezygnacja z SLA oraz wymaganą datę realizacji przypadającą na 7 DR, przy założeniu, że data wpływu Zamówienia do OPL jest terminem (T-0). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

### 4.16.2. Weryfikacja informatyczna

- Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze

specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD.

2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku, zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD.

### **4.16.3. Weryfikacja formalna Zamówienia.**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia SLA, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia modyfikacji lub rezygnacji SLA, OPL odsyła do Biorcy Komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Zamówienia pozytywnie zweryfikowane są przekazywane do realizacji bez wysyłania komunikatu potwierdzającego przyjęcie zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

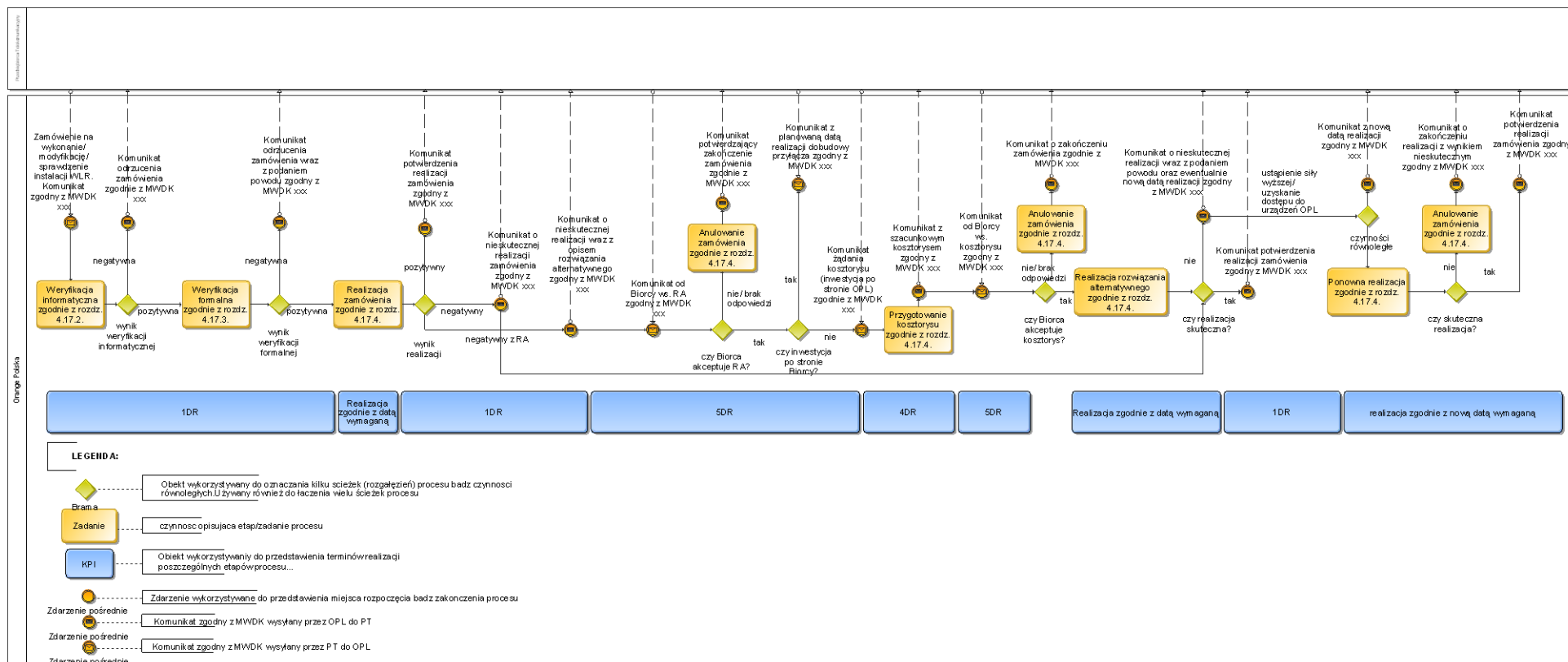
### **4.16.4. Weryfikacja techniczna Zamówienia**

1. Weryfikacja techniczna zamówienia jest wykonywana w przypadku dodania usługi SLA lub modyfikacji SLA z poziomu niższego na wyższy. Komunikat z wynikiem weryfikacji technicznej zostanie przekazany do Operatora Biorcy w ciągu 4DR od rozpoczęcia weryfikacji technicznej
2. Zamówienia rezygnacji ze SLA oraz zmiany poziomu na niższy nie podlegają weryfikacji technicznej, po pozytywnej weryfikacji formalnej przechodzą przekazywane są do realizacji.
3. W przypadku negatywnej weryfikacji technicznej, OPL odsyła do Biorcy komunikat z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji technicznej wysyłany jest komunikat do Operatora z potwierdzeniem realizacji i datą realizacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. Zamówienie jest przekazywane do realizacji.

