

Instrukcja procesowa na okres przejściowy

(wersja 1.3)

Światłowód Inwestycje Sp. z o.o.
Warszawa, maj 2023

1.	WSTĘP.....	4
2.	DEFINICJE i SKRÓTY	4
3.	PROCESY REALIZOWANE DLA USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU	10
3.1.	WERYFIKACJA MOŻLIWOŚCI REALIZACJI ZAMÓWIENIA	10
3.2.	ZAMÓWIENIE USŁUGI NA ŁĄCZU ABONENCKIM NIEAKTYWNYM	11
3.2.1.	Złożenie Zamówienia na Usługę Specjalizowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym lub LLU w zakresie LPS	12
3.2.2.	Weryfikacja Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym	13
3.2.3.	Realizacja Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym	13
3.3.	ZAMÓWIENIE NA MIGRACJĘ USŁUGI	15
3.3.1.	Złożenie Zamówienia na migrację Usługi Specjalizowanej lub LLU	16
3.3.2.	Weryfikacja Zamówienia na migrację Usługi	17
3.3.3.	Realizacja Zamówienia na migrację Usługi	17
3.4.	ZAMÓWIENIE NA MODYFIKACJĘ USŁUGI SPECJALIZOWANEJ; ZMIANY MIEJSCA INSTALACJI USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU	19
3.4.1.	Złożenie Zamówienia na modyfikację Usługi Specjalizowanej	20
3.4.2.	Weryfikacja Zamówienia na modyfikację Usługi	21
3.4.3.	Realizacja Zamówienia na modyfikację Usługi	22
3.5.	ZAMÓWIENIE NA ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ	23
3.5.1.	Złożenie Zamówienia na Asystę Kompleksową dla Usługi Specjalizowanej	23
3.5.2.	Weryfikacja Zamówienia na Asystę Kompleksową	25
3.5.3.	Realizacja Zamówienia na Asystę Kompleksową	25
3.5.4.	Wymiana urządzeń końcowych przez Biorcę	27
3.6.	ZAMÓWIENIE NA REZYGNACJĘ Z USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU	28
3.6.1.	Złożenie Zamówienia na Rezygnację z Usługi	28
3.6.2.	Weryfikacja Zamówienia na Rezygnację z Usługi	28
3.6.3.	Realizacja Zamówienia na Rezygnację z Usługi	29
3.7.	Zwrot zakończenia abonenckiego ONT – Usługa Specjalizowana	29
3.8.	OBSŁUGA DOKUMENTACJI OPERATORSKIEJ	30
3.9.	GOSPODARKA MAGAZYNOWA	30
3.11.	ANULOWANIE ZAMÓWIENIA NA AKTYWACJĘ / MIGRACJĘ/ MODYFIKACJĘ/ DEAKTYWACJĘ / ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ ORAZ ZGŁOSZENIA USZKODZENIA DOT. USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU	30
3.11.1.	Obsługa zlecenia anulowania	31
4.	POZOSTAŁE PROCESY	32
4.1.	AWARIA USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU	32
4.1.1.	Zgłoszenie Awarii	36
4.1.2.	Weryfikacja zgłoszenia Awarii	36

4.1.3.	Obsługa zgłoszenia Awarii	36
4.1.4.	Potwierdzenie usunięcia Awarii przez Biorcę.....	38
4.2.	ASYSTA TECHNICZNA - ARBITRAŻOWADOT. USZKODZEŃ USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU	39
4.2.1.	Zgłoszenie asysty	41
4.2.2.	Weryfikacja formalna.....	41
4.2.3.	Przyjęcie zgłoszenia asysty	41
4.2.4.	Zmiana terminu Asysty na wniosek Biorcy	41
4.2.5.	Zmiana terminu Asysty na wniosek ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE	42
4.2.6	Zakończenie zgłoszenia	42
4.3.	REKLAMACJA USŁUGI.....	43
i.	Zgłoszenie reklamacji	44
ii.	Weryfikacja formalna.....	44
iii.	Rozpatrzenie reklamacji.....	44
iv.	Odpytanie o przedmiot reklamacji	44
v.	Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji.....	45
4.4.	TELEDIAGNOSTYKA DLA USŁUGI SPECJALIZOWANEJ	46
4.4.1.	Złożenie Zamówienia na Telediagnostykę	46
4.4.2.	Weryfikacja formalna Zamówienia na Telediagnostykę	46
4.4.3.	Realizacja Zamówienia na Telediagnostykę	47
5.	PROCESY USŁUG INFRASTRUKTURALNYCH	48
5.1.	AWARIE MASOWE	48
5.1.1.	Komunikat o wystąpieniu Awarii Masowej.....	48
5.1.2.	Komunikat o podejrzeniu Awarii Masowej.....	48
5.1.3.	Statusowanie Awarii Masowej	49
5.1.4.	Potwierdzenie usunięcia Awarii Masowej.....	49
5.2.	PRACE PLANOWE NA INFRATRUKTURZE ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE	49
5.3.	PRACE PLANOWE NA INFRATRUKTURZE BIORCY	49
5.4.	BUDOWA/ROZBUDOWA PDU	49
5.5.	MODYFIKACJA PARAMETRÓW PDU USŁUGI SPECJALIZOWANEJ.....	50
5.6.	LIKWIDACJA/ZMIENIJSZENIE PRZEPUSTOWOŚCI PDU USŁUGI SPECJALIZOWANEJ.....	50
5.7.	BACKHAUL (DOSYŁ) W ZAKRESIE UDOSTĘPNIENIA CIEMNEGO WŁÓKNA ŚWIATŁOWODOWEGO.....	50
5.8.	REALIZACJA OPTYCZNEGO PUNKTU POŁĄCZENIOWEGO (OPP).....	50
5.9.	REZYGNACJA Z BACKHAUL (DOSYŁ) W ZAKRESIE UDOSTĘPNIENIA CIEMNEGO WŁÓKNA ŚWIATŁOWODOWEGO.....	50
6.	Załączniki:	51

1. WSTĘP

Celem dokumentu jest określenie szczegółowych zasad komunikacji dla obsługi Zamówień/Zgłoszeń dla Usługi specjalizowanej , LLU w zakresie LPŚ, LLU w zakresie Usługi Backhaul, bazującej na aktualnym MWDP Procesy do czasu wdrożenia pełnej funkcjonalności w dedykowanym MWDK.

Dokument będzie dotyczył sposobu komunikacji dla n/w procesów:

- Budowa/rozbudowa/modyfikacja PDU dla US
- Migracja usług US i LLU pomiędzy Operatorami
- Zamówienia na Usługę Specjalizowaną, LLU oraz usługi infrastrukturalne m.in. Backhaul)
- Modyfikacje Usługi Specjalizowanej , LLU (zmiana miejsca lokalizacji, usługa Specjalizowana - modyfikacja opcji/ technologii, dodanie/usunięcie VLAN)
- Rezygnacje z Usług
- Odpytanie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przez OK o aktywne usługi świadczone na danym Łączu Abonenckim Aktywnym.
- Obsługa Awarii
- Anulowanie zamówienia – odstąpienie od zamówienia na aktywację / migrację / modyfikację / dezaktywację usługi, asystę kompleksową
- Asysta kompleksowa
- Asysta uszkodzeniowa
- Reklamacje usług
- Telediagnostyka

2. DEFINICJE I SKRÓTY

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

1. **Asysta** – umawianie służb technicznych ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i Biorcy w celu identyfikacji i usunięcia powtarzającej się w przyjętym przedziale czasowym Awarii.
2. **Asysta kompleksowa** - dodatkowa usługa umożliwiająca przeprowadzenie na wniosek Biorcy dodatkowych czynności w Lokalu Abonenta m.in. dostarczanie i konfiguracja urządzeń abonenckich, wykonanie instalacji lub modyfikacji sieci wewnętrznej, uruchomienie usługi na urządzeniach Abonenta.
3. **Asysta techniczna - arbitrażowa**- dodatkowa usługa realizowana w procesie usuwania Awarii umożliwiająca przeprowadzenie na wniosek Biorcy dodatkowych czynności w Lokalu Abonenta np., weryfikacji przyczyn Awarii, wymiany uszkodzonych urządzeń abonenckich, konfiguracji urządzeń abonenckich, lub modyfikacji sieci wewnętrznej, odtworzenia Łącza abonenckiego po dewastacji.
4. **Asysta diagnoza** - dodatkowa usługa realizowana w procesie usuwania Awarii polegająca na zdiagnozowaniu przyczyn Awarii w Lokalu Abonenta na zasobach Biorcy.
5. **Awaria** – stan techniczny sieci lub jej elementów uniemożliwiający lub poważnie ograniczający świadczenie Usługi.
6. **Awaria Masowa** - Awaria uniemożliwiająca lub poważnie ograniczająca świadczenie Usług dla

większej liczby Abonentów Biorcy. Występuje w szczególności, gdy:

- **ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** zdiagnozuje uszkodzenie lub niedostępność przynajmniej jednego węzła sieci telekomunikacyjnej np. PDU, OLT/MSAN, Spliter, ciemne włókno (backhaul)
- mają miejsce Prace planowe, o których Biorca nie zostało poinformowane, lub Prace planowe mają znacznie szerszy zakres wpływu na usługi niż to było zgłoszone.

Awaria Masowa nie dotyczy sytuacji spowodowanej Pracami planowymi w sieci w czasie ich trwania, pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia zgodnie z ustaleniami.

7. **Biorca** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, do którego Abonent wnioskuje o zawarcie Umowy Abonenckiej.
8. **Budynek** – budynek w którym zlokalizowany jest PDU **ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE**.
9. **C1** – klasa usług sieci Ethernet przeznaczona dla ruchu video.
10. **C 2** - klasa usług sieci Ethernet dla realizacji specjalizowanych usług transmisji danych; ruch w tej klasie będzie traktowany z niższym priorytetem niż w klasie CRT, C1 i z wyższym priorytetem niż w klasie C3.
11. **C 3** - klasa usług sieci Ethernet przeznaczona do obsługi ruchu typu best-effort, bez zapewnienia gwarancji pasma i parametrów typu delay/jitter/packet loss. Klasa ruchu przeznaczona do realizacji usług transmisji danych Usługi BSA.
12. **CRT** - klasa usług sieci Ethernet przeznaczona dla ruchu wymagającego zapewnienia gwarancji pasma o małej wrażliwości na zmiany parametrów delay/jitter/packet loss. Gwarancja pasma jest zapewniona poprzez odpowiednie zasady planowania pojemności sieci Ethernet. Klasa usługi przeznaczona dla ruchu głosowego oraz kontrolnego w sieci.
13. **Cennik** – obowiązujący cennik określający wysokość poszczególnych opłat wnoszonych przez Biorcę na rzecz **ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** z tytułu świadczenia Usług opisanych w Umowie.
14. **Ciemne włókna światłowodowe ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** (ang. Dark Fibers) – są to nieużywane i przygotowane do zestawienia drogi optycznej, włókna światłowodowe w zainstalowanym kablu światłowodowym Światłowod Inwestycje.
15. **CPE (Customer Premises Equipment)** – urządzenie aktywne będące własnością OK, instalowane w Lokalu Abonenta, stanowiące Zakończenie Usługi realizowanej na rzecz Abonenta zarządzanego przez Biorcę.
16. **KWM** –Kalendarz Wizyt Montera. Funkcjonalność umożliwiająca umówienie na konkretną datę partnera technicznego **ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** na instalację Usługi w Lokalu Abonenta.
17. **Dawca** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, którego Abonent wnioskuje o zawarcie Umowy Abonenckiej z Biorcą.
18. **Dewastacja** – uszkodzenia Łącza Abonenckiego powstałego z przyczyn i na terenie za które ponosi odpowiedzialność Abonent lub związanego z niewłaściwym przez niego użytkowaniem.
19. **Dostęp** – oznacza dostęp telekomunikacyjny do sieci **ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** realizowany na podstawie niniejszej Umowy w celu świadczenia przez **ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** Usługi BSA, Usługi Specjalizowanej lub Usługi LLU.
20. **Dobudowa LPŚ wykraczająca poza ustalony standard** - dotyczy przyłącza abonenckiego budowanego przez **ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE**, którego koszt budowy wykracza poza ustalony standard dla danych adresów;

- 21. Dobudowa LPŚ w ramach ustalonego standardu** – dotyczy przyłącza abonenckiego budowanego przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE , którego koszt budowy mieści się kwocie ustalonej zgodnie z Umową
- 22. 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.
- 23. Dzień kalendarzowy (DK)** – wszystkie dni tygodnia włączając soboty i niedziele oraz inne dni ustawowo wolne od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 24. Dokumenty wskazane przez Biorcę jako dokumenty do zwrotu jednego egzemplarza do Biorcy i pozostawienia jednego egzemplarza dla Abonenta** – są to dokumenty obsługiwane przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zgodnie z Umową. Dokumenty będą weryfikowane zgodnie z szablonem dostarczonym przez Biorcę.
- 25. Fizyczny Punkt Styku Sieci (FPSS)** – miejsce (niebędące zakończeniem sieci), w którym połączona jest Sieć Biorcy z Siecią ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE . W miejscu tym kończy się odpowiedzialność Światłowod Inwestycje , a zaczyna Biorcy. Jest to miejsce fizyczne, w którym połączone są urządzenia telekomunikacyjne ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i Biorcy, służące do utworzenia drogi transmisyjnej pomiędzy Siecią ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE a Siecią Biorcy.
- 26. FTTH** (ang. Fiber To The Home) - architektura światłowodowych sieci dostępowych, w której optyczne Zakończenie sieciowe (ONT) zlokalizowane jest w lokalu Abonenta.
- 27. ID Łącza** – niezmienny numer dla danego Łącza Abonenckiego uzyskiwany w ramach IO spełniający następujące wymagania:
- 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),
 - możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego bez konieczności podawania adresu zakończenia łącza (Łącza Abonenckie Aktywne),
 - możliwość uzyskania danych dotyczących konkretnego Łącza Abonenckiego, w tym parametrów fizycznych łącza i jego przebiegu,
 - zwiększenie ochrony danych osobowych w procesie udostępniania IO,
 - możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego pomimo zmiany Abonenta lub operatora świadczącego usługi na danym Łączu Abonenckim,
 - możliwość jednoznacznej identyfikacji usług świadczonych na danym Łączu Abonenckim,
 - możliwość ustalenia adresu PDU.
- 28. Informacja** – każda informacja przekazywana pomiędzy Stronami poprzez Interfejs Systemu Informatycznego. Informacja dotyczyć może: danych przekazywanych w ramach IO, składanych przez OK zamówień, możliwości technicznych Łącza Abonenckiego, długości i średnicy kabla Łącza Abonenckiego itp.
- 29. Infrastruktura Telekomunikacyjna** – urządzenia telekomunikacyjne, za wyjątkiem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
- 30. Lista Punktów Adresowych** – lista adresów Łączy Abonenckich wszystkich już gotowych do świadczenia Usługi
- 31. Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym jest lub ma być świadczona Usługa Abonencka.

- 32. Łącze Abonenckie** – obwód składający się z odcinka światłowodowej sieci j. dystrybucyjnej oraz Przyłącza Abonenckiego albo bez Przyłącza Abonenckiego, łączący Zakończenie sieci bezpośrednio z punktem dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej w szczególności z ODF lub równoważnym urządzeniem stanowiącym punkt dostępu do Sieci ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE .
- 33. Łącze Abonenckie Nieaktywne (ŁAN)** – Łącze Abonenckie, na którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie świadczy Usług Abonenckich lub Usług Regulowanych.
- 34. MFH** – (Multi Family House) oznacza budynek mieszkalny wielorodzinny (blok lub dom) znajdujący się pod danym adresem obejmujący co najmniej 3 lokale mieszkalne. MFH obejmuje także budynki, w których oprócz co najmniej 3 lokali mieszkalnych znajdują się także lokale usługowe.
- 35. NMO** – Najwyższa Możliwa Opcja prędkości.
- 36. NWF** – Negatywna Weryfikacja Formalna.
- 37. Migracje** – usługa świadczona przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na rzecz Operatora polegająca na Migracji Usługi od Operatora Dawcy do Operatora Biorcy z/ lub bez zmiany Usługi Hurtowej w ramach technologii GPON;
- 38. MWD Procesy** – Model Wymiany Danych Procesy. Dokument opisujący zasady realizacji procesów.
- 39. Okres Rozliczeniowy** – okres 1 (jednego) miesiąca, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca, do godz. 24:00 ostatniego dnia miesiąca. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy 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.
- 40. OLT** (ang. Optical Line Termination) – zakończenie linii optycznej. Urządzenie aktywne zapewniające połączenie systemów dostępowych aktywnych (ONU) i pasywnych z publiczną siecią telekomunikacyjną.
- 41. ONT** (ang. Optical Network Termination) - optyczne Zakończenie sieciowe/ terminal abonencki - urządzenie aktywne zamieniające sygnał optyczny na elektryczny.
- 42. Opcja Usługi** – wariant Usługi BSA, Usługi Specjalizowanej charakteryzujący się parametrami technicznymi i funkcjonalnymi wyrażonymi w maksymalnej szybkości transmisji danych do i od Abonenta
- 43. Operator (OK)** – przedsiębiorca lub inny podmiot, uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, współpracujący z ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ramach Umowy o dostępie telekomunikacyjnym w zakresie świadczenia usługi dostępu szerokopasmowego (BSA) Usługi Specjalizowanej oraz w zakresie dostępu do ciemnego włókna światłowodowego (backhaul_dosył) oraz do lokalnej pętli światłowodowej (LPŚ) w architekturze FTTH
- 44. OPP** - optyczny punkt połączeniowy zrealizowany na poziomie Splittera optycznego, który służy do podłączenia poszczególnych Lokalnych Pętli Światłowodowych (LPŚ).
- 45. Pigtail** – krótki odcinek jednowłókowego kabla stacyjnego (zazwyczaj w tubie o średnicy 0.9 mm) zakończony tylko z jednej strony złączem światłowodowym. Drugi koniec kabla jest spawany do włókna kabla wewnątrz przełącznicy i wpinany w adapter od wewnętrznej strony pola przełączeniowego.
- 46. Przerwa** – przerwa w świadczeniu Usługi, niebędąca Awarią, spowodowana w szczególności

Pracami planowymi albo przerwa w świadczeniu Usługi Abonenckiej.