### **4.16.5. Realizacja Zamówienia**

1. OPL, po otrzymaniu zamówienia SLA realizuje w terminie wskazanym przez Biorcę. Termin powinien przypadać na 7 DR od daty wpływu Zamówienia do OPL, gdzie dzień wpływu liczony jest jako T-0. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy.
2. OPL w ciągu 1 DR po zrealizowaniu zamówienia, wysyła Biorcy komunikat potwierdzający realizację. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.17. ZASADY ZGŁASZANIA ZAMÓWIEŃ NA WYKONANIE/MODYFIKACJĘ/ SPRAWDZENIE INSTALACJI WLR



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

Rozdział opisuje przypadki zgłaszania zamówień przez Biorcę na wykonanie usług dodatkowych na łączu z usługą WLR:

- wykonanie/zmiana instalacji dodatkowej do głównego zakończenia sieci (instalacja dodatkowego gniazdka)
- wykonanie łącza do dodatkowego urządzenia niezależnie od jego rodzaju i układu:
  - na terenie tej samej posesji
  - w układzie równoległym, na terenie innej posesji
- wykonanie zmian w instalacji zakończenia sieci
- sprawdzenie instalacji wykonanej przez abonenta

### **4.17.1. Zasady zgłoszenia zamówienia**

1. Abonent składa u Biorcy zamówienie na dodatkowe usługi na łączu z usługą WLR. Abonent wskazuje trzy daty dostępności do lokalu. Daty powinny zawierać się w przedziale minimum 7 DR maksimum 120 DK i musi przypadać w dzień roboczy.
2. OPL umożliwi realizację zamówienia w terminie wynikającym z Zamówienia Termin ten powinien zawierać się w dacie 7 DR - 120 DK od daty wpływu Zamówienia do OPL, gdzie dzień wpływu liczony jest jako T-0. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

### **4.17.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku, zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD.

### **4.17.3. Weryfikacja formalna Zamówienia.**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia, dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy Komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Zamówienia pozytywnie zweryfikowane są przekazywane do realizacji bez wysyłania komunikatu potwierdzającego przyjęcie zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.17.4. Realizacja Zamówienia

1. W przypadku dokonania przez OPL pozytywnej weryfikacji formalnej, OPL rozpocznie realizację zamówienia. Dla zamówień - wykonanie łączy do dodatkowego urządzenia (zrównoleglenie) etap realizacji zamówienia może zostać zakończony nieskutecznie z podaniem RA.
  - a. W przypadku nieskutecznej realizacji OPL w ciągu 1 DR odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji Zamówienia zgodnie z Załącznikiem do MWD Komunikaty.
  - b. Możliwe wyniki nieskutecznej realizacji:
    - Negatywny – brak możliwości realizacji zamówienia.
    - Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego – konieczność wykonania inwestycji po stronie OPL:
      - Negatywny z rozwiązaniem alternatywnym (z podaniem punktu dostępowego) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy.
      - Negatywny z opisem rozwiązania alternatywnego i podaniem punktu dostępowego (w przypadku, gdy punkt dostępowy po stronie OPL istnieje) – konieczność wybudowania przyłącza po stronie Biorcy i wykonania inwestycji po stronie OPL.
- Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
2. Biorca po odebraniu powyższego komunikatu, zapoznaje się z zaproponowanym rozwiązaniem alternatywnym i podejmuje decyzję, czy akceptuje przedstawione przez OPL warunki techniczne (dotyczy punktu 1b)
3. W przypadku braku akceptacji rozwiązania alternatywnego przez Biorcę, Biorca odsyła komunikat do OPL zawierający poniższy zakres danych. Na tej podstawie OPL anuluje zamówienie. Brak przesłania przez Biorcę komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy o zakończeniu realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
4. W przypadku akceptacji rozwiązania alternatywnego Biorca może przesłać do OPL komunikat z żądaniem przesłania kosztorysu szacunkowego do rozwiązania alternatywnego tylko w sytuacji, gdy inwestycja jest wykonywana po stronie OPL (pkt. 1b). W terminie 4 DR OPL sporządza i przesyła do Biorcy zamówiony kosztorys zawierający koszt i termin wykonania inwestycji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
5. W przypadku braku akceptacji kosztorysu szacunkowego Biorca wysyła komunikat do OPL, na podstawie którego OPL anuluje zamówienie. Brak przesłanego komunikatu w terminie 5 DR oznacza brak akceptacji i anulowanie zamówienia przez OPL. Anulowanie zamówienia skutkuje przesłaniem komunikatu do Biorcy o zakończeniu realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

6. W przypadku akceptacji dobudowy przyłącza (pkt 1b) Biorca powinien wskazać planowaną datę zakończenia dobudowy przyłącza abonenckiego. Data powinna mieścić się w przedziale 7 DR - 120DK od dnia odesłania komunikatu do OPL.
7. Po realizacji Zamówienia, OPL w ciągu 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
8. W przypadku, gdy realizacja zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca/Dawcy i opcjonalnie Macierzysty). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji zamówienia. Dla Dawcy/Dawców i opcjonalnie dla Macierzystego odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa powinna zostać w stanie niezmienionym.
9. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
  - a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, itp.).