47. **Punkt Dostępu do Usługi (PDU)** – miejsce, określone przez nazwę kodową (SEZTEL) i adres pocztowy, w którym Biorca uzyskuje dostęp do Sieci ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE . W miejscu tym jest możliwa wymiana i rejestracja ruchu telekomunikacyjnego i sygnalizacji międzysieciowej.
48. **PoE Injector (Power over Ethernet Injector)** – urządzenie/moduł dodające napięcie stałe na żyłach kabla UTP instalowane w lokalu Abonenta w przypadku Wyniesionego ONT (FTTB).
49. **PoE Splitter (Power over Ethernet Splitter)** – urządzenie/moduł odbierające napięcie stałe z żył kabla UTP instalowane poza lokalem Abonenta w przypadku Wyniesionego ONT (FTTB).
50. **Porozumienie wdrożeniowe** - Porozumienie pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE a OK określająca zasady świadczenia Usług w okresie przejściowym, tj. do czasu wdrożenia pełnej funkcjonalności systemowej
51. **SFH** - (Single Family House) oznacza budynek mieszkalny jednorodzinny znajdujący się pod danym adresem obejmujący nie więcej niż 2 lokale mieszkalne.
52. **Sieć Ethernet** – sieć telekomunikacyjna zrealizowana w technologii Ethernet przeznaczona do pakietowej transmisji danych.
53. **Sieć Biorcy** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna Biorcy.
54. **Sieć ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE .
55. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności:
 1. wojna, a w tym: wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy;
 2. katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie.
56. **SLA** – podwyższony standard w usuwaniu Awarii.
57. **Slot/ Termin umówienia** – wskazany przez Operatora w KWM lub uzgodniony z Abonentem przedział czasowy, w którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zrealizuje Zamówienie lub usunięcie Awarii, następnie poinformuje o tym Biorcę
58. **Strona** – ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE lub OK (lub łącznie Strony) (*Ilekoć posługujemy się definicją Strony w odniesieniu do nałożonych na Stronę obowiązków, za Stronę uważa się OK, który podpisał Umowę o dostępie z ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE)
59. **T-0** – dzień wpływu Zamówienia, który nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji Zamówienia.
60. **Technologie Hybrydowe** – architektura dostępu, w której pomiędzy Splitterem optycznym zlokalizowanym najbliżej Lokalu Abonenta, a Lokalem Abonenta wykorzystana jest istniejąca infrastruktura miedziana, dotyczy wyłącznie wariantu wyniesionego ONT.
61. **Tryb Realizacji Połączenia Sieci** – tryb fizycznego połączenia Urządzeń Biorcy z urządzeniami ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE , służący do utworzenia drogi transmisyjnej pomiędzy sieciami Stron w celu realizacji Usług.
62. **Tryb Telehousingu** – jeden z trybów realizacji połączenia sieci, w którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zapewnia całą Infrastrukturę Telekomunikacyjną, między własną siecią, a odpowiednim węzłem w Sieci Biorcy wybranym z wykazu PDU ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE . Punkt styku umiejscowiony jest po liniowej stronie przełącznicy ODF należącej do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE .

- 63. Tryb Połączenia Liniowego** – jeden z trybów realizacji połączenia sieci, polegający na połączeniu włókien światłowodowych kabla ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE z włóknami światłowodowymi kabla biegnącego do sieci przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Punkt styku umiejscowiony w Studni zero dla kabli nowobudowanych lub na ODF ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dla kabli obecnie zakończonych w obiektach.
- 64. Umowa** – umowa pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE a OK określająca zasady świadczenia Usług.
- 65. Urządzenia** – urządzenia telekomunikacyjne spełniające normy techniczne, określone obowiązującymi przepisami prawa, zainstalowane zgodnie z Umową.
- 66. Urządzenie Końcowe** – sprzęt telekomunikacyjny przyłączony do zakończenia sieci FTTH ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, znajdującego się w lokalu abonenta, w szczególności: set-top-box (STB), CPE Urządzenie Zintegrowane.
- 67. Urządzenie Zintegrowane** – Urządzenie Końcowe integrujące funkcje co najmniej CPE i ONT, zapewniające wzajemną separację tych funkcji.
- 68. Usługa/Usługi** – Usługa BSA, Usługa Specjalizowana lub Usługa LLU świadczona w technologii FTTH o parametrach określonych w Umowie. Zakres Usługi oraz szczegółowe zasady współpracy zostały określone w treści Umowy.
- 69. Wyniesiony ONT** – typ instalacji FTTB w którym urządzenie ONT może znajdować się poza lokalem abonenckim, a usługa jest świadczona na ostatnim odcinku za pomocą kabla Ethernetowego, gdzie możliwe są różne scenariusze w szczególności z wykorzystaniem urządzeń PoE Injector (Power over Ethernet Injector) oraz PoE Splitter (Power over Ethernet Splitter).
- 70. Usługa Abonencka** – usługa telekomunikacyjna świadczona Abonentowi na podstawie Umowy Abonenckiej.
- 71. Usługa backhaul dosył** - usługa dzierżawy Ciemnego Włókna światłowodowego wybudowanego w Sieci ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na ciągłym odcinku o określonej długości optycznej, zestawionego pomiędzy zakończeniem włókna od strony przyłączenia do OLT/MSAN a OPP zgodnie z Informacjami Ogólnymi, na potrzeby realizacji przez Biorcę Usług LLU.
- 72. Usługa** – usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie szerokopasmowego dostępu do lokalnej pętli abonenckiej poprzez dostęp do węzłów sieci telekomunikacyjnej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych.
- 73. Usługa Specjalizowana** - usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie szerokopasmowego dostępu do węzłów sieci ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na potrzeby sprzedaży zaawansowanych usług transmisji danych dla klientów biznesowych.
- 74. Usługa LPŚ** - usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie dostępu do Lokalnej Pętli Światłowodowej (LPŚ) FTTH będącej własnością ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
- 75. Usługa LLU** – usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie Dostępu do Lokalnej Pętli Światłowodowej (Usługa LLU LPŚ) FTTH będącej własnością ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE lub do Ciemnego włókna światłowodowego (Usługa LLU backhaul - dosył) będącego własnością Światłowod Inwestycje.
- 76. Usługa LLU LPŚ** - usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie dostępu do Lokalnej Pętli Światłowodowej (LPŚ) FTTH będącej własnością ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
- 77. Usługi** – rozumiane łącznie jako Usługa BSA, Usługa LLU, Usługa Specjalizowana.

- 78. VLAN (ang. Virtual Local Area Network)** – wydzielona logiczna sieć w ramach sieci fizycznej
- 79. VLAN N:1** – wirtualna sieć LAN w której wielu Abonentów/Usług mapowanych jest do jednego VLAN przy czym nie zachodzi bezpośrednia komunikacja na węźle dostępowym pomiędzy klientami.
- 80. VLAN 1:1** – wirtualna sieć LAN w której jeden Abonent/Usługa Abonencka mapowana jest do jednego VLAN.
- 81. Weryfikacja Dostępności Usługi** - weryfikacja możliwości świadczenia Usługi BSA, Usługi Specjalizowanej lub Usługi LLU w danej lokalizacji, z wykorzystaniem systemu informatycznego.
- 82. Węzeł Ethernet** – węzeł Sieci Ethernet.
- 83. Węzeł sieci telekomunikacyjnej** – urządzenie w sieci telekomunikacyjnej używane do świadczenia usług szerokopasmowej transmisji danych umożliwiające dostęp do tej sieci
- 84. Zakończenie Abonenckie (ZA)** - sprzęt przekazany w użytkowanie Abonentowi, niezbędny do świadczenia usługi końcowej zgodnie z Umową podpisaną przez Abonenta.
- 85. Zakończenie sieci (ZS)** – wtyk lub gniazdo optyczne znajdujące się na końcu Łącza Abonenckiego albo urządzenie ONT - jeśli zgodnie z Umową jest ono dostarczane przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE - znajdujące się w Lokalu w którym kończy się Łącze Abonenckie.
- 86. Zamówienie** – informacja w formie elektronicznej przekazywana przez Biorcę do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w celu realizacji Usługi i/lub Migracji.
- 87. Zgłoszenie** – informacja dotycząca powstania Awarii i wniosku

3. PROCESY REALIZOWANE DLA USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU w zakresie LPŚ

3.1. WERYFIKACJA MOŻLIWOŚCI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Operator Biorca dokonuje następujących czynności poprzedzających złożenie Zamówienia:

1. Weryfikacja dostępności Usługi na wskazanym adresie.

W udostępnionej przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bazie adresów z zasięgami sieci FTTH Operator Biorca dokonuje weryfikacji dostępności Usługi Specjalizowanej i/lub Usługi LLU w zakresie LPŚ na wskazanym adresie.

W pliku wystawionym przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, będą zawarte informacje o:

- a. pozytywnych warunkach technicznych;
 - łącze aktywne/nieaktywne;
 - konieczności dobudowy LPŚ w ramach ustalonego standardu;
 - konieczności dobudowy LPŚ wykraczającą poza ustalony standard;
 - dostępną maksymalną opcję prędkości;
 - obszar regulowany/zderegulowany
- b. negatywnych warunkach technicznych.

Baza adresowa będzie zamieszczana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na zasobie sieciowym w cyklach dziennych.

2. Rezerwacja terminu realizacji Usługi w KWM

Po uzyskaniu informacji w zakresie pozytywnych warunków technicznych Operator Biorca rezerwuje termin realizacji Usługi w KWM. Termin realizacji powinien być wyznaczony na dzień roboczy, w zależności od dostępności slotów oraz czasu minimalnego na dobudowę LPŚ. Termin ten nie może być krótszy niż 2 DR (dotyczy LLU w zakresie LPŚ) lub 4DR (dotyczy US bez asysty kompleksowej) lub 6DR (w przypadku IS z Asystą Kompleksową) i nie dłuższy niż 120 DK, a dzień rezerwacji terminu realizacji i złożenia Zamówienia liczony jest jako T-0.

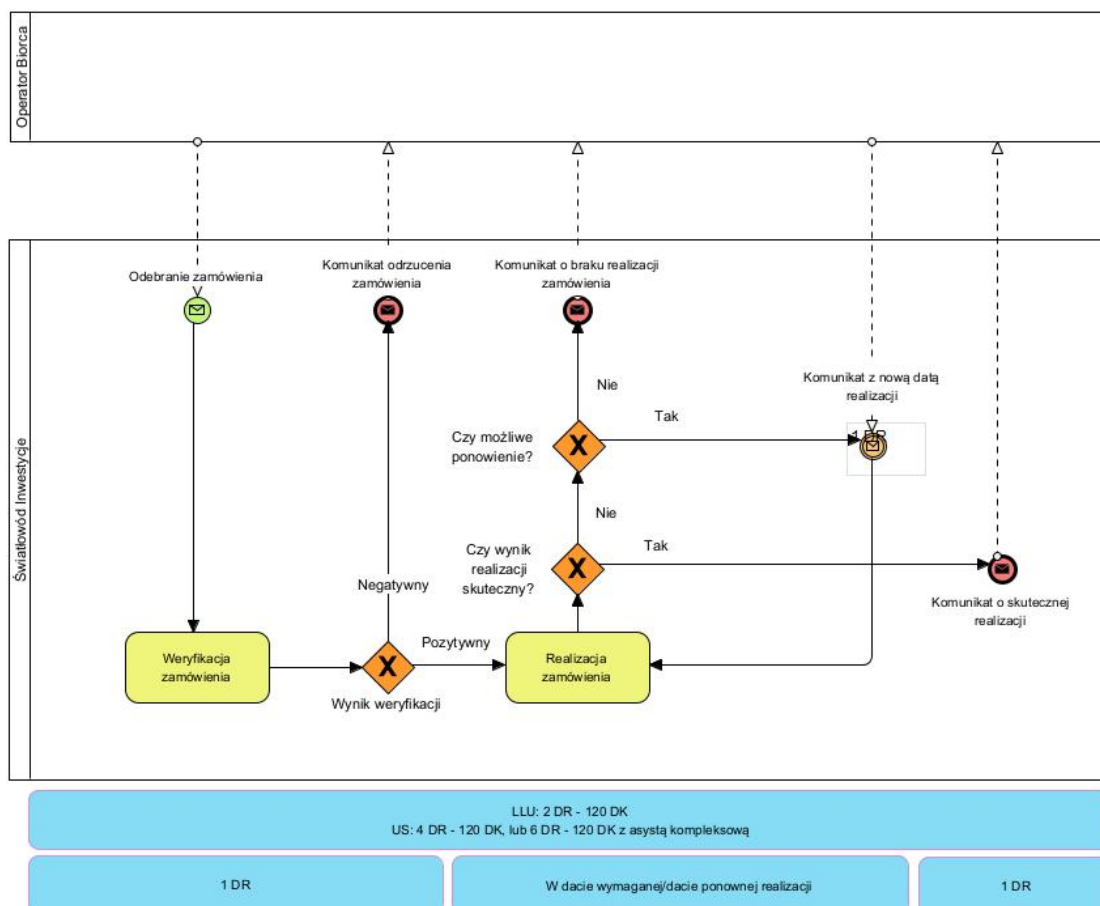
ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie dążył do zabezpieczania odpowiedniej ilości dostępnych wolnych slotów oraz dostępności Partnera Technicznego.

3. Modyfikacja terminu realizacji Usługi w KWM.

ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dopuszcza modyfikację daty przez Biorcę do 24h przed planowaną datą realizacji polegającą na:

- skróceniu wcześniej zarezerwowanego terminu realizacji w KWM (do terminu nie krótszego, niż 24h przed planowaną datą realizacji)
- wydłużeniu wcześniej zarezerwowanego terminu realizacji w KWM
- zwolnieniu zarezerwowanego slotu

3.2. ZAMÓWIENIE USŁUGI NA ŁĄCZU ABONENCKIM NIEAKTYWNYM



Realizacja Zamówienia na usługę BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

3.2.1. Złożenie Zamówienia na Usługę Specjalizowaną na Łączu Abonenckim Nieaktywnym lub LLU w zakresie LPŚ

1. Biorca składa Zamówienie na Usługę Specjalizowaną lub LLU w zakresie LPŚ poprzez kanał elektroniczny uzupełniając wymagane dane zgodnie z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Podczas rejestracji zamówienia na Usługę Specjalizowaną Biorca ma możliwość skorzystania z Asysty Kompleksowej opisaną w rozdziale **3.5 Asysta Kompleksowa**.
2. W Zamówieniu na Usługę Specjalizowaną lub LLU w zakresie LPŚ Biorca jest zobligowany do podania danych kontaktowych (numeru telefonu) do Abonenta lub przedstawiciela Biorcy odpowiedzialnego za ustalenie wizyty służb technicznych w lokalu Abonenta Biorcy oraz w miarę potrzeby Id Usługi po stronie Biorcy.
3. Biorca w składanym Zamówieniu dla Usługi LLU w zakresie LPŚ lub Usługi Specjalizowanej może zamówić SLA 8h na obsługę Awarii.
4. Biorca może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia na Usługę Specjalizowaną zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę Specjalizowaną, uruchomi Usługę w najwyższej możliwej Opcji Usługi. Zasady realizacji Zamówienia w trybie, o którym mowa w zdaniu poprzednim są następujące:
 - a. Biorca w Zamówieniu na Usługę wskazuje, iż Zamówienie na Usługę Specjalizowaną będzie realizowane w trybie „Uruchom najwyższą opcję”, przy czym wskazana przez Biorcę w zamówieniu opcja nie może być wyższa niż wskazana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w informacjach przekazywanych Biorcy.
 - b. W trakcie uruchomienia Usługi Specjalizowanej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji działania Usługi i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę, uruchomi Usługę Specjalizowaną w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu na Usługę.
5. Termin realizacji Zamówienia na usługę LLU w zakresie LPŚ powinien mieścić się pomiędzy 2 DR a 120 DK, a dla Zamówienia na Usługę Specjalizowaną powinien mieścić się pomiędzy:
dla Zamówień bez Asysty Kompleksowej - 4 DR a 120 DK
dla Zamówień z Asystą Kompleksową 6DR a 120 DK
pod warunkiem dostępności slotu zgodnie z KWM, a dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0.
6. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy.