W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin ustąpienia siły wyższej data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po ustąpieniu siły wyższej.
  - b. **Przyczyny po stronie OPL** (np. brak dostępu do urządzeń OPL).

W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. W przypadku, gdy nie jest znany termin dostępu do urządzeń OPL data nie zostanie wskazana. Nowy termin realizacji zostanie przekazany odrębnym komunikatem po uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL. Dla dedykowanego kodu komunikat RTN zakończy proces.
  - c. **Przyczyny po stronie Biorcy** (np. brak przyłącza, niepoprawne przyłącze, niepoprawna dokumentacja).

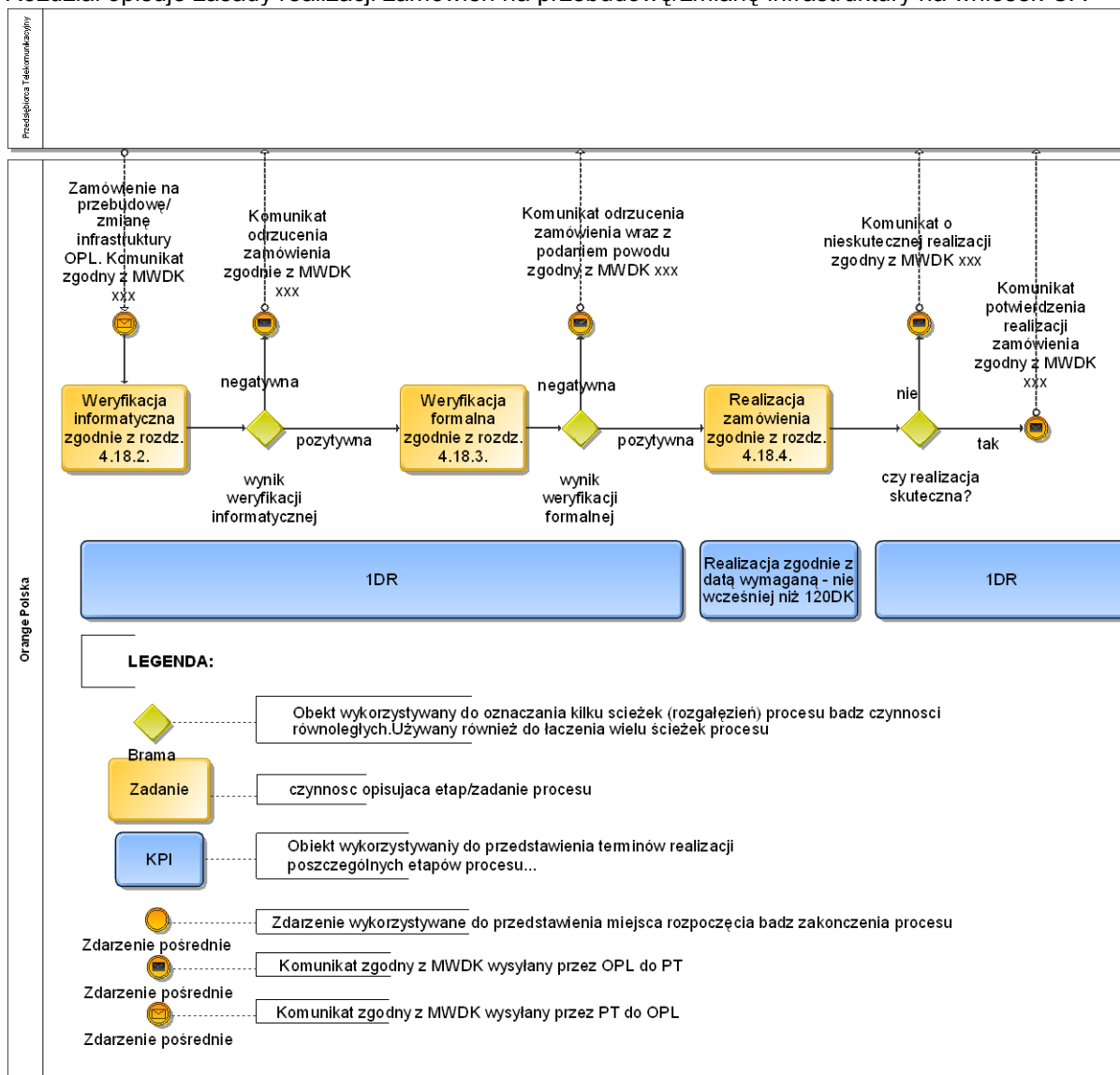
W komunikacie zawarta jest data, do której Biorca powinien usunąć wskazane nieprawidłowości oraz przyczyna negatywnej realizacji.