7. W przypadku Usług Specjalizowanych Biorca zamawia opcję usługi o parametrach wskazanych w Umowie o dostępie telekomunikacyjnym w zakresie świadczenia usługi dostępu szerokopasmowego Usługi Specjalizowanej oraz w zakresie dostępu do ciemnego włókna światłowodowego (backhaul_dosył) oraz do lokalnej pętli światłowodowej (LPŚ) w architekturze FTTH (Część II pkt 1.2 ust 5 Tab a.). Dodatkowo, w ramach Zamówienia na Usługę Specjalizowaną Biorca określa konfigurację dodatkowych VLAN wraz z przypisaniem do każdego z VLAN pasma przepływności przy czym:
 - a. suma pasm ze wszystkich VLAN (z wyłączeniem pasma 1M VLAN-a technicznego) dla danej usługi na łączu nie może przekroczyć wskazanej w zamówieniu przepływności,
 - b. wskazane pasmo dla każdego z VLAN musi być wielokrotnością 10Mb,
 - c. maksymalna ilość VLAN możliwych do uruchomienia w ramach jednej Usługi wynosi 8 (1 podstawowy z Usługą plus 7 dodatkowych),
 - d. dodatkowo, może zamówić 1 VLAN techniczny do zarządzania urządzeniami. VLAN dodatkowy wchodzi w skład 8 VLAN wskazanych w punkcie c.
8. Brak danych wymaganych na etapie składania Zamówienia na Usługę Specjalizowaną lub LLU w zakresie LPŚ będzie powodem do odrzucenia Zamówienia przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.

3.2.2. Weryfikacja Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod względem formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. sprawdzenie zakresu wymaganych danych, czy dla usługi są w trakcie realizacji zamówienia objęte innym procesem.
2. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym lub przypada na dzień świąteczny / dni ustawowo wolne od pracy, komunikat Biorcy zostaje odrzucony przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat e-mail o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny, zgodnie z Załącznikiem nr 2 - Przyczyny negatywnej weryfikacji formalnej (NWF). Komunikat wysyłany jest na adres mailowy wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia z nowym identyfikatorem.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji Zamówienie przechodzi na etap realizacji.

3.2.3. Realizacja Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po pozytywnej weryfikacji komunikatu Zamówienia, dokonuje rezerwacji zasobów niezbędnych do instalacji usługi i przystępuje do realizacji Zamówienia zgodnie ze wskazaną datą realizacji.

2. W ramach realizacji Zamówienia Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje instalacji Usługi w lokalu Abonenta Biorcy. Instalacja Usługi Specjalizowanej może zawierać w sobie dodatkowe opcje asysty opisane w rozdziale **3.5.1 Złożenie Zamówienia na Asystę Kompleksową**.

W przypadku braku możliwości dokończenia instalacji w slotcie, strony dopuszczają możliwości dokończenia instalacji w następnym Dniu Roboczym bez konieczności ponownej rezerwacji slotu w KWM przez Biorcę.

3. W ramach instalacji Usługi Specjalizowanej w technologii FTTH Partner techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE instaluje ONT w sieci domowej Abonenta.

W wariantcie Wyniesionego ONT (FTTB) Partner techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może zainstalować urządzenie ONT poza lokalem Abonenta. Dodatkowo w lokalu lub poza nim Światłowód Inwestycje może zainstalować dodatkowe elementy, w tym urządzenia niezbędne do uruchomienia usługi (np. urządzenie PoE Injector, PoE Splitter).

ONT oraz urządzenia wykorzystane do instalacji usługi stanowią własność ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.

W ramach instalacji Usługi Specjalizowanej w technologii FTTH może być wykorzystane Urządzenie zintegrowane, które stanowi własność OK. ONT wbudowany w Urządzenie zintegrowane jest zarządzany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

4. Po realizacji Zamówienia, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż do 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat e-mail potwierdzający realizację Usługi Specjalizowanej lub LLU w zakresie LPŚ wraz z jej parametrami. Komunikat będzie zawierał m.in. ID łącza, a dla Usługi Specjalizowanej opcję prędkości, typy i numery seryjne urządzeń końcowych (w tym Urządzenie zintegrowane oraz urządzenia dodatkowe PoE Injector i/lub PoE Splitter dla usług w technologii Wyniesiony ONT) lub ONT (za wyjątkiem Wyniesionego ONT zainstalowanego poza lokalem Klienta i ONT wbudowanego w Urządzenie zintegrowane). Jeśli instalacja odbyła się w technologii Wyniesiony ONT – informacja o tej technologii zostanie zamieszczona w komunikacie. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym . Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
5. W przypadku braku możliwości komunikacji systemowej w zakresie konfiguracji urządzeń dla Usługi Specjalizowanej w ramach Asysty Kompleksowej, Strony ustalą na roboczo alternatywny tryb komunikacji.
6. W komunikacie informującym o pozytywnej realizacji Usługi Specjalizowanej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może wskazać opcję prędkości z jaką zostanie uruchomiona Usługa. Dotyczy to przypadków, dla których Biorca w Zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie Usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości.
7. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia na Usługę Specjalizowaną lub LLU w zakresie LPŚ zakończyła się niepowodzeniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła drogą elektroniczną komunikat e-mail do Biorcy wraz z przyczyną braku realizacji. Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji Zamówienia, na adres mailowy wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym.
8. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji to:
 - a. **Przyczyny po stronie Biorcy** (np. rezygnacja z realizacji Zamówienia przez Abonenta Biorcy, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez Abonenta Biorcy, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji). W komunikacie zawarta jest

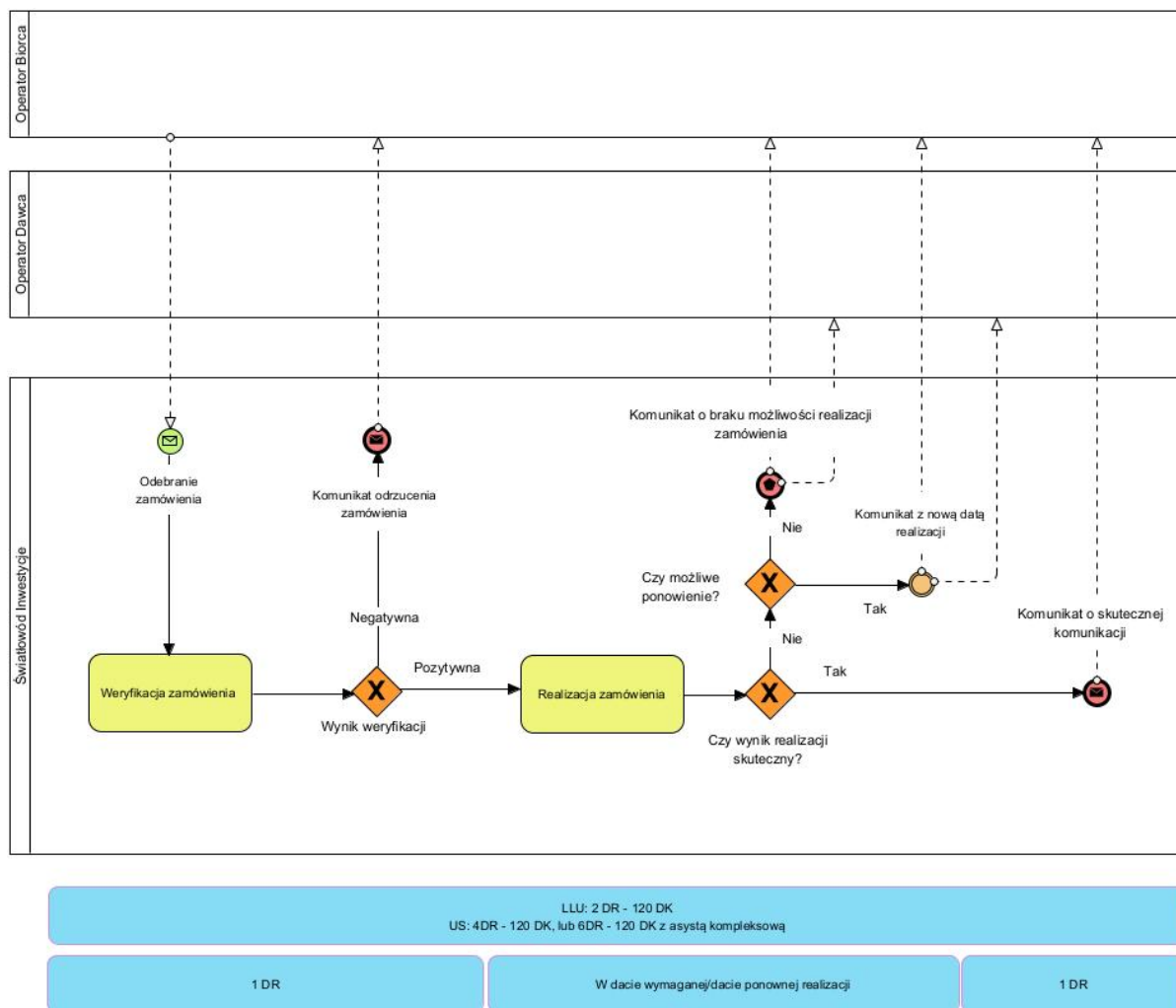
informacja o przyczynie nieskutecznej realizacji. Biorca wskazuje nową datę realizacji Zamówienia. Biorca rezerwuje nowy termin realizacji w KWM i przesyła nowe Zamówienie.

- b. **Przyczyny po stronie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** (brak dostępu do infrastruktury ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE). W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. Biorca rezerwuje termin w KWM. W przypadku, gdy występuje brak możliwości wyznaczenia daty przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE – Zamówienie zostaje zakończone. negatywnie.
- c. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). W komunikacie będzie zawarta informacja o negatywnej realizacji technicznej. Zamówienie w takim przypadku zostaje zakończone z wynikiem negatywnym.
- d. **Zakres dobudowy wykracza poza ustalony standard** W komunikacie dla Zamówień na Usługę Specjalizowaną lub LLU w zakresie LPŚ w przypadku konieczności dobudowy LPŚ w wariantcie „poza standard”, zawarta będzie informacja o ilości dni niezbędnych do wykonania inwestycji/prac dodatkowych, przyczyna negatywnej realizacji oraz szacowane koszty dobudowy. Biorca w terminie do 5 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji przekazuje decyzję w sprawie realizacji dobudowy. W przypadku braku zgody na dobudowę lub braku odpowiedzi w wymaganym czasie – Zamówienie zostaje zakończone z negatywnym wynikiem realizacji. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje realizację dobudowy – zmienia datę realizacji Zamówienia, rezerwuje termin w KWM i opcjonalnie załącza wymagane dokumenty Biorcy (np. umowę/aneks).

3.3. ZAMÓWIENIE NA MIGRACJĘ USŁUGI

Rozdział opisuje zasady realizacji Zamówienia na migrację Usługi Specjalizowanej i LLU w zakresie LPŚ, świadczonych przez Dawcę na Usługę zamawianą przez Biorcę. Migracja Usługi dotyczy zmiany Operatora bez zmiany Usługi.

Realizacja Zamówienia na migrację usługi BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.



3.3.1. Złożenie Zamówienia na migrację Usługi Specjalizowanej lub LLU w zakresie LPŚ

1. Biorca przed złożeniem Zamówienia do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji dostępności Usługi na wskazanym adresie oraz rezerwacji terminu realizacji w KWM zgodnie z zapisami w rozdziale 3.1. **Weryfikacja możliwości realizacji Zamówienia.**
2. Data migracji Usługi Specjalizowanej lub LLU w zakresie LPŚ jest ustalana pomiędzy Biorcą i Dawcą przed złożeniem Zamówienia. Na etapie składania Zamówienia Biorca uzupełnia datę w KWM uzgodnioną z Dawcą.
3. Biorca może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia Migracji na Usługę Specjalizowaną zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę Specjalizowaną, uruchomi Usługę w najwyższej możliwej Opcji Usługi. Zasady realizacji Zamówienia w trybie, o którym mowa w zdaniu poprzednim są następujące:
 - a. Biorca w Zamówieniu Migracji na Usługę wskazuje, iż Zamówienie na Usługę Specjalizowaną będzie realizowane w trybie „Uruchom najwyższą opcję”, przy czym wskazana przez Biorcę w zamówieniu opcja nie może być wyższa niż wskazana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w informacjach przekazywanych Biorcy.

- b. W trakcie uruchomienia Usługi Specjalizowanej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji działania Usługi i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę, uruchomi Usługę Specjalizowaną w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu Migracji na Usługę.
4. Biorca wskazuje w zamówieniu migracji Usługi Specjalizowanej tylko te usługi/VLAN-y, które chce zmigrować, pozostałe istniejące VLAN-y i powiązane z nimi usługi zostaną usunięte.
 5. Biorca składa Zamówienie na migrację Usługi poprzez kanał elektroniczny, na adres wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym, wskazując wymaganą datę realizacji Usługi oraz w miarę potrzeby Id Usługi po stronie Biorcy. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
 6. Dla Zamówienia migracji usługi LLU w zakresie LPŚ termin realizacji nie może być ,krótszy niż 2 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, Dla Zamówienia migracji Usługi Specjalizowanej termin realizacji nie może być ,krótszy niż:
Zamówienia bez Asysty Kompleksowej - 4 DR i dłuższy niż 120 DK
Zamówienia z Asystą Kompleksową - 6DR i dłuższy niż 120 DK pod warunkiem dostępności slotu zgodnie z KWM, nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni ustawowo wolne od pracy. Dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0. W ramach realizowanego Zamówienia migracji Usługi Specjalizowanej, Biorca ma możliwość skorzystania z dodatkowej asysty kompleksowej opisanej w rozdziale 3.5 Asysta Kompleksowa.
 7. Uzgodnienie daty realizacji migracji Usługi spoczywa na Biorcy i jest realizowane poza ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE pomiędzy Dawcą i Biorcą.

3.3.2. Weryfikacja Zamówienia na migrację Usługi

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod względem formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. sprawdzenie danych wymaganych, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w Załączniku nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
2. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
3. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na migrację Usługi z nowym identyfikatorem Zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji Zamówienia na migrację Usługi, Zamówienie przechodzi na etap realizacji.

3.3.3. Realizacja Zamówienia na migrację Usługi

1. Podczas realizacji Zamówienia na migrację LLU w zakresie LPŚ lub Usługi Specjalizowanej, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie dążyła do minimalizacji przerwy w świadczeniu Usługi. Dla realizacji migracji na infrastrukturze ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE , deinstalacja Usługi Dawcy będzie odbywała się z instalacją Usługi dla Biorcy podczas jednej wizyty.

2. Dla przypadku, gdy wraz z Zamówieniem migracji Usługi Specjalizowanej realizowana jest Asysta Kompleksowa Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje czynności w ramach danej asysty zgodnie z wybraną opcją opisaną w rozdziale **3.5.1 Złożenie Zamówienia na Asystę Kompleksową** oraz potwierdza wizytę na minimum 3h przed data planowaną zgodnie z zarezerwowanym slotem.
3. W przypadku braku możliwości komunikacji systemowej w zakresie konfiguracji urządzeń w ramach Asysty Kompleksowej, Strony uzgodnią w trybie roboczym alternatywny sposób komunikacji.
4. Po realizacji Zamówienia na migrację Usługi, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż do 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację migracji Usługi Specjalizowanej lub LLU w zakresie LPŚ wraz z jej parametrami w tym m.in. ID łącza, a dla Usługi Specjalizowanej opcję prędkości, typy i numery seryjne urządzeń końcowych (w tym urządzenia zintegrowanego oraz urządzeń dodatkowych PoE Injector i/lub PoE Splitter dla usług w technologii Wyniesiony ONT) lub ONT (za wyjątkiem Wyniesionego ONT zainstalowanego poza lokalem Klienta lub wbudowanego w Urządzenie zintegrowane wykorzystane do zainstalowania migrowanej usługi). Jeśli instalacja odbyła się w technologii Wyniesiony ONT – informacja o tej technologii zostanie zamieszczona w komunikacie.
Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym . Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
5. W komunikacie informującym o pozytywnej realizacji migracji Usługi Specjalizowanej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może wskazać opcję prędkości z jaką zostanie uruchomiona Usługa. Dotyczy to przypadków, dla których Biorca w Zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie Usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości.
6. W przypadku, gdy realizacja Usługi Specjalizowanej lub LLU w zakresie LPŚ zakończyła się niepowodzeniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła drogą elektroniczną komunikat e-mail do uczestników procesu (Biorcy i Dawcy). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji Zamówienia. Dla Dawcy odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa Usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym . Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
7. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji to:
 - a. **Przyczyny po stronie Biorcy** (rezygnacja z realizacji Zamówienia przez Abonenta Biorcy, odroczenie wcześniej umówionej realizacji zamówienia przez Abonenta Biorcy, brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji). W komunikacie zawarta jest informacja o przyczynie nieskutecznej realizacji. Biorca wskazuje nową datę realizacji Zamówienia. Biorca rezerwuje termin realizacji w KWM i przesyła nowe Zamówienie migracji.
 - b. **Przyczyny po stronie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** (brak dostępu do infrastruktury ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE). W komunikacie zawarta jest nowa planowana data realizacji usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji.
Biorca rezerwuje termin w KWM uwzględniając datę wskazaną przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Data rezerwacji nie może być wcześniejsza niż planowana data realizacji podana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE W przypadku niedotrzymania warunku

wskazanego w zdaniu poprzednim zamówienie zostanie odrzucone przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE . W przypadku, gdy występuje brak możliwości wyznaczenia daty po stronie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE (nie jest znany termin dostępu do urządzeń ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE) – Zamówienie zostaje zakończone z wynikiem negatywnym.