Wskazana data ponownej realizacji zamówienia powinna zawsze przypadać na 5 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
12. Po ustąpieniu Siły Wyższej lub uzyskaniu dostępu do urządzeń OPL, OPL przesyła informację o dacie realizacji zamówienia do Operatora Biorcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
13. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do Operatora Biorcy. Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## 4.18. PRZEBUDOWA/ZMIANA INFRASTRUKTURY OPL NA WNIOSEK OPERATORA WLR

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na przebudowę/zmianę infrastruktury na wniosek OA



\* Numery komunikatów na powyższym diagramie zostaną uzupełnione w momencie publikacji dokumentu MWDK.

### 4.18.1. Zasady zgłaszania zamówienia na przebudowę/zmianę infrastruktury

1. Proces zgłaszania zamówienia na przebudowę/zmianę infrastruktury odbywa się kanałem elektronicznym zgodnie z poniższym zakresem danych.
2. Dla realizacji zamówienia dotyczącego przebudowy infrastruktury w zakresie przestawienia słupa, przebudowy instalacji, Biorca w komunikacie wskazuje datę realizacji zamówienia nie wcześniejszą niż 120DK licząc od daty wpływu zamówienia do OPL. Data ta nie może przypadać

na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## **4.18.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zamówienie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. W kolejnym kroku zamówienie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z załącznikiem do MWD Komunikaty.

## **4.18.3. Weryfikacja formalna Zamówienia**

1. OPL, w terminie 1 DR od dnia otrzymania zamówienia dotyczącego zmiany infrastruktury dokonuje weryfikacji formalnej. W przypadku negatywnej weryfikacji zamówienia, OPL odsyła do Biorcy komunikat o negatywnej weryfikacji formalnej z podaniem przyczyny odmowy realizacji zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji formalnej zamówienia wykonywana jest realizacja. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

## **4.18.4. Realizacja Zamówienia**

1. OPL realizuje zamówienie zgodnie z potwierdzoną datą realizacji.
2. OPL, w ciągu 1 (jednego) DR od wskazanej w zamówieniu wymaganej daty realizacji w przypadku nieskutecznej realizacji wysyła komunikat z podaniem przyczyny nieskutecznej realizacji
3. OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia potwierdza Biorcy realizację Zamówienia.

Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty



## **4.19. AKTUALIZACJA BAZY PODMIOTÓW**

Baza referencyjna może zawierać podmioty będące organami administracji publicznej, bądź jednostkami świadczącymi usługi w zakresie: ochrony zdrowia i życia, bezpieczeństwa Państwa i porządku publicznego, obronności, szkolnictwa oraz sadownictwa. Baza abonentów nie może obejmować łącznie więcej niż 25% abonentów danego Operatora. Dla podmiotów z bazy referencyjnej przekazanej przez Biorcę do OPL Biorca może nadać Awarii status priorytetowy.

### **4.19.1. Zasady zgłaszania aktualizacji bazy podmiotów**

Operator przesyła do OPL poprzez ISI zgłoszenie wprowadzenia aktualizacji bazy podmiotów uprawnionych. Zakres danych zgodny z MWD Komunikaty. Baza referencyjna będzie aktualizowana i przekazywana przez Biorcę nie częściej niż raz na kwartał.

### **4.19.2. Weryfikacja informatyczna**

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia. W kolejnym kroku zgłoszenie podlega weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zgłoszenia. Do Operatora zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.19.3. Weryfikacja formalna**

1. OPL, w terminie do 3 Dni Roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia, dokonuje jego weryfikacji formalnej, przy założeniu, iż dzień wpływu zamówienia do OPL jest dniem T-0.
2. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej zgłoszenia, OPL odsyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy uzupełniony o przyczynę odmowy realizacji. Format komunikatu zawiera zakres danych zgodnie z MWD Komunikaty.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej zgłoszenia, OPL przystępuje do realizacji zgłoszenia.

#### **4.19.4. Realizacja zgłoszenia**

Po pozytywnej weryfikacji formalnej OPL aktualizuje bazę referencyjną zgodnie z przesłanym przez Biorcę zgłoszeniem. Baza referencyjna zachowuje historię aktualizacji uprawnionych podmiotów.