- a. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe), kradzieże, dewastacje. W komunikacie będzie zawarta informacja o negatywnej realizacji technicznej. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym . Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

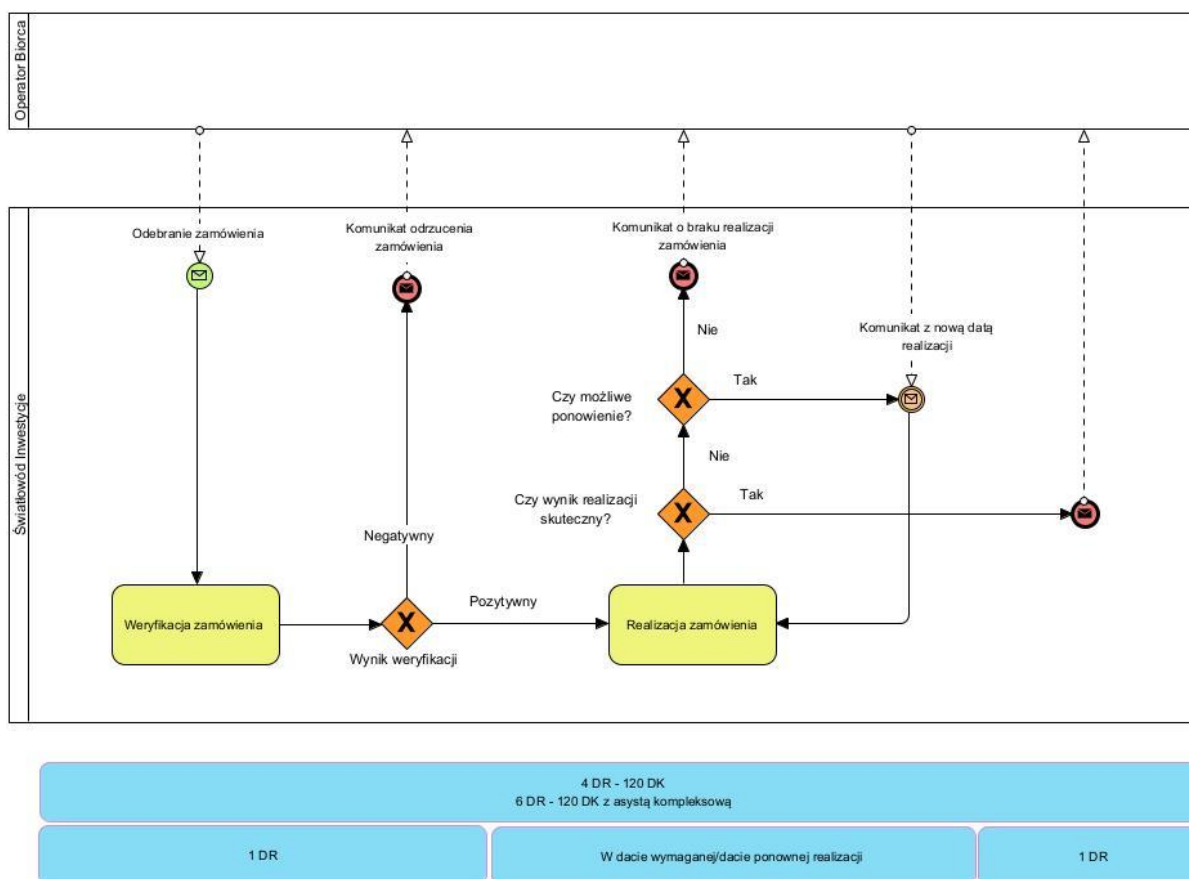
3.4. ZAMÓWIENIE NA MODYFIKACJĘ USŁUGI SPECJALIZOWANEJ; ZMIANY MIEJSCA INSTALACJI USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU W ZAKRESIE LPŚ

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na modyfikację opcji świadczonej Usługi Specjalizowanej oraz zmiany miejsca lokalizacji Usługi Specjalizowanej lub LLU w zakresie LPŚ.

Zmiana lokalizacji – zmiana miejsca przyłączenia zakończenia sieci Abonenta

Zmiana lokalizacji Łącza Abonenckiego realizowana jest poprzez dezaktywację Usługi Abonenckiej świadczonej na danym Łączu Abonenckim i uruchomienie Usługi z wykorzystaniem Łącza Abonenckiego w nowej lokalizacji. Dezaktywacja Usługi i jej uruchomienie w nowej lokalizacji odbywa się na zasadach określonych w pkt. 3.6. „Zamówienie na rezygnację usługi” i 3.2. „Zamówienie usługi na Łączu Abonenckim Nieaktywnym”.

Realizacja Zamówienia na modyfikację usługi BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.



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

3.4.1. Złożenie Zamówienia na modyfikację Usługi Specjalizowanej

1. Biorca przesyła drogą elektroniczną do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w formie komunikatu e-mail Zamówienie na modyfikację opcji Usługi specjalizowanej W Zamówieniu oprócz zakresu wymaganych danych Biorca w miarę potrzeby (np. w przypadku Zamówienia z asystą kompleksową) podaje Id Usługi po stronie Biorcy. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail. Podczas składania zamówienia Biorca ma możliwość skorzystania z Asysty Kompleksowej opisaną w rozdziale 3.5 **Asysta Kompleksowa**.
2. Biorca może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia na Usługę Specjalizowaną zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę Specjalizowaną, uruchomi Usługę w najwyższej możliwej Opcji Usługi. Zasady realizacji Zamówienia w trybie, o którym mowa w zdaniu poprzednim są następujące:
 - a. Biorca w Zamówieniu na Usługę wskazuje, iż Zamówienie na Usługę Specjalizowaną będzie realizowane w trybie „Uruchom najwyższą opcję”, przy czym wskazana przez Biorcę w zamówieniu opcja nie może być wyższa niż wskazana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w informacjach przekazywanych Biorcy.

- b. W trakcie uruchomienia Usługi Specjalizowanej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji działania Usługi i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę, uruchomi Usługę Specjalizowaną w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu Modyfikacji na Usługę.
3. W przypadku Usług Specjalizowanych Biorca oprócz zmiany opcji prędkości może dokonać dodatkowo zmiany/dodania lub usunięcia dodatkowego VLAN udostępnionych w ramach Usługi Specjalizowanej lub modyfikacji przypisanego do VLAN pasma przepływności, przy czym:
- a. suma pasm ze wszystkich VLAN (z wyłączeniem pasma 1M VLAN-a technicznego) dla danej usługi na łączu nie może przekroczyć przepływności dla uruchomionej opcji Usługi,
 - b. wskazane pasmo dla każdego z VLAN musi być wielokrotnością 10Mb,
 - c. maksymalna ilość VLAN możliwych do uruchomienia w ramach jednej Usługi wynosi 8 (1 podstawowy z Usługą plus 7 dodatkowych w tym opcjonalnie 1 VLAN techniczny do zarządzania),
 - d. dodatkowo, Biorca może zamówić 1 VLAN techniczny do zarządzania urządzeniami. VLAN dodatkowy wchodzi w skład 8 VLAN wskazanych w punkcie c.
 - e. W takim przypadku wskazuje w zamówieniu dodany lub usunięty wybrany VLAN . Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
4. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE umożliwi modyfikację opcji Usługi specjalizowanej z w terminie zawierającym się w przedziale:
- Zamówienia bez Asysty Kompleksowej - 4 DR a 120 DK
- Zamówienia z Asystą Kompleksową - 6DR a 120 DK
- pod warunkiem dostępności slotu zgodnie z KWM. Dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0.

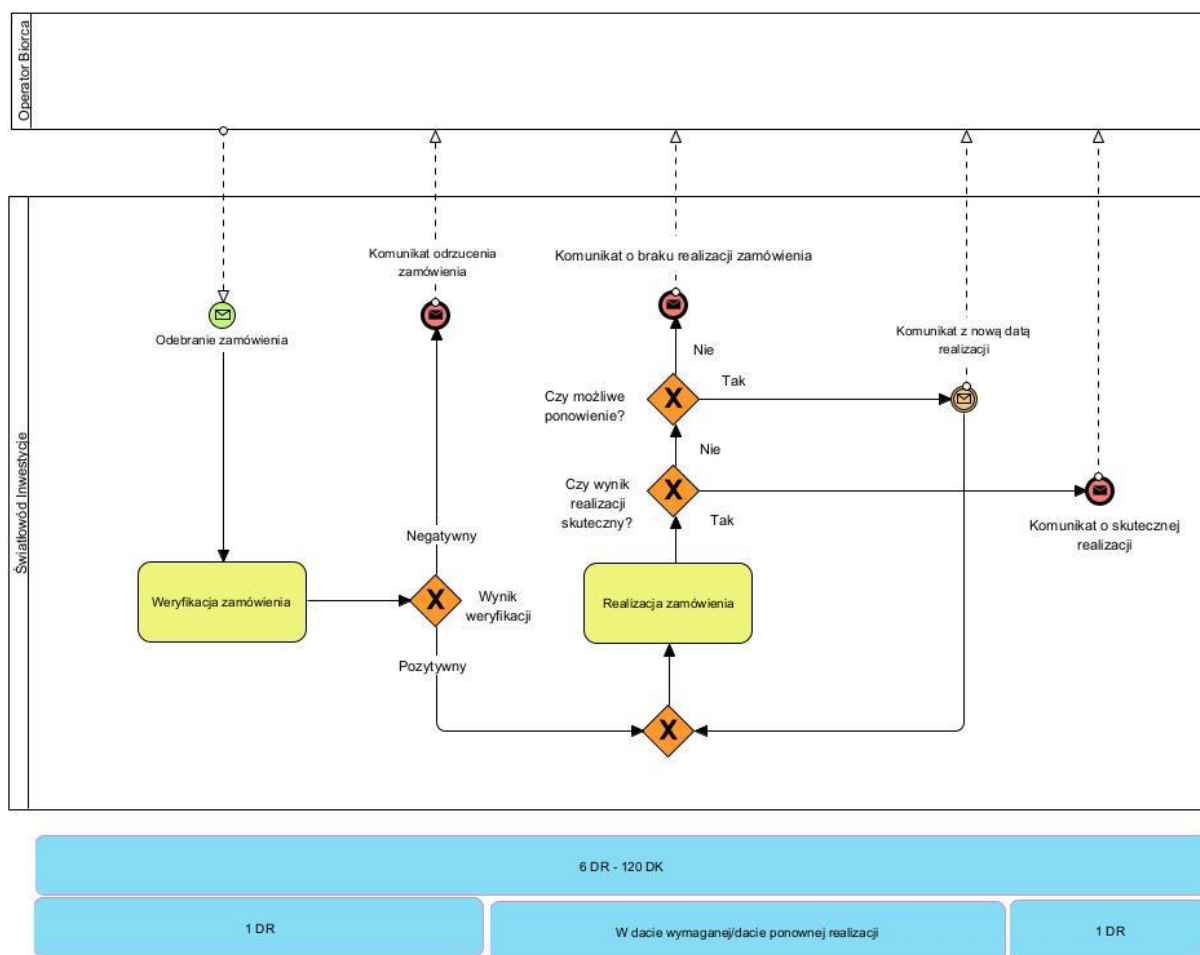
3.4.2. Weryfikacja Zamówienia na modyfikację Usługi

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod względem formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. sprawdzenie zakresu wymaganych danych, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w Załączniku nr 1 Wzory komunikatów e-mail oraz czy są zamówienia kolidujące między sobą.
2. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny, zgodnie z Załącznikiem nr 2 Przyczyny negatywnej weryfikacji formalnej (NWF). Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na modyfikację opcji Usługi z nowym identyfikatorem Zamówienia.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji Zamówienia na modyfikację opcji Usługi, Zamówienie przechodzi na etap realizacji.

3.4.3. Realizacja Zamówienia na modyfikację Usługi

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po pozytywnej weryfikacji komunikatu Zamówienia na modyfikację opcji Usługi, dokona rezerwacji zasobów niezbędnych do wykonania modyfikacji i przystępuje do realizacji Zamówienia zgodnie ze wskazaną datą realizacji.
2. Po realizacji Zamówienia, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż do 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat e-mail potwierdzający realizację Usługi wraz z jej parametrami. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
3. W przypadku braku możliwości komunikacji systemowej w zakresie konfiguracji urządzeń dla Usługi Specjalizowanej w ramach Asysty Kompleksowej, Strony ustalą na roboczo alternatywny tryb komunikacji.
4. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy wraz z przyczyną braku realizacji. Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji Zamówienia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
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 Biorcy** (np. urządzenie końcowe nie obsługuje danej prędkości). Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

3.5. ZAMÓWIENIE NA ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ



Realizacja Zamówienia na Asystę kompleksową dla usługi BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH

3.5.1. Złożenie Zamówienia na Asystę Kompleksową dla Usługi Specjalizowanej

- Asysta Kompleksowa może zostać zrealizowana dla Usługi Specjalizowanej wraz z zamówieniem na:
 - Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym
 - Migrację Usługi
 - Modyfikację usługi

Asysta kompleksowa może również zostać zrealizowana na podstawie samodzielnego zamówienia dla aktywnej Usługi Specjalizowanej (tzw. Asysta kompleksowa domawiana).

- Brak dopisania któregośkolwiek wariantu Asysty Kompleksowej oznacza, iż przesłane przez Operatora Biorcę zlecenie będzie realizowane standardowym trybem realizacji Usługi Specjalizowanej zakończoną instalacją gniazdka optycznego i instalacją urządzenia ONT.
- Biorca składa dedykowane Zamówienie Asysty poprzez kanał elektroniczny w formie komunikatu e-mail, a w przypadku Asysty powiązanej z zamówieniem dostarczania/migracji lub modyfikacji Usługi, zaznacza w Zamówieniu czy chce skorzystać z Asysty Kompleksowej.

4. W ramach realizacji Zamówienia na Asystę Kompleksową dostępne są poniższe przykładowe opcje:
- dostarczenie zakończenia CPE (własność Biorcy),
 - instalacja i konfiguracja CPE,
 - wymiana urządzeń końcowych (opcja możliwa dla działającej usługi),
 - wykonanie instalacji wewnętrznej obejmującej:
 - instalację Gniazdka optycznego we wskazanym przez Abonenta miejscu,
 - demontaż Gniazdka optycznego i montaż w nowym miejscu,
 - przemieszczenie urządzeń końcowych i zamontowanie w nowym miejscu,
 - potwierdzenie działania Usługi Specjalizowanej od strony sieciowej oraz potwierdzenie pomiarami,
 - dostarczenie i obsługa dokumentów Biorcy
 - potwierdzenie zakończenia Asysty Specjalizowanej przez widoczność przepływu pakietów na łączu operatora

Szczegółowy zakres Asysty Kompleksowej zawarty jest w Umowie.

3. Asysta kompleksowa może być też realizowana w wariantcie, w którym Biorca samodzielnie dostarcza do Abonenta urządzenia wymagane do zainstalowania usługi lub wymiany urządzeń.

W przypadku Asysty dot. konfiguracji urządzeń dostarczonych do Abonenta przez Biorcę, Biorca w Zamówieniu:

- Usługi na Łączu Abonenckim Nieaktywnym;
- Migracji Usługi;
- Modyfikacji usługi
- Asysty kompleksowej

wskazuje dedykowane czynności dla tego wariantu Asysty.

4. W celu skorzystania z Asysty Kompleksowej Biorca zobowiązany jest do:
- Wskazania w zamówieniu wariantu Asysty np.: #AK1# (zakres wariantów Asysty kompleksowej w Załączniku nr2 Warianty Asysty kompleksowej)
 - opcjonalnego zamieszczenia dokumentów w dwóch kopiach w jednym PDF, zgodnie z Załącznikiem nr 4 Wykaz dokumentów Biorcy obsługiwanych w ramach Asysty kompleksowej.

W przypadku, gdy dokument załączany w dwóch kopiach ma nieparzystą ilość stron, na końcu każdego z dokumentów Biorca zamieszcza pustą stronę.

W przypadku gdy do komunikatu zostanie załączony błędny plik (plik z błędami) Biorca anuluje zamówienie i wprowadza nowe zamówienie z nowym (poprawionym) plikiem (plikami).

Poszczególne dokumenty będą opisane jako: numer zamówienia OK_postfix w zależności od rodzaju dokumentu:

Nazwa dokument	POSTFIX	Przykładowa nazwa pliku
Oświadczenie	OSW	000041804171455_OSW.pdf

Nazwa pliku składa się z nr ID UKE Biorcy składającego Zamówienie (jest to pierwszych 5 cyfr, jeśli nr nadany przez UKE krótszy, Biorca dopełnia go zerami do uzyskania 5 cyfr) oraz unikatowego nr nadanego przez Biorcę (np. nr Zamówienia po stronie Biorcy), jak w powyższej tabeli.