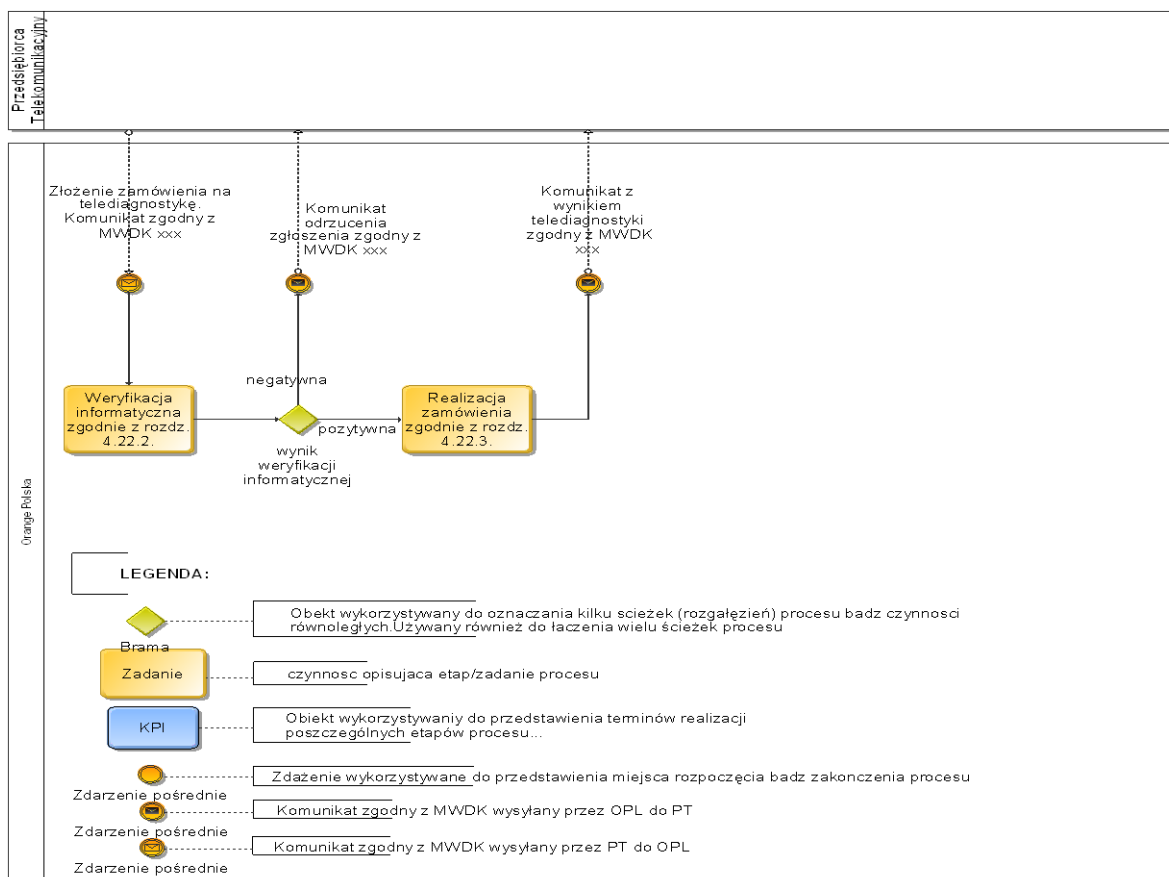
OPL w terminie do 3 DR poinformuje Biorcę o wyniku aktualizacji bazy referencyjnej – pozytywnym lub negatywnym.

W przypadku odrzucenia pojedynczego rekordu z przesłanego zgłoszenia następuje odrzucenie całego pliku – OPL nie wykonuje aktualizacji bazy referencyjnej. Do Biorcy zostaje wysłane powiadomienie o braku aktualizacji bazy z powodu błędnego pliku wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **4.20. Likwidacja DSLAM (migracja techniczna z sieci ATM na sieć Ethernet)**

1. OPL w ramach prac modernizacyjnych własnej sieci może zdecydować o likwidacji poszczególnych DSLAM ATM i zastąpieniu ich urządzeniami działającymi w technologii IP.
2. W przypadku wytypowania do likwidacji konkretnych DSLAM ATM na których działają usługi Operatora alternatywnego OPL przekaze do tego Operatora komunikat informujący o tym fakcie. W komunikacie tym zostanie przekazana lista usług działających na DSLAM przeznaczonym do likwidacji oraz data likwidacji. Komunikat taki będzie wysyłany dwukrotnie na 6 miesięcy oraz 14 DR przed planowaną likwidacją. Po wysłaniu przez OPL komunikatu na 14 DR przed likwidacją DSLAM wszystkie zamówienia na nowe usługi, modyfikacje opcji lub technologii na dany DSLAM będą odrzucane na etapie WT. Zakres danych zgłoszenia jest taki sam jak w pierwszym zgłoszeniu. Po odebraniu takiego komunikatu Operator będzie podejmował decyzję czy przełączać usługi na nowy DSLAM poprzez złożenie zamówienia zmiany poziomu dostępu. Jeżeli zamówienia zmiany poziomu dostępu nie zostaną złożone do OPL na 7 DR przed wyłączeniem DSLAM to usługi Operatora działające na wskazanym DSLAM zostaną zlikwidowane w dacie wyłączenia DSLAM.

## 4.21. ZAMÓWIENIE NA TELEDIAGNOSTYKĘ



### 4.21.1 Złożenie Zamówienia na Teledyagnostykę

1. Przedsiębiorca Telekomunikacyjny może wystąpić, do OPL z zamówieniem na Teledyagnostykę.
2. W tym celu, Przedsiębiorca Telekomunikacyjny przesyła do OPL komunikat typu „Zamówienie na Teledyagnostykę” zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty. Przedsiębiorca Telekomunikacyjny może wykonać Teledyagnostykę w zakresie usługi wąskopasmowej lub szerokopasmowej.

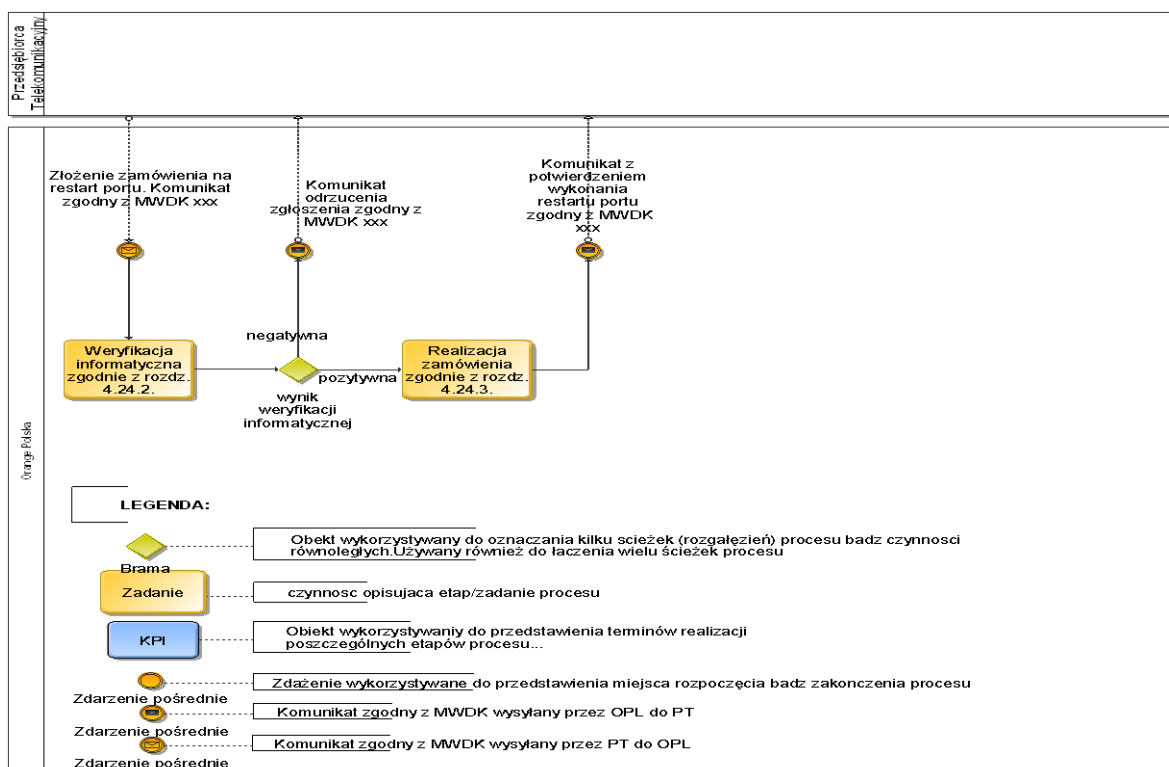
## 4.21.2 Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Telediagnostykę

1. Zamówienie przesłane przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. Do Operatora wysyłany jest komunikat potwierdzający przyjęcie zamówienia do realizacji.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

## 4.21.3 Realizacja Zamówienia na Telediagnostykę

1. Po pozytywnej Weryfikacji Informatycznej systemy OPL wykonują pomiary łącza abonenckiego wskazane w zamówieniu przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego.
2. OPL przekazuje do Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego wynik przeprowadzonej Telediagnostyki łącza. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Operator jest rozliczny za każde zlecenie pomiaru linii.

## 4.22 ZAMÓWIENIE NA RESTART PORTU



### **4.22.2. Złożenie Zamówienia na Restart Portu**

1. Przedsiębiorca Telekomunikacyjny może wystąpić, do OPL z zamówieniem na Restart Portu usługi szerokopasmowej.
2. W tym celu, Przedsiębiorca Telekomunikacyjny przesyła do OPL komunikat typu „Zamówienie na Restart Portu” zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.

### **4.22.3. Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Restart Portu**

1. Zamówienie przesłane przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. Do Operatora wysyłany jest komunikat potwierdzający przyjęcie zamówienia do realizacji.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