- c. W przypadku wyboru wariantu Asysty dotyczącego instalacji urządzenia końcowego Biorcy, Biorca uzupełnienia dane w komunikacie o ID Usługi wg schematu #ID12345678910# w celu zapewnienia autoryzacji urządzeń;
 - d. w przypadku Asysty z wymianą urządzeń Biorca dołącza plik konfiguracyjny. Dołączenie pliku konfiguracyjnego oznacza zgodę na przywrócenie ustawień fabrycznych urządzenia.
5. W przypadku skorzystania z opcji dostarczenia dokumentów Biorcy – Biorca zobowiązany jest do załączenia do Zamówienia wymaganych dokumentów w formie nieedytowalnej. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie odpowiada za zakres danych umieszczonych / wskazanych na umowie.
 6. W Zamówieniu Biorca jest zobligowany do podania danych kontaktowych (numeru telefonu) do Abonenta Biorcy lub przedstawiciela Biorcy odpowiedzialnego za ustalenie wizyty służb technicznych w lokalu Abonenta Biorcy oraz w miarę potrzeby Id Usługi po stronie Biorcy
 7. Brak danych wymaganych na etapie składania Zamówienia będzie powodem do odrzucenia Zamówienia przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
 8. Termin realizacji Zamówienia powinien mieścić się pomiędzy:
Asysta dla Usługi Specjalizowanej: 6DR a 120 DK,
pod warunkiem dostępności slotu zgodnie z KWM, nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy, a dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0.

3.5.2. Weryfikacja Zamówienia na Asystę Kompleksową

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest dodatkowo weryfikowane w poniższym zakresie:
 - a) kompletność zamówienia z uwzględnieniem załączników dla przypadku dostarczania Dokumentów Biorcy (np. Umowy Abonenckiej/Aneksu);
 - b) poprawność konfiguracji zamówienia.
2. Weryfikacja realizowana jest w takim samym terminie jak Zamówienie na Usługę. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia, zgodnie z Załącznikiem nr 2 Przyczyny negatywnej weryfikacji formalnej (NWF). Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji Zamówienia na Asystę Kompleksową, Zamówienie przechodzi na etap realizacji.

3.5.3. Realizacja Zamówienia na Asystę Kompleksową

1. W przypadku dostarczania Umowy lub Aneksu przez Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, realizacja Zamówienia na Asystę Kompleksową będzie kontynuowana w przypadku zgody Abonenta wyrażonej podpisaniem Umowy/ Aneksu.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po pozytywnej weryfikacji Zamówienia na Asystę Kompleksową, przystępuje do jego realizacji zgodnie ze wskazaną i zarezerwowaną datą realizacji.
Konfiguracja i uruchomienie Usługi w lokalu Abonenta Biorcy obejmuje m.in:
 - a. dostarczenie urządzenia końcowego;
 - b. instalację i podłączenie urządzenia końcowego do gniazdka;
 - c. konfigurację połączenia urządzenia końcowego z Internetem poprzez podłączenie do komputera kabla Ethernet;
 - d. konfigurację do trzech dodatkowych urządzeń końcowych Abonenta Biorcy (komputer//smartphone itp.) do współpracy z wykorzystaniem WiFi;
 - e. opcjonalnie dostarczenie / montaż i podłączenie CPE , dekodera TV (STB), repeater WiFi i innych urządzeń końcowych – max 6 sztuk + dodatkowo karta SIM;
 - f. uruchomienie i prezentację funkcjonowania Usługi dostępu do sieci Internet na komputerze będącym własnością Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE oraz jeśli to możliwe na sprzęcie Abonenta Biorcy (w miarę potrzeby z wykorzystaniem Id Usługi po stronie Biorcy).
3. Urządzenia końcowe powinny posiadać konfigurację zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w konfigurację sprzętową (np. Plug&Play). Biorca zobligowany jest do zapewnienia Partnerowi Technicznemu ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE kanału kontaktu w zakresie autoryzacji zakończenia sieciowego podczas realizacji zamówienia zgodnie z zarezerwowanym slotem, które będzie instalował Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE . Zakończenie sieciowe będzie posiadało ustalony przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i OK unikatowy Identyfikator (Barkod / Numer Seryjny ew. Macadres / Numer IMEI).
4. Realizacja Zamówienia na Asystę Kompleksową zakończona zostaje podpisaniem dokumentów Biorcy o ile Biorca skorzystał z takiej możliwości. Elementy składowe urządzenia końcowego (np. zasilacz, kabel sieciowy, kabel Ethernet,) nie będą podlegały szczegółowej ewidencji i rozliczeniu.
5. Biorca zobowiązany jest do zapewnienia, aby podczas instalacji w lokalu była obecna osoba umocowana prawnie do podpisania Dokumentów Biorcy.
6. W przypadku Asysty, w której Biorca sam dostarczył urządzenia do Klienta, Biorca zobowiązany jest do zapewnienia, aby podczas instalacji w lokalu były dostępne urządzenia wymagane do zainstalowania usługi.
7. W przypadku Asysty, w której Biorca sam miał dostarczyć urządzenia do Klienta a urządzeń tych nie ma na miejscu realizacja zostanie zakończona pozytywnie instalacją ONT.
8. Po realizacji Zamówienia ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż do 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat e-mail potwierdzający realizację Usługi. Komunikat będzie zawierał m.in. ID łącza, typy i numery seryjne urządzeń końcowych (w tym Urządzenie zintegrowane lub urządzenia dodatkowe PoE Injector i/lub PoE Splitter dla usług w technologii Wyniesiony ONT) lub ONT (za wyjątkiem Wyniesionego ONT zainstalowanego poza lokalem Klienta i ONT wbudowanego w Urządzenie zintegrowane zainstalowane w ramach Asysty).

Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

9. Komunikacja w zakresie obsługi podpisanych Dokumentów Biorcy realizowana jest zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale 3.7. Obsługa dokumentacji operatorskiej.
10. W przypadku braku możliwości komunikacji systemowej w zakresie konfiguracji urządzeń w ramach Asysty Kompleksowej, Strony w trybie roboczym uzgodnią alternatywny kanał komunikacji.
11. W przypadku, gdy realizacja Asysty Kompleksowej zakończyła się niepowodzeniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy wraz z przyczyną braku realizacji Zamówienia.
12. Możliwe przykładowe przyczyny nieskutecznej realizacji Asysty Kompleksowej:
 - a. Abonent Biorcy odmówił podpisania Dokumentów Biorcy podlegających monitoringowi i weryfikacji formalno-prawnej
 - b. Abonent Biorcy odmówił instalacji sprzętu;
 - c. brak możliwości instalacji Usługi w związku z brakiem konfiguracji Usługi po stronie Biorcy;
 - d. brak osoby upoważnionej do podpisania Dokumentów Biorcy;
 - e. inne (z dodatkowym opisem).

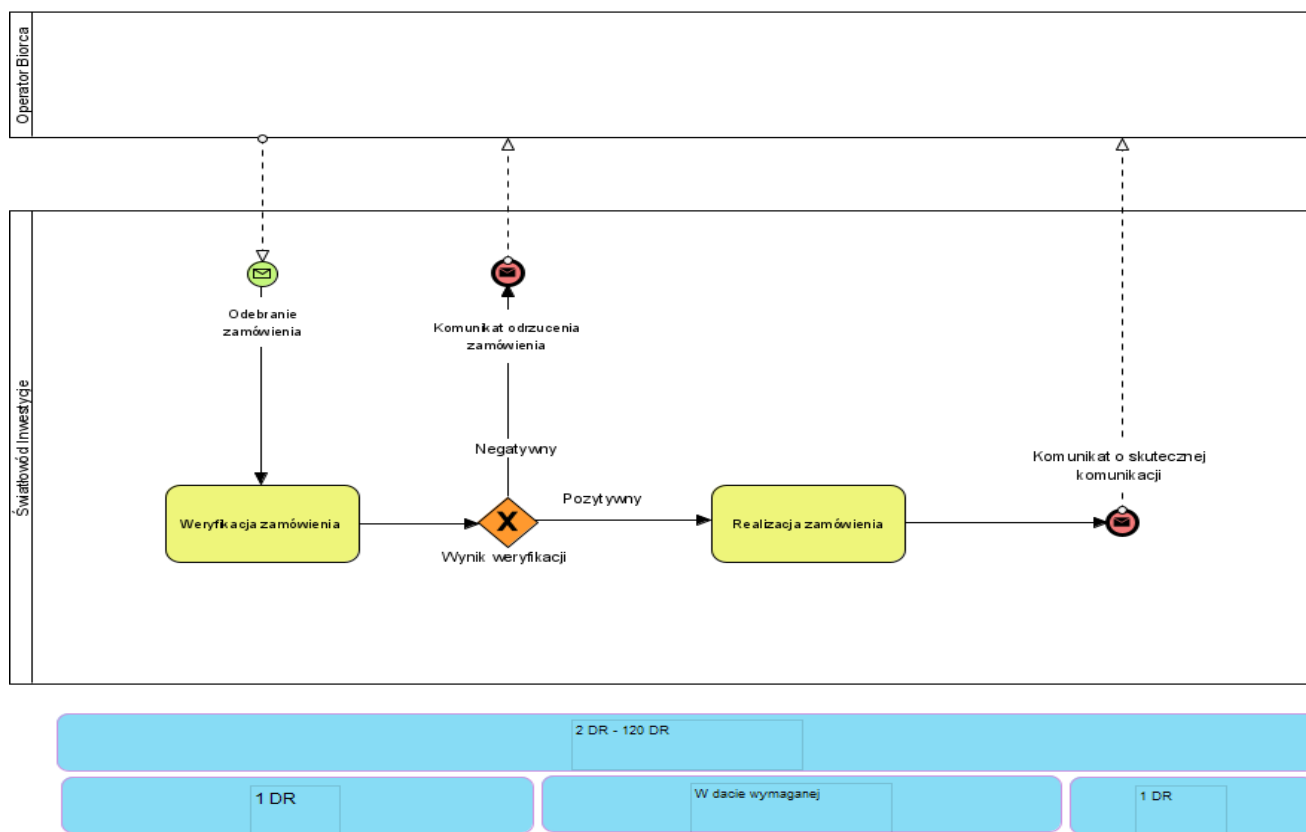
Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

Dla w/w przyczyn negatywnej realizacji Zamówienia z uwagi na nieskuteczną Asystę Kompleksową, Biorca wskazuje nową datę realizacji w Zamówieniu oraz dołącza nowe dokumenty wymagane dla danego wariantu Asysty.

3.5.4. Wymiana urządzeń końcowych przez Biorcę

1. W przypadku wymiany urządzenia końcowego Biorcy przez Biorcę bez udziału ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, Biorca zobowiązany jest do przesłania do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ciągu 1 DR od daty wymiany urządzenia komunikatu informującego o dokonanej wymianie oraz typie i numerach seryjnych urządzeń końcowych (zdeinstalowanego i zainstalowanego).
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po otrzymaniu komunikatu od Biorcy dokonuje aktualizacji danych w ewidencji urządzeń.
3. W przypadku braku przesłania komunikatu dotyczącego wymiany urządzeń przez Biorcę oraz zgłoszeniu Awarii, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wymienia/odbiera tylko urządzenia o typie (ONT, Urządzenie zintegrowane, PoE Injector, PoE Splitter itd.) zgodnym z typami urządzeń aktywnych.

3.6. ZAMÓWIENIE NA REZYGNACJĘ Z USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU w zakresie LPŚ



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

Realizacja Zamówienia na rezygnację z usługi BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

3.6.1. Złożenie Zamówienia na Rezygnację z Usługi

1. Biorca przesyła Zamówienie na Rezygnację z Usługi do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE kanałem elektronicznym w formie komunikatu e-mail. Termin wykonania Zamówienia Rezygnacji powinien zawierać się w przedziale 2 DR - 120 DK., a dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

3.6.2. Weryfikacja Zamówienia na Rezygnację z Usługi

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod względem formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. sprawdzenie zakresu danych wymaganych, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w Załączniku nr 1 – Wzory komunikatów e-mail
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje m.in. wskazaną przez Biorcę datę, która powinna zawierać MWD Procesy dla usług komercyjnych

się w przedziale 2 DR - 120 DK. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym Zamówienie Biorcy zostaje odrzucone przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE .

3. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny, zgodnie z Załącznikiem nr 2 Przyczyny negatywnej weryfikacji formalnej (NWF) Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na rezygnację z Usługi z nowym identyfikatorem Zamówienia.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji Zamówienia na rezygnację z Usługi, Zamówienie przechodzi na etap realizacji.

3.6.3. Realizacja Zamówienia na Rezygnację z Usługi

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje realizacji deinstalacji Usługi w terminie wskazanym przez Biorcę.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż do 1 DR po zrealizowaniu Zamówienia, wysyła Biorcy komunikat e-mail potwierdzający deinstalację Usługi. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

3.7. ZWROT ZAKOŃCZENIA ABONENCKIEGO ONT – USŁUGA SPECJALIZOWANA

1. Rozliczenie zwrotu ONT Abonenta Biorcy jest realizowane pomiędzy Biorcą i Abonentem Biorcy, bez udziału ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE .
2. Po zakończeniu świadczenia Usługi urządzenia ONT są zwracane do Biorcy, a Biorca odsyła urządzenia do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zgodnie z następującymi zasadami:
 - a. Biorca po dezaktywacji Usługi na danym Łączu Abonenckim zwraca ONT do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE
 - b. Biorca posiadając na magazynie urządzenia ONT w celu zwrotu do Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE , dokonuje awizacji zwracanych urządzeń i przekazuje informację do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE o konieczności odebrania paczki urządzeń. Strony ustalają termin odbioru urządzeń.
 - c. Koszt zwrotu urządzeń ONT do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE ponosi ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
 - d. W przypadku, gdy Biorca nie zwróci urządzenia ONT do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w terminie 90 DK od daty dezaktywacji Usługi ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nalicza zbiorczo, raz w roku opłatę za brak zwrotu wszystkich urządzeń ONT które w związku z wystąpieniem procesu rezygnacji powinny zostać zwrócone do S-I Brak zwrotu urządzenia ONT przez Biorcę nie upoważnia Biorcy do dysponowania tym sprzętem w ramach usług przez niego

świadczonych.

- e. W przypadku, kiedy Biorca zwróci fizycznie uszkodzone urządzenie ONT, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po wcześniejszym udokumentowaniu uszkodzenia urządzenia ONT (na żądanie Biorcy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przekaże zdjęcie potwierdzające uszkodzenie urządzenia wraz z opisem), naliczy opłatę jak za brak zwrotu urządzenia ONT w wysokości zgodnej z Załącznikiem finansowym do Umowy.
 - f. Uszkodzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim dotyczy uszkodzeń związanych z użytkowaniem niezgodnym z instrukcją, powstałe z winy Abonenta Biorcy lub na skutek ingerencji osób trzecich (dewastacja), z wyłączeniem uszkodzeń fabrycznych.
 - g. Elementy składowe urządzeń końcowych nie podlegają rozliczeniu (np. zasilacz, kable sieciowe, etc.).
3. Biorca zostanie poinformowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE o naliczeniu kary. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dla procesów migracji dopuszcza możliwość zwrotu urządzenia ONT na stan ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE z pominięciem Dawcy. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przekaże informację do Dawcy o zwrocie urządzenia na stan ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE .

3.8. OBSŁUGA DOKUMENTACJI OPERATORSKIEJ

Obsługa dokumentacji dla usług BSA FTTH i Usługi specjalizowanej przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

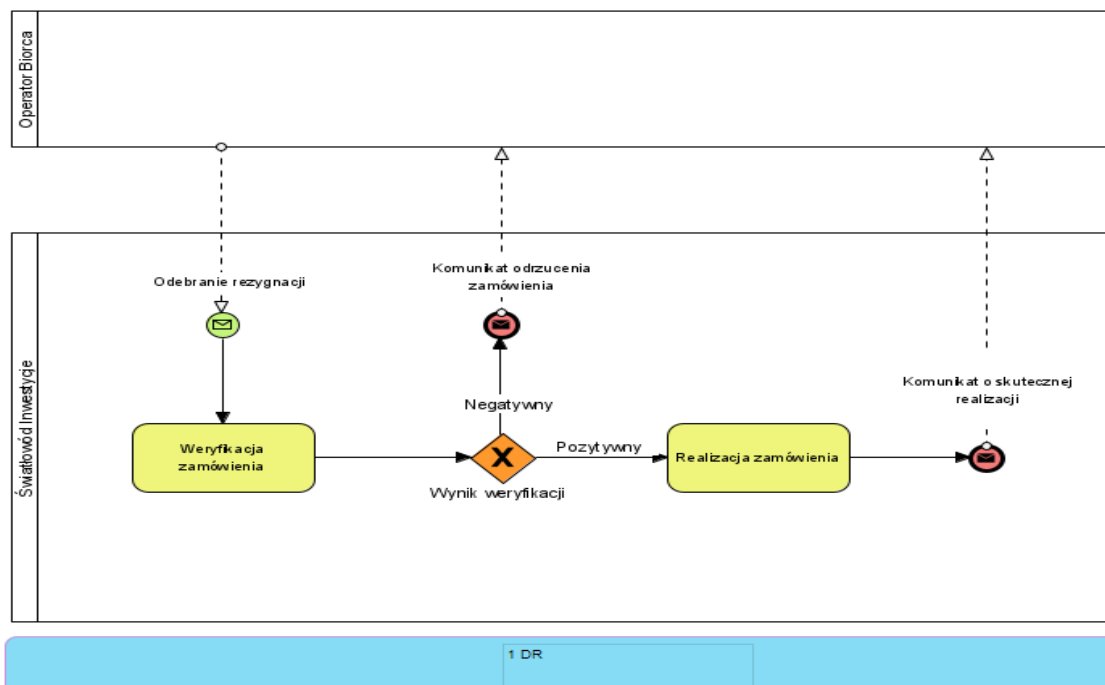
3.9. GOSPODARKA MAGAZYNOWA

Zatowarowanie Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, monitorowanie i uzupełnianie stanu Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE oraz zasady rozliczania zwrotów i potwierdzania stanów magazynowych przebiegają zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

3.10. ODPYTANIE PRZEZ OPERATORA O AKTYWNE USŁUGI ŚWIADCZONE NA ŁĄCZU ABONENCKIM

Realizacja procesu odpytania o aktywne usługi przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

3.11. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA NA AKTYWACJĘ / MIGRACJĘ/ MODYFIKACJĘ/ DEAKTYWACJĘ / ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ ORAZ ZGŁOSZENIA USZKODZENIA DOT. USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU



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

Realizacja procesu anulowania zamówień/zgłoszeń dot. usługi BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

Zasady zgłaszania anulowania:

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może anulować realizację zamówienia/zgłoszenia z powodu rezygnacji Biorcy.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dopuszcza anulowanie przez Biorcę zgłoszenia Awarii, jednak nie gwarantuje wycofania zgłoszenia Awarii, jeśli anulowanie wpłynie w trakcie obsługi Awarii przez partnera technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
W przypadku, kiedy anulowanie zlecenia Awarii będzie niemożliwe ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE za obsługę Zgłoszenia Awarii naliczy opłatę zgodnie z Cennikiem.

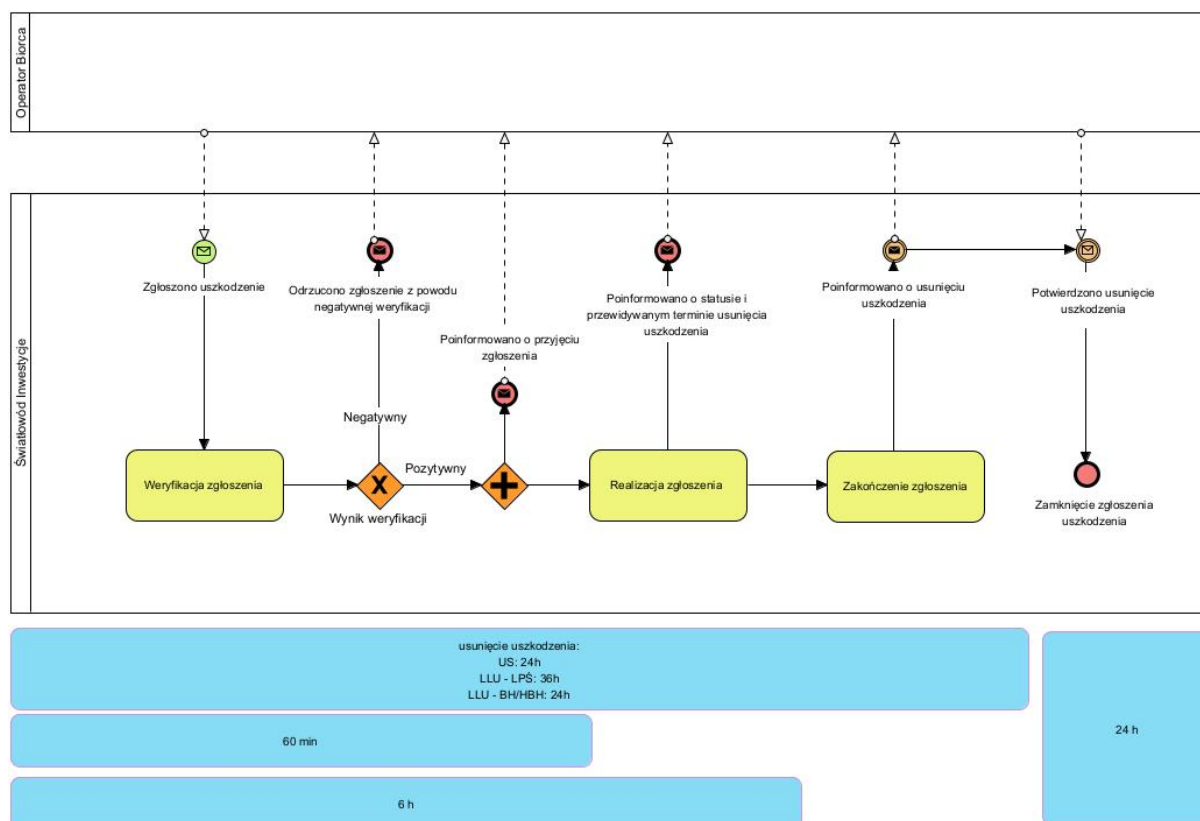
3.11.1. Obsługa zlecenia anulowania

1. Operator Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zlecenie anulowania zamówienia/zgłoszenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
2. Zlecenie anulowania zamówienia/zgłoszenia może być przesłane do dnia planowanej realizacji. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokona skutecznego anulowania zamówienia/zgłoszenia, jeżeli zlecenie anulowania wpłynie do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie później niż 1DR przed datą realizacji zamówienia. Dzień wpływu zlecenia anulowania do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jest traktowany jako T=0.

- ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ciągu 1DR od daty otrzymania zamówienia anulowania udzieli odpowiedzi o realizacji zlecenia, wysyłając komunikat e-mail o odrzuceniu zamówienia z podaniem przyczyny, zgodnie z Załącznikiem nr 2 Przyczyny negatywnej weryfikacji formalnej (NWF) albo potwierdzenie anulowania zamówienia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
- W dniu otrzymania komunikatu z potwierdzeniem realizacji anulowania ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokona zwolnienia zarezerwowanego terminu realizacji w KWM.
- Dla przypadku, gdy anulowanie dotyczy migracji – komunikat wysyłany jest również do Dawcy. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

4. POZOSTAŁE PROCESY

4.1. AWARIA USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU



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

Zgłaszanie i obsługa Awarii Usługi BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

Zasady zgłaszania Awarii:

- Proces zgłaszania Awarii odbywa się kanałem elektronicznym. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu

- zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
2. Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zgłoszenie awarii po uprzednim sprawdzeniu infrastruktury, w tym części abonenckiej, za którą jest odpowiedzialny. Sprawdzenie infrastruktury ma na celu stwierdzenie jej sprawności, poprawności konfiguracji oraz poprawności parametrów sesji PPP.
 3. Sprawdzenie obowiązkowo obejmuje:
 - Stan zasilania i synchronizacji urządzenia końcowego.
 - Poprawność podłączenia zestawu sprzętowego – router/urządzenie końcowe, filtr, kabel łączący urządzenie końcowe z gniazdkiem, komputer.
 4. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ciągu 60 minut od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie oraz przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia naprawy lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
 5. Opcjonalnie do Biorcy może zostać wysłany komunikat zawierający informację o zmianie terminu umówienia z osobą wskazaną do kontaktu. Okres w jakim ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE 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.
 6. W przypadku kiedy ustalony z Abonentem termin usunięcia Awarii przekracza 24 godziny dla US oraz 36h dla LLU-LPŚ ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE parkuje zlecenie oraz informuje Biorcę niezwłocznie o tej sytuacji. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
 7. Celem umówienia terminu wizyty w lokalu Abonenta OK, PT ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podejmuje 3 (trzy) próby kontaktu z Abonentem OK, PT w minimum dwugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób.
 8. W przypadku braku kontaktu z Abonentem OK, PT ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zamyka zgłoszenie Awarii. Zgłoszenie to nie podlega procedurze potwierdzenia przez OK usunięcia Awarii.
 9. OK przed przesłaniem nowego zgłoszenia Awarii powinien podać czas dostępności lokalu Abonenta.
 10. Data i godzina zgłoszenia Awarii przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
 11. Godziny dostępności Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE :
 - a. dni powszednie 08:00 – 20:00
 - b. soboty 08:00 – 16:00
 12. Sloty czasowe dostępności Abonenta w lokalu będą wyznaczane przez OK zgodnie z dostępnością Abonenta . OK w zakresie dostępności Abonenta powinien wskazać jeden z poniższych wariantów:
 - i. przedział czasowy dostępności Abonenta
 - ii. informację o całodiennej dostępności Abonenta
 - iii. informację o konieczności umówienia się z Klientem
 13. Jeżeli data naprawy umówiona z Abonentem wykracza poza KPI 24 godziny dla US oraz 36 h dla LLU-LPŚ, rzeczywisty czas usunięcia Awarii będzie liczony od daty wskazanej przez Biorcę w komunikacie zgłoszenia Awarii, z uwzględnieniem braku dostępności do lokalu Abonenta. Do czasu

- usunięcia Awarii nie wlicza niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
14. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadkach, kiedy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie może usunąć uszkodzenia z powodu np., braku dostępu do infrastruktury, Siły wyższej, uszkodzenia na infrastrukturze nienależącej do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. W takim przypadku partner techniczny uzgadnia nowy termin, który zostanie przesłany do Biorcy wraz z informacją o przyczynie. Termin wstrzymania obsługi uszkodzenia nie wlicza się do czasu obsługi Awarii.
 15. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia będącego własnością ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. urządzenie ONT, PoE Injector i/lub PoE Splitter) powstałego z przyczyn, za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z jego niewłaściwym użytkowaniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE usuwa uszkodzenie, a następnie obciąża Biorcę kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia.
 16. Biorca może zgłosić obsługę Awarii w ramach SLA. Warunkiem przyjęcia i obsługi Awarii w ramach SLA jest Zamówienie przez Biorcę SLA dla danej Usługi LLU w zakresie LPŚ lub Usługi Specjalizowanej.
 17. Biorca może zamówić SLA:
 - w Zamówieniu na uruchomienie Usługi
 - lub
 - domówić do istniejącej Usługi.
 18. Liczba Usług z SLA zamówionych przez OK nie może przekroczyć 5 % całej bazy usług Biorcy objętej Umową. Jeśli Biorca zgłosi SLA w Zamówieniu na Uruchomienie usługi lub w zamówieniu do istniejącej usługi, a próg 5% zostanie przekroczony, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na etapie weryfikacji formalnej odrzuci Zamówienie z negatywnym wynikiem weryfikacji i opisem „Przekroczono próg aktywnych usług SLA”.
 19. Awarie SLA są realizowane w KPI 8h tylko w godzinach dostępności Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, tj.:
 - a. dni powszednie 08:00 – 20:00
 - b. soboty 08:00 – 16:00
 - c. niedziele i święta 08:00 – 16:00
 20. Przesłanie zgłoszenia Awarii poza godzinami dostępności służb technicznych oznacza, że czas obsługi liczony jest od początku dostępności w dnia następnego (np. przesłane zgłoszenie Awarii w czwartek o 21:00 startuje od godz. 8:00 w piątek).
 21. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dopuszcza anulowanie zgłoszenia Awarii przez Biorcę, jednak nie gwarantuje wycofania zgłoszenia Awarii, jeśli anulowanie wpłynie w trakcie obsługi Awarii przez Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. W takim przypadku za obsługę Zgłoszenia Awarii ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE naliczy opłatę zgodnie z cennikiem.

Asysta Uszkodzeniowa

1. Biorca w Zgłoszeniu Uszkodzenia Usługi Specjalizowanej, LLU w zakresie LPŚ może wskazać, czy w trakcie obsługi uszkodzenia może być wykonana Asysta uszkodzeniowa.
2. W przypadku, gdy Biorca chce skorzystać z Asysty uszkodzeniowej dla US, dołącza do zgłoszenia

plik konfiguracyjny. Plik konfiguracyjny przekazany przez Biorcę oznacza zgodę Biorcy na przywrócenie konfiguracji początkowej urządzenia.

3. W ramach Asysty Uszkodzeniowej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje czynności:
 - a. Technik wymienia urządzenie Biorcy
 - b. Technik wykonuje czynności naprawcze na urządzeniach:
 - konfiguruje urządzenia
 - przywraca poprawne działanie usługi poprzez wykonanie restartu prądowego i/lub resetu z wykorzystaniem funkcjonalności dostępnych dla Klienta,
 - prawidłowo podłącza urządzenia (podłącza urządzenia do zasilania, zmienia sposób podłączenia urządzeń)
 - potwierdza zakończenia Asysty wskazując prawidłowość świecenia lampek na CPE.
4. Technik wykonuje prace naprawcze na sieci w lokalu Klienta i/lub na posesji Klienta, w przypadku gdy:
 - przyczyną jest dewastacja infrastruktury spowodowana przez działania Klienta i/lub
 - uszkodzenie jest na sieci wewnętrznej Klienta.
3. Czynności nie wykonywane przez Technika w ramach asysty uszkodzeniowej:
 - nie wykonuje serwisu specjalistycznego wymagającego ingerencji w urządzenie
 - nie serwisuje urządzeń dodatkowych będących u klienta, które nie są dostarczone przez operatora do magazynu S-I.

Asysta Diagnoza

1. W ramach usuwania Awarii przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE możliwe jest wystąpienie dodatkowej Asysty Diagnozy polegającej na zdiagnozowaniu przyczyn Awarii w Lokalu Abonenta na zasobach Operatora.
2. W ramach Asysty Diagnozy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje czynności:
 - a. wykonanie diagnostyki sieci i urządzeń Biorcy w lokalu Abonenta (bez działań naprawczych),
 - b. zidentyfikowanie przyczyn uszkodzenia (bez działań naprawczych),
 - c. udzielenie instruktażu Abonentowi.
3. W przypadku, kiedy podczas usuwania Awarii w lokalu Abonenta okaże się, że uszkodzeniu uległ element na odcinku za urządzeniem ONT lub za ostatnim urządzeniem będącym własnością ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, zainstalowanym w lokalu Abonenta (w przypadku Wyniesionego ONT dla Technologii Hybrydowej) lub nastąpiło wypięcie wtyczki kabla światłowodowego, łączącego Gniazdo optyczne z portem ONT w Urządzeniu Zintegrowanym lub w urządzeniu ONT będącym własnością Biorcy, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dla:
 - a. przypadku, kiedy Biorca zamówił Asystę Uszkodzeniową, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE usuwa Awarię lub wymienia urządzenie abonenckie i nalicza opłaty za Asystę Uszkodzeniową, zgodnie z Cennikiem oraz wysyła komunikat z numerami seryjnymi wszystkich wymienianych (instalowanych oraz deinstalowanych) urządzeń,
 - b. przypadku, kiedy Biorca nie zamówił Asysty Uszkodzeniowej, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE:

- i. realizuje czynności w ramach Asysty Diagnozy i nalicza opłatę zgodnie z Cennikiem lub
 - ii. w przypadku ustalenia z Abonentem dodatkowego zakresu prac, realizuje czynności w ramach Asysty Uszkodzeniowej. W takim przypadku ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nalicza opłaty za Asystę Uszkodzeniową zgodnie z Cennikiem.
5. W przypadku zdiagnozowania uszkodzenia przez Technika na sieci lub urządzeniu końcowym nienależącym do S-I, Biorca może złożyć zgłoszenie uszkodzenia usługi US, LLU w zakresie LPŚ z Asystą uszkodzeniową.
6. W przypadku, kiedy anulowanie zlecenia Awarii będzie niemożliwe lub partner techniczny nie stwierdzi uszkodzenia na zasobach ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE za obsługę Zgłoszenia Awarii naliczy opłatę za realizację Asysty Diagnozy zgodnie z Cennikiem.

4.1.1. Zgłoszenie Awarii

1. Biorca przesyła zgłoszenie uszkodzenia zgodnie z zakresem danych, zawartych w Załączniku nr 1 Wzory komunikatów e-mail.

4.1.2. Weryfikacja zgłoszenia Awarii

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

4.1.3. Obsługa zgłoszenia Awarii

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ciągu 60 minut od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie oraz przewidywaną datę i godzinę zakończenia naprawy lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE usuwa Awarię/Awarię z SLA w terminie 36 godzin dla LLU-LPŚ lub 24 godzin dla US od daty otrzymania zgłoszenia i wysyła do Biorcy komunikat o usunięciu Awarii.
3. Powyższe terminy mogą ulec wydłużeniu, m.in. przypadku:
 - a. Zmiany terminu umówienia przez Abonenta
 - b. Braku dostępu do infrastruktury
 - c. Siły Wyższej
 - d. Uszkodzenia na infrastrukturze nie należącej do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE
 - e. Podejrzenia uszkodzenia trudnousewualnegoInformacja zostanie przesłana do Biorcy dedykowanym komunikatem. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail
4. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE poprzez realizację standardowych czynności naprawczych w określonym czasie, oraz braku możliwości ustalenia konkretnego terminu naprawy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE powiadomi Biorcę o

wystąpieniu uszkodzenia trudnouslywalnego i zamknij zgłoszenie z przyczyną braku możliwości realizacji.

Przyczyny umożliwiające kwalifikację uszkodzenia, jako podejrzenie uszkodzenia trudnouslywalnego to:

- a. brak zgody na wejście i prace naprawcze
 - b. żądanie roszczeniowe, w tym żądania finansowe właścicieli nieruchomości
 - c. konieczność uzyskania zgód i/lub pozwoleń administracyjnych
 - d. inwestycja, w tym w szczególności:
 - brak zgody na usunięcie uszkodzenia po istniejącej trasie (właściciel wyraża zgodę, lecz po innej trasie),
 - aktualny stan infrastruktury otaczającej wymusza zmianę sposobu odtworzenia kabla np. wykonanie przecisku,
 - uszkodzenie rozległe na całej długości kabla (związane z potrzebą wymiany całego kabla np. w wyniku wyładowań atmosferycznych).
5. Dla Usługi Specjalizowanej w ramach obsługi zgłoszenia Awarii ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje wymiany uszkodzonego urządzenia końcowego Biorcy/ ONT/ PoE Injector/ PoE Splitter w lokalu Abonenta Biorcy oraz instaluje i konfiguruje nowe urządzenie końcowe (w miarę potrzeby z wykorzystaniem Id Usługi po stronie Biorcy)/ONT. Urządzenia końcowe powinny posiadać konfigurację zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w konfigurację sprzętową (np. Plug&Play). ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie dokonuje wymiany sprawnego urządzenia końcowego Biorcy w ramach obsługi zgłoszenia Awarii. W procesie naprawy uszkodzenia PT wymienia/odbiera tylko urządzenia o typie (ONT, CPE, STB, Urządzenie zintegrowane, PoE Injector, PoE Splitter itd.) zgodnym z typami urządzeń aktywnych.
6. Dla Usługi Specjalizowanej przed dokonaniem wymiany urządzenia końcowego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje na własnym urządzeniu końcowym podłączonym do gniazdka status usługi.
7. Nie dopuszcza się wymiany urządzeń końcowych na życzenie Abonenta Biorcy. W przypadku odmowy zwrotu/ wymiany urządzenia końcowego przez Abonenta Biorcy lub osobę reprezentującą, Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokona naprawy Awarii z potwierdzeniem działania usługi na sprzęcie Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bez wymiany urządzenia końcowego Abonenta Biorcy.
8. Dla Usługi Specjalizowanej podczas wymiany urządzenia końcowego Abonenta Biorcy, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie dokonuje naprawy elementów składowych uszkodzonego urządzenia końcowego. W przypadku kiedy okaże się, że uszkodzony jest element zestawu np. zasilacz, itp. wymianie podlega tylko uszkodzony element, a nie cały zestaw wraz z urządzeniem końcowym.
9. W przypadku kradzieży i innych nagłych zdarzeń dopuszcza się, że Biorca samodzielnie wyśle sprzęt do Abonenta Biorcy. Zasady rozliczenia wymienionego sprzętu oraz obiegu dokumentacji opisane są w rozdziałach 3.8 i 3.9.
10. Po zakończeniu prac przy obsłudze Awarii, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia uszkodzenia podając właściwy kod z jakim

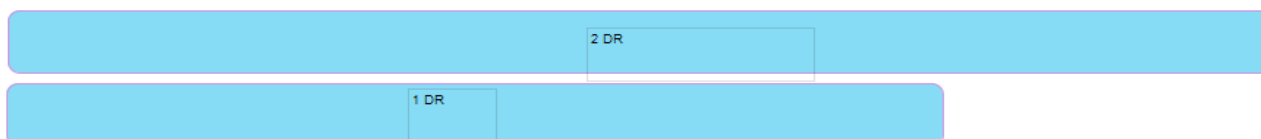
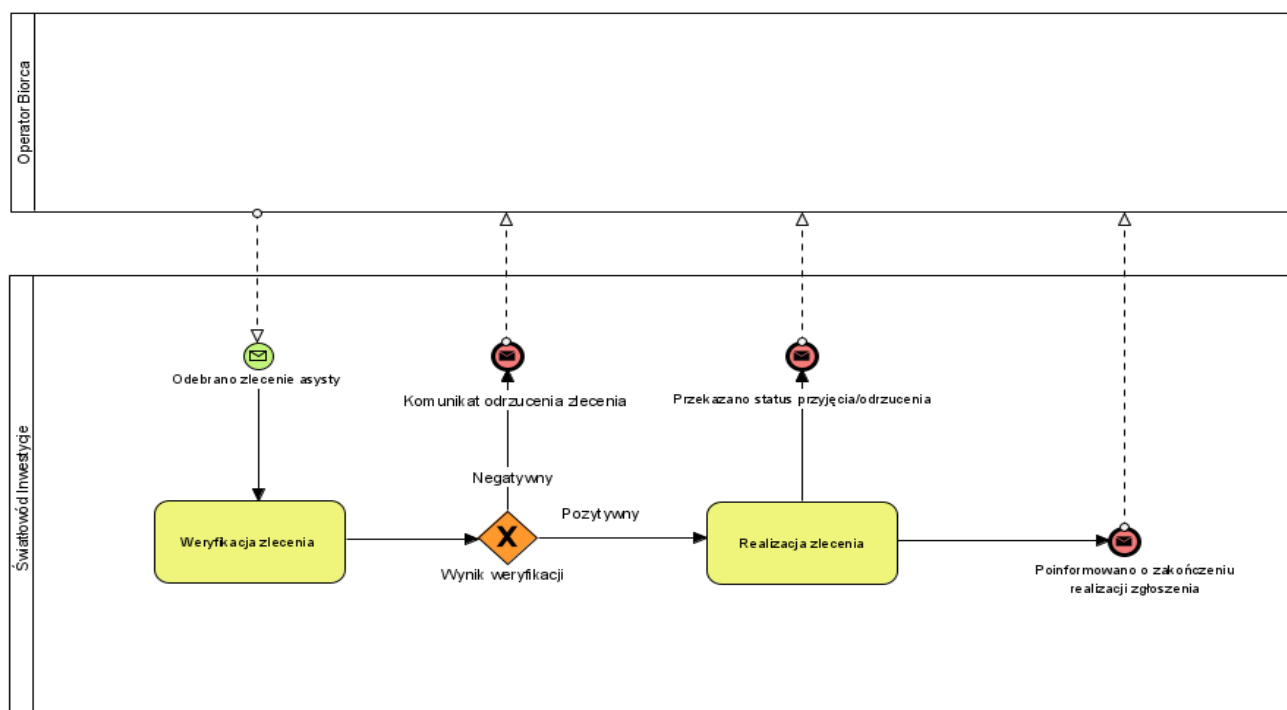
zakończono obsługę Awarii. W komunikacie zawarta będzie również uszczegółowiająca informacja o przyczynie uszkodzenia. W przypadku przesłania kolejnego zgłoszenia uszkodzenia przed potwierdzeniem jego usunięcia przez Biorcę, będzie ono przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE odrzucane.

4.1.4. Potwierdzenie usunięcia Awarii przez Biorcę

1. Biorca po otrzymaniu informacji o usunięciu Awarii przysyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE komunikat z potwierdzeniem usunięcia Awarii. Komunikat powinien być przesłany niezwłocznie, jednak nie później jak 24 (dwadzieścia cztery) godziny od otrzymania informacji o zakończeniu obsługi Awarii. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym do . Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail
2. W przypadku stwierdzenia przez Biorcę braku usunięcia uszkodzenia, Biorca niezwłocznie, nie później jednak niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny od dnia przesłania informacji o usunięciu Awarii, przysyła ponownie zgłoszenie Awarii z tym samym ID zgłoszenia po stronie Biorcy oraz dodatkowo podaje ID zgłoszenia nadanym po stronie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE . Zakres danych zgłoszenia jest taki sam jak w pierwszym zgłoszeniu. W tym przypadku czas naprawy jest liczony od chwili pierwszego zgłoszenia. W przypadku braku usunięcia Awarii z powodu braku Abonenta Biorcy w lokalu – Biorca wysyła nowe zgłoszenie Awarii.
3. Po upływie 24 godzin, w przypadku braku potwierdzenia usunięcia Awarii przez Biorcę lub braku ponownego przesłania zgłoszenia o tym samym ID, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zamyka zgłoszenie.
4. W przypadku potwierdzenia usunięcia Awarii przez Biorcę zgłoszenia jest zamykane z terminem wysłania powiadomienia przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE z informacją o usunięciu uszkodzenia.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Łącza Abonenckiego powstałego z przyczyn i na terenie za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z niewłaściwym jego użytkowaniem (dalej „Dewastacja”) ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podczas wizyty odbudowuje przyłącze , a następnie obciąża Biorcę kosztami odbudowy zgodnie z cennikiem
6. Dla Usługi Specjalizowanej w przypadku stwierdzenia uszkodzenia ONT powstałego z winy Abonenta i związanego z niewłaściwym jego użytkowaniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE usuwa Awarię, a następnie obciąża Biorcę kosztami zakupu nowego urządzenia ONT.
7. Dla Usługi Specjalizowanej w przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia będącego własnością ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. PoE Injector i/lub PoE Splitter) powstałego z przyczyn za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z jego niewłaściwym użytkowaniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE usuwa uszkodzenie, a następnie obciąża Biorcę kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia. Dla przypadku, gdy w wyniku obsługi Awarii następuje wymiana urządzenia końcowego wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. Urządzenie zintegrowane) lub urządzenia dodatkowego (np. PoE Injector i/lub PoE Splitter dla usług zainstalowanych w technologii Wyniesiony ONT) lub ONT, w komunikacie potwierdzającym usunięcie uszkodzenia przekazywane są oba numery seryjne

urządzenia – urządzenia wymienianego i nowego (za wyjątkiem Wyniesionego ONT zainstalowanego poza lokalem Klienta lub ONT wbudowanego w Urządzenie zintegrowane jakie zostało zainstalowane w procesie usterkowym w miejsce uszkodzonego urządzenia). ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wymieni uszkodzone urządzenie końcowe również w przypadku nieczytelnego numeru seryjnego tego urządzenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym . Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail, w miarę możliwości wraz z opisem wykonanej naprawy (np. wymianą elementu składowego urządzenia końcowego).

4.2. ASYSTA TECHNICZNA - ARBITRAŻOWADOT. USZKODZEŃ USŁUGI SPECJALIZOWANEJ LUB LLU



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

Realizacja procesu Asysty dot. uszkodzeń usługi BSA FTTH przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

Zasady zgłaszania asysty

1. Proces zgłaszania asysty odbywa się kanałem elektronicznym w formie komunikatu e-mail,
2. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail. Operator ma prawo wystąpić do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE 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
3. Data i godzina zgłoszenia Asysty przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE .
4. Operator wyznacza jeden max. 2 godzinny slot czasowy na spotkanie służb technicznych obu stron. Pierwszy przedział czasowy nie może rozpoczynać się o godzinie 8.00. Ostatnim możliwym przedziałem czasowym w którym będzie przeprowadzana asysta jest 14:00 -16:00. W przypadku braku dostępności Abonenta Biorcy, sprawdzenie poprawności działania usługi (parametrów łącza) następuje w ostatnim punkcie dostępowym przed lokalem Abonenta Biorcy.
5. Jeżeli Operator nie zgłosi potrzeby umówienia (Asysty) w ciągu 5 DR od dnia zakończenia obsługi drugiego zgłoszenia uszkodzenia, to zanika możliwość takiej formy procesowania nieprawidłowości funkcjonowania usługi.
6. Po zgłoszeniu potrzeby umówienia (Asysty) do czasu jej przeprowadzenia Operator nie będzie zgłaszał Awarii odnośnie danego ID Łącza. Takie zgłoszenia będą odrzucane.
7. Dzień przesłania zgłoszenia na Asystę nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zgłoszenia.
8. W przypadku, gdy usunięcie przyczyny nieprawidłowego działania usługi abonenckiej przez przedstawiciela ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie jest możliwe w trakcie przeprowadzania asysty, przedstawiciel ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zamieszcza informacje w tym zakresie w protokole asysty. Biorca w terminie 2DR od przeprowadzenia asysty zostanie poinformowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE poprzez kanał elektroniczny o terminie usunięcia nieprawidłowego działania usługi abonenckiej.
9. Strona ponosząca odpowiedzialność za awarię ponosi na rzecz drugiej strony opłatę z tytułu przeprowadzenia asysty.
10. W przypadku nieobecności przedstawiciela Operatora lub przedstawiciela ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w trakcie uzgodnionej wcześniej asysty, strona nieobecna jest zobowiązana do uiszczenia na rzecz drugiej strony opłaty zgodnej z Cennikiem.

Warunki kwalifikujące zgłoszenie Asysty

- a. dwa kolejne zgłoszenia uszkodzenia następujące po sobie do 5 DR od daty zakończenia poprzedniego zgłoszenia;
- b. zgłoszenie dotyczy danego ID Łącza;
- c. zgłoszenia dotyczą tego samego problemu działania łącza abonenckiego;

- d. wcześniej zgłoszone uszkodzenie zamknięte zostały dedykowanym kodem wyjścia uzgodnionym pomiędzy stronami;
- e. Operator nie potwierdził usunięcia uszkodzenia.

4.2.1. Zgłoszenie asysty

1. Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zgłoszenie asysty. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail

4.2.2. Weryfikacja formalna

1. Zgłoszenie przesłane przez Operatora jest weryfikowane pod kątem formalnym. Następuje sprawdzenie wymaganych danych zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w Załączniku nr 1 Wzory komunikatów e-mail.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji formalnej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji formalnej następuje odrzucenie zgłoszenia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

4.2.3. Przyjęcie zgłoszenia asysty

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po otrzymaniu zgłoszenia Asysty weryfikuje, czy zgłoszenie kwalifikuje się do przeprowadzenia Asysty.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w terminie 6-ciu godzin od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie wraz z podaniem statusu i potwierdzeniem daty Asysty.
3. W przypadku, gdy na danym ID Łączy jest otwarte wcześniejsze zgłoszenie uszkodzenia (indywidualne lub masowe), ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE odrzuca zgłoszenie Asysty. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

4.2.4. Zmiana terminu Asysty na wniosek Biorcy

1. W celu zmiany terminu Asysty, Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE komunikat z żądaniem zmiany terminu asysty. W komunikacie wskazuje nowy termin (dzień + slot czasowy). Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po otrzymaniu zgłoszenia weryfikuje, czy komunikat nie wpłynął później niż 5h przed pierwotnie umówionym terminem asysty i czy wskazany nowy termin nie wypada wcześniej niż 1DR od wpłynięcia komunikatu zmiany terminu.
3. W przypadku, gdy zgłoszenie nie zostało przesłane w uzgodnionym terminie, do Biorcy wysyłany jest

komunikat z informacją o braku możliwości zmiany terminu zgłoszonej Asysty, z podaniem uzasadnienia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail

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

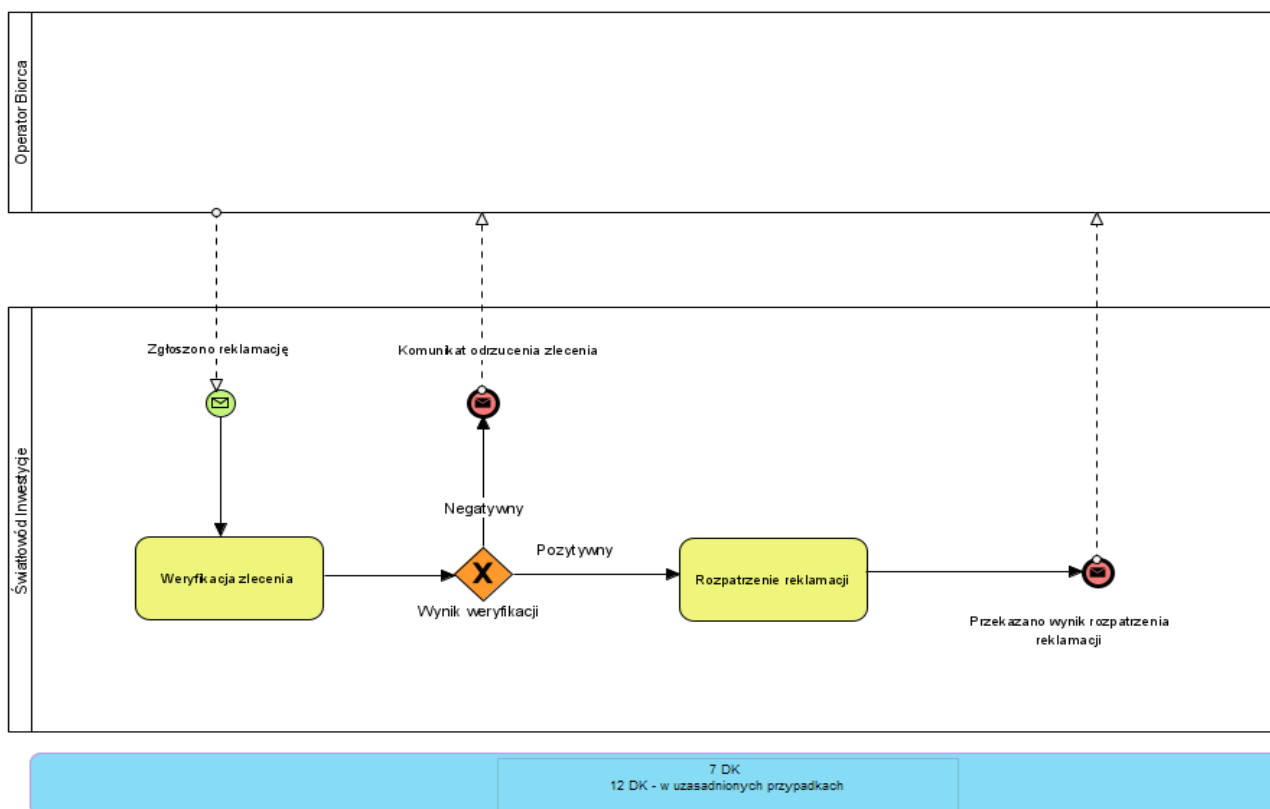
4.2.3. Zmiana terminu Asysty na wniosek ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