### **4.22.4. Realizacja Zamówienia na Restart Portu**

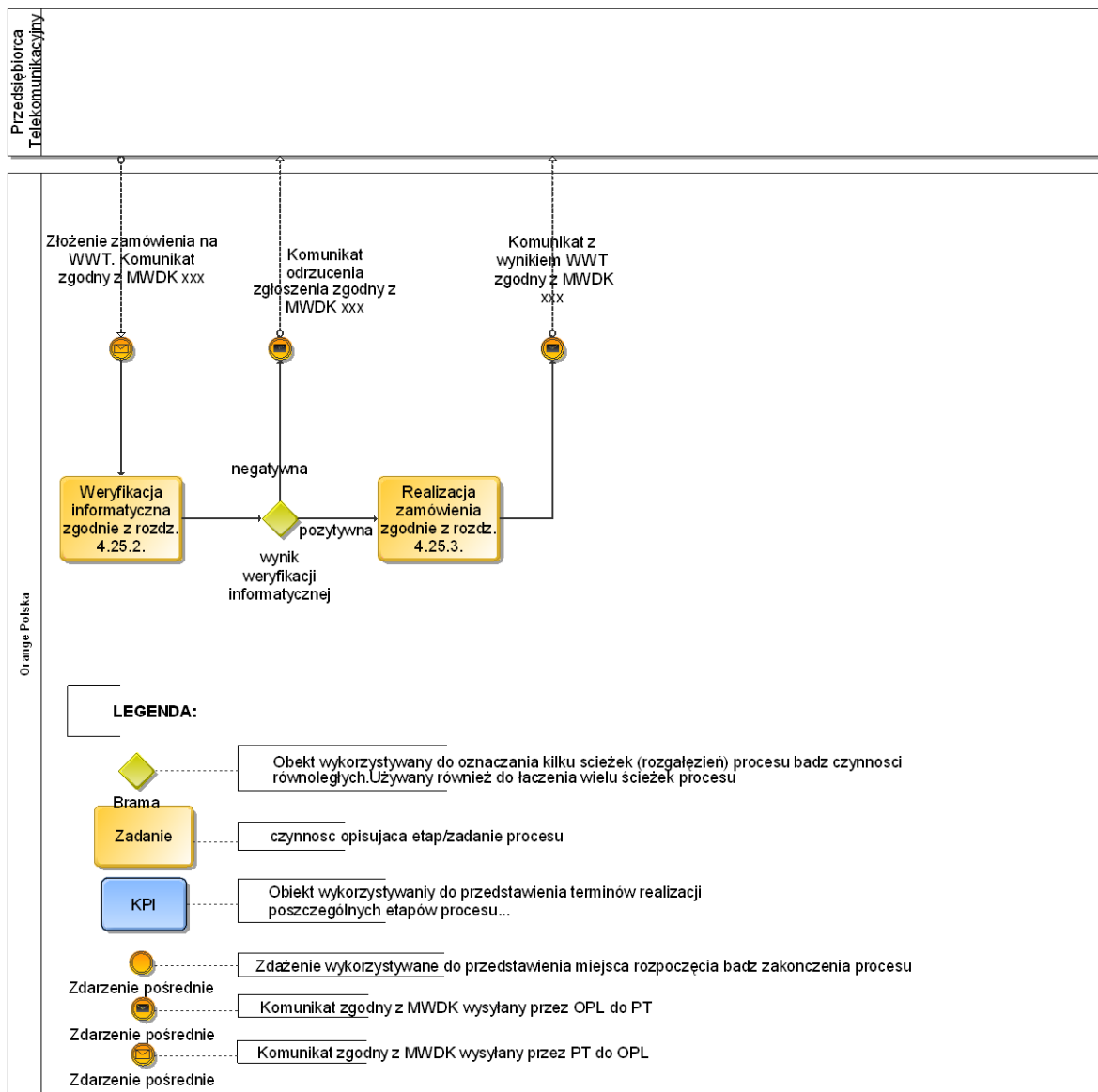
1. Po pozytywnej Weryfikacji Informatycznej systemy OPL wykonują restart portu usługi szerokopasmowej wskazanego w zamówieniu przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego.
2. OPL przekazuje do Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego informację o wykonanym restarcie portu.

Operator jest rozliczny za każde zlecenie restartu portu.

## 4.23. ZAMÓWIENIE TECHNICZNEJ

## WSTĘPNEJ

## WERYFIKACJI



### 4.23.1. Złożenie Wstępną Weryfikację Techniczną

1. Przedsiębiorca Telekomunikacyjny może wystąpić, do OPL z zamówieniem na WWT.
2. W tym celu, Przedsiębiorca Telekomunikacyjny przesyła do OPL komunikat typu „WWT” zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.

### 4.23.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Wstępną Weryfikację Techniczną

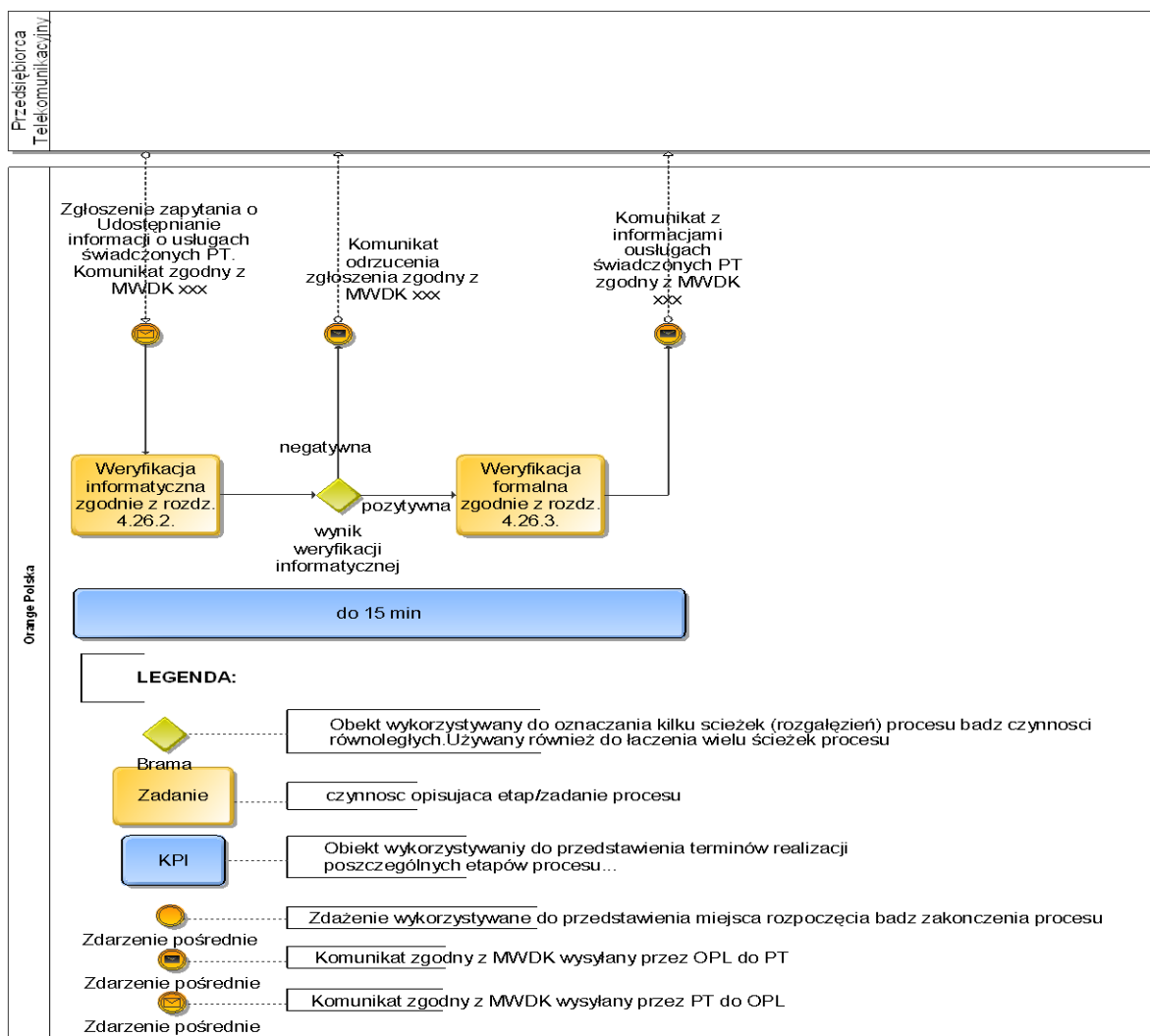
1. Zamówienie przesłane przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.

2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. Do Operatora wysyłany jest komunikat potwierdzający przyjęcie zamówienia do realizacji.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **4.23.3. Realizacja Zamówienia na Wstępną Weryfikację Techniczną**

1. Po pozytywnej Weryfikacji Informatycznej systemy OPL wykonują WWT łączy lub adresu wskazanego w zamówieniu przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego.
2. OPL przekazuje do Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego informację o wyniku WWT.
3. Wynik WWT nie obejmuje weryfikacji istnienia przyłącza abonenckiego dla łączy miedzianego i LPŚ dla FTTH.

#### 4.24. Udostępnianie informacji o usługach świadczonych PT



#### 4.24.1. Złożenie zamówienia o udzielenie informacji o usługach świadczonych PT

1. Przedsiębiorca Telekomunikacyjny może wystąpić, do OPL z zamówieniem na udzielenie informacji o usługach świadczonych PT.
2. W tym celu, Przedsiębiorca Telekomunikacyjny przesyła do OPL komunikat typu „udostępnienie informacji o usługach świadczonych PT” zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.

#### 4.24.2. Weryfikacja informatyczna Zamówienia na udzielenie informacji o usługach świadczonych PT

1. Zamówienie przesłane przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją komunikatów określona w dokumencie MWD Komunikaty.



2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zamówienia. Do Operatora wysyłany jest komunikat potwierdzający przyjęcie zamówienia do realizacji.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej następuje odrzucenie zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.

#### **4.24.3. Realizacja Zamówienia na udzielenie informacji o usługach świadczonych PT**

1. Po pozytywnej Weryfikacji Informatycznej systemu OPL wykonują zbieranie danych zgodnie z kluczem jaki PT określił w zamówieniu. Po zebraniu tych danych OPL przekazuje do Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego informację o usługach świadczonych PT.

### **5. ZAŁĄCZNIKI**

Załącznik nr 1 – Procesy MWM.

Załącznik nr 2 - KPI

---