1. W przypadku zmiany terminu Asysty przez Światłowód Inwestycje, do Biorcy przesyłany jest komunikat z żądaniem zmiany terminu asysty..
2. Komunikat wysyłany jest nie później niż 5h przed pierwotnie umówionym terminem asysty i co najmniej 1DR przed planowanym nowym terminem asysty, na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail
3. Biorca w odpowiedzi na komunikat o zmianie terminu Asysty, przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, komunikat z nowym terminem umówienia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

4.2.4. Zakończenie zgłoszenia

1. Po zakończeniu prac służb technicznych przy Asyscie, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia podając właściwy kod wyjścia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

4.3. REKLAMACJA USŁUGI



Proces obsługi zgłoszeń reklamacji dot. usługi BSA przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

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

Zasady zgłaszania reklamacji

Reklamacje abonenckie:

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

Reklamacje finansowe

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

i. Zgłoszenie reklamacji

1. Reklamacje finansowe oraz reklamacje abonenckie będą zgłaszane przez Biorcę poprzez kanał elektroniczny. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym. Zakres komunikatu zgodny z Załącznikiem nr 1 – Wzory komunikatów e-mail.

ii. Weryfikacja formalna

1. Zgłoszenie reklamacji przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod względem formalnym.
2. W wyniku negatywnej weryfikacji formalnej następuje odrzucenie zgłoszenia z uzasadnieniem odrzucenia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym.
3. W wyniku pozytywnej weryfikacji następuje przyjęcie zgłoszenia do rozpatrzenia reklamacji.

iii. Rozpatrzenie reklamacji

1. Po rejestracji reklamacji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przystępuje do analizy zgłoszonej reklamacji.
2. W przypadku negatywnego wyniku rozpatrzenia reklamacji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podaje w odpowiedzi uzasadnienie wydanej decyzji.

iv. Odpytanie o przedmiot reklamacji

1. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE stwierdzi konieczność pozyskania wyjaśnień od strony drugiej, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może wysłać zapytanie w

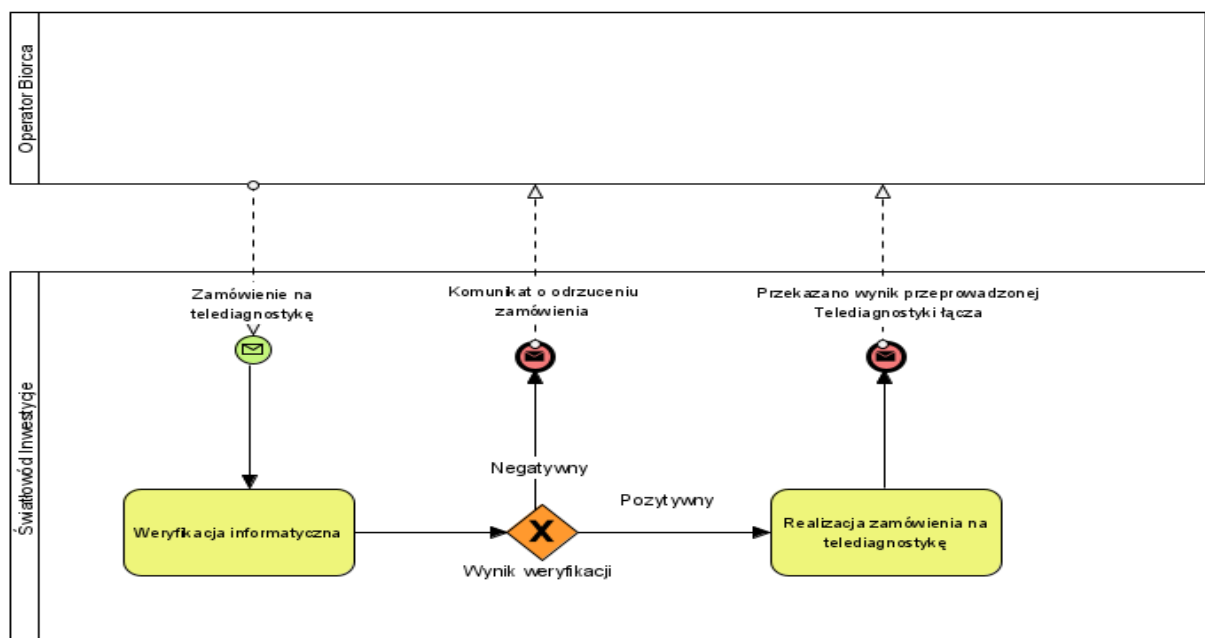
sprawie przedmiotu reklamacji do tego Operatora w terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji.

2. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE 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 ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Informacja zwrotna wysyłana jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. W przypadku braku odpowiedzi na wniosek w wymaganym terminie, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE ma możliwość wysłania do Operatora eskalacji.
3. W przypadku bezskutecznego oczekiwania na odpowiedź Operatora w sprawie wyjaśnienia reklamacji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ostatnim dniu rozpatrywania reklamacji podejmuje decyzję o rozpatrzeniu reklamacji z wynikiem negatywnym.

v. Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji

1. W terminie 7 DK od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacji, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy komunikat odpowiedzi na reklamację. Komunikat będzie zawierał informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji lub informację o konieczności przesunięcia terminu rozpatrzenia reklamacji. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE 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,
 - ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie jest stroną reklamacji.
 - b. Uzasadnienie wyniku rozpatrzenia
 - c. W przypadku reklamacji finansowej kwotę uznanych roszczeń BiorcyKomunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym.
3. W przypadku, gdy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie jest stroną reklamacji, informacja zostanie niezwłocznie przesłana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, jednak nie później niż 7DR od daty wpływu reklamacji. Jeżeli będzie to możliwe, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskaże właściwy podmiot do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku uznanej reklamacji dotyczącej braku realizacji zamówienia, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w uzasadnieniu decyzji prześle informację o konieczności ponownego złożenia zamówienia przez Biorcę.
5. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła odpowiedź na reklamację lub w przypadku przesunięcia terminu rozpatrzenia reklamacji wysyła ten sam komunikat z odpowiednim statusem na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym.

4.4. TELEDIAGNOSTYKA DLA USŁUGI SPECJALIZOWANEJ



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

W okresie przejściowym Teledyagnostyka będzie świadczona na poniższych zasadach

- dla usługi BSA będzie świadczona zgodnie z aktualnym MWDP dla usług FTTH
- dla Usługi Specjalizowanej Teledyagnostyka będzie świadczona w ramach komunikacji e-mail zgodnie z poniższym procesem.

Teledyagnostyka nie jest świadczona dla usługi LLU

4.4.1. Złożenie Zamówienia na Teledyagnostykę

1. Operator przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE komunikat e-mail z Zamówieniem na Teledyagnostykę zawierający zakres danych zgodny z Załącznikiem nr 1 - Wzory komunikatów e-mail. Operator może wykonać Teledyagnostykę w zakresie usługi szerokopasmowej – Usługi Specjalizowanej.

4.4.2. Weryfikacja formalna Zamówienia na Teledyagnostykę

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

4.4.3. Realizacja Zamówienia na Telediagnostykę

1. Po pozytywnej Weryfikacji Informatycznej systemu ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wykonują pomiary łącza abonenckiego wskazane w zamówieniu przez Biorcę.

Możliwe scenariusze pomiarowe:

TEST_GPON – diagnostyka warstwy optycznej łącza

GET_TRAFFIC – sprawdzenie ruchu na VLAN

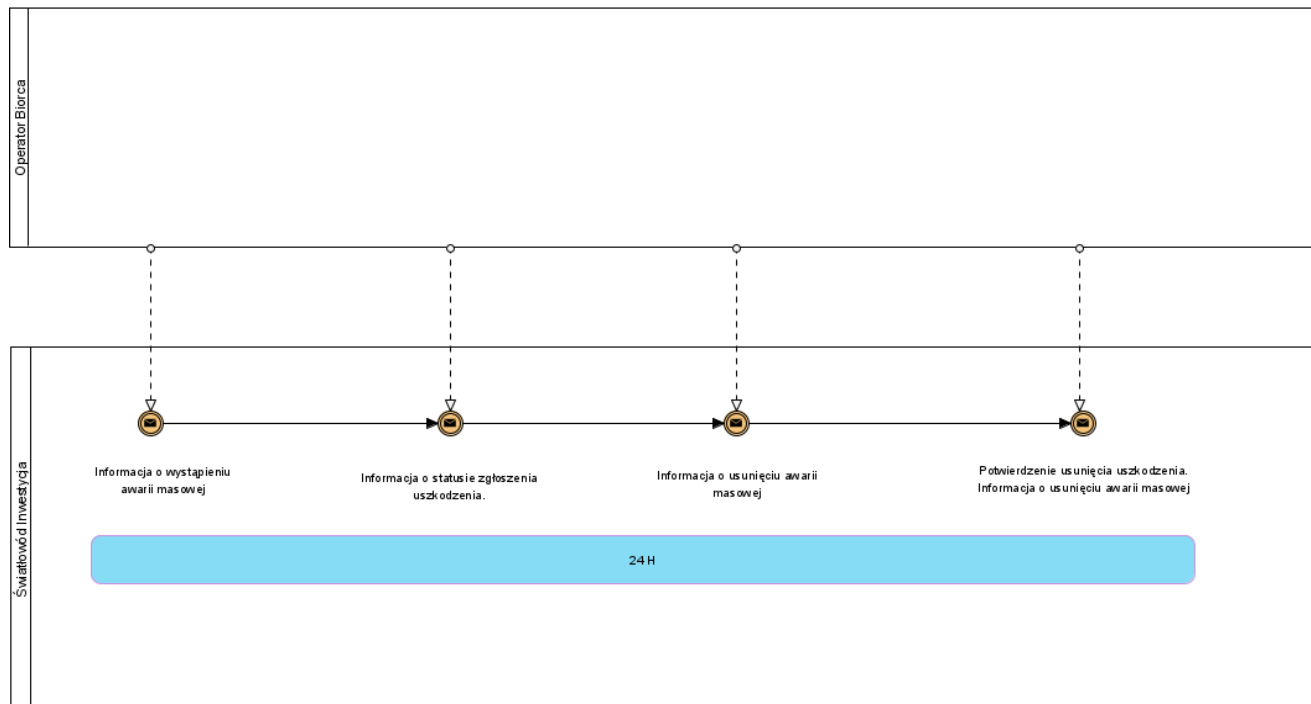
TEST_COMPLEX – diagnostyka kompleksowa całego łącza i wszystkich usług na nim pracujących

CHECK_IMPACT – sprawdzenie czy nie występują awarie / prace planowe

2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przekazuje do Biorcy wynik przeprowadzonej Telediagnostyki łącza. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym.

5. PROCESY USŁUG INFRASTRUKTURALNYCH

5.1. AWARIE MASOWE Usługi Specjalizowanej



6.1.1. Komunikat o wystąpieniu Awarii Masowej

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po wykryciu Awarii Masowej przez służby techniczne, będzie informowała Biorcę poprzez wystawienie na dedykowanym zasobie listy łączy objętych awarią oraz o planowanym terminie zakończenia obsługi Awarii:
 - a. w czasie do 3 (trzech) godzin od wykrycia zaistniałej sytuacji - o fakcie wystąpienia Awarii Masowej;
 - b. w czasie do 6 (sześciu) godzin od wykrycia zaistniałej sytuacji - o stanie Awarii Masowej.
2. W sytuacji wystąpienia Awarii Masowej Biorca nie zgłasza do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE pojedynczych informacji o Awarii Łączy Abonenckich, wchodzących w skład węzła sieci telekomunikacyjnej lub innego elementu sieci objętego Awarią Masową.
3. Do momentu potwierdzenia przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Awarii Masowej, Biorca może zgłaszać pojedyncze Awarie Łączy Abonenckich

6.1.2. Komunikat o podejrzeniu Awarii Masowej

1. Biorca zgłasza podejrzenie Awarii Masowej poprzez komunikat e-mail. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w Załączniku nr 1 Wzory komunikatów e-mail. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym.

2. W przypadku zakwalifikowania Zgłoszenia, jako Awarii Masowej, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwróci komunikat z potwierdzeniem wystąpienia Awarii Masowej w czasie do 2 godzin od wpływu Zgłoszenia. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym.

6.1.3. Statusowanie Awarii Masowej

3. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie informowała Biorcę poprzez komunikat e-mail o statusie Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową. W przypadku zmiany planowanej daty usunięcia Awarii, zmiany listy łączy objętych awarią oraz o zakończeniu obsługi Awarii. Komunikat będzie wysyłany na adres e-mail wskazany przez Biorcę w Załączniku adresowym.

5.1.4. Potwierdzenie usunięcia Awarii Masowej

1. Zamknięcie statusu Awarii Masowej dotyczy listy Łączy Abonenckich, dla których Awaria Masowa została usunięta.
2. Czas usunięcia Awarii Masowej będzie wskazany w komunikacie informującym Biorcę o statusie Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową.
4. Biorca potwierdza ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE fakt usunięcia Awarii Masowej. W przypadku nie przesłania przez Biorcę potwierdzenia usunięcia Awarii Masowej (dla wskazanej listy łączy) do 24h, potwierdzenie zakończenia Awarii Masowej na wskazanych usługach zamyka się automatycznie. W ramach komunikatu potwierdzenia usunięcia Awarii Masowej, Biorca ma możliwość opcjonalnego przekazania informacji o usługach, które nadal nie działają. Komunikat wysyłany jest na adres e-mail wskazany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w Załączniku adresowym.

6.2. PRACE PLANOWE NA INFRATRAKTURZE ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

Obsługa zgłoszeń Prac Planowych przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6.3. PRACE PLANOWE NA INFRATRAKTURZE BIORCY

Obsługa zgłoszeń Prac Planowych przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6.4. BUDOWA/ROZBUDOWA PDU

Proces obsługi Zamówień na budowę/rozbudowę PDU przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6.5. MODYFIKACJA PARAMETRÓW PDU USŁUGI SPECJALIZOWANEJ

Proces obsługi Zamówień modyfikacji parametrów PDU przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6.6. LIKWIDACJA/ZMIENIJSZENIE PRZEPUSTOWOŚCI PDU USŁUGI SPECJALIZOWANEJ

Proces obsługi Zamówień likwidacji PDU przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6.7. BACKHAUL (DOSYŁ) W ZAKRESIE UDOSTĘPNIENIA CIEMNEGO WŁÓKNA ŚWIATŁOWODOWEGO

Proces obsługi Zamówień na usługę Backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia ciemnego włókna światłowodowego przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6.8. REALIZACJA OPTYCZNEGO PUNKTU POŁĄCZENIOWEGO (OPP)

Proces realizacji budowy i podłączenia Optycznego Punktu Połączeniowego (OPP) przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6.9. REZYGNACJA Z BACKHAUL (DOSYŁ) W ZAKRESIE UDOSTĘPNIENIA CIEMNEGO WŁÓKNA ŚWIATŁOWODOWEGO

Proces obsługi Rezygnacji z usługi Backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia ciemnego włókna światłowodowego przebiega zgodnie z zapisami aktualnego Modelu Wymiany Danych Procesy (MWDP) dla usług FTTH.

6. Załączniki:

1. Załącznik nr 1 Wzory komunikatów e-mail



Załącznik nr 1 Wzory
komunikatów e-mail.d

2. Załącznik nr 2 Przyczyny negatywnej weryfikacji formalnej (NWF)



Załącznik nr 2.
Przyczyny negatywnej

3. Załącznik nr 3 Przyczyny negatywnej realizacji technicznej Zamówienia (RTN)



Załącznik nr 3.
Przyczyny negatywnej

4. Załącznik nr 4 Warianty Asysty kompleksowej



Załącznik nr 4
Warianty Asyst Kompl

5. Załącznik nr 5 Wykaz dokumentów Biorcy obsługiwanych w ramach Asysty kompleksowej



Załącznik nr 5
Wykaz dokumentów