

MWD Procesy dla usług FTTH

(wersja 1.9)

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

1.	WSTĘP	6
2.	DEFINICJE I SKRÓTY	6
3.	PROCESY REALIZOWANE POPRZEC ISI	12
3.1.	WERYFIKACJA MOŻLIWOŚCI REALIZACJI ZAMÓWIENIA	12
3.2.	ZAMÓWIENIE USŁUGI NA ŁĄCZU ABONENCKIM NIEAKTYWNYM	14
3.2.1.	Złożenie Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym wraz z możliwością wskazania Asysty Kompleksowej.....	14
3.2.2.	Weryfikacja Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym	15
3.2.3.	Realizacja Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym.....	16
3.3.	ZAMÓWIENIE NA MIGRACJĘ USŁUGI.....	18
3.3.1.	Złożenie Zamówienia na migrację Usługi BSA.....	18
3.3.2.	Weryfikacja Zamówienia na migrację Usługi.....	19
3.3.3.	Realizacja Zamówienia na migrację Usługi	19
3.4.	ZAMÓWIENIE NA MODYFIKACJĘ USŁUGI BSA, ZMIANY MIEJSCA INSTALACJI USŁUGI BSA	21
3.4.1.	Złożenie Zamówienia na modyfikację Usługi	22
3.4.2.	Weryfikacja Zamówienia na modyfikację Usługi.....	23
3.4.3.	Realizacja Zamówienia na modyfikację Usługi	23
3.5.	ZAMÓWIENIE NA ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ	24
3.5.1.	Złożenie Zamówienia na Asystę Kompleksową	24
3.5.2.	Weryfikacja Zamówienia na Asystę Kompleksową.....	26
3.5.3.	Realizacja Zamówienia na Asystę Kompleksową	26
3.5.4.	Wymiana urządzeń końcowych przez Biorcę.....	28
3.6.	ZAMÓWIENIE NA REZYGNACJĘ Z USŁUGI BSA.....	29
3.6.1.	Złożenie Zamówienia na Rezygnację z Usługi	29
3.6.2.	Weryfikacja Zamówienia na Rezygnację z Usługi	29
3.6.3.	Realizacja Zamówienia na Rezygnację z Usługi.....	30
3.6.4.	Zwrot zakończenia abonenckiego ONT – BSA.....	30
3.7.	OBSŁUGA DOKUMENTACJI OPERATORSKIEJ.....	31
3.7.1.	Przyjęcie dokumentacji Operatora.....	31
3.7.2.	Dostarczenie dokumentacji przez Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.....	32
3.7.3.	Zwrot dokumentacji Operatorskiej	32
3.8.	GOSPODARKA MAGAZYNOWA	33
3.8.1.	Zatowarowanie Magazynu.....	33
3.8.2.	Monitorowanie i uzupełnienie stanu Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE	34
3.8.3.	Zasady rozliczania zwrotów i potwierdzania stanów magazynowych	35
3.9.	ODPYTANIE PRZECZ OPERATORA O AKTYWNE USŁUGI ŚWIADCZONE NA ŁĄCZU ABONENCKIM	36
3.9.1.	Złożenie Odpytania o aktywne usługi.....	36

3.9.2.	Weryfikacja informatyczna Odpytania o aktywne usługi	37
3.9.3.	Realizacja Odpytania o aktywne usługi	37
3.10.	ANULOWANIE ZAMÓWIENIA NA AKTYWACJĘ / MIGRACJĘ/ MODYFIKACJĘ/ DEAKTYWACJĘ / ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ ORAZ ZGŁOSZENIA USZKODZENIA	37
3.10.1.	Obsługa zlecenia anulowania	38
4.	POZOSTAŁE PROCESY	39
4.1.	AWARIA USŁUGI BSA.....	39
4.1.1.	Zgłoszenie Awarii.	43
4.1.2.	Weryfikacja zgłoszenia Awarii	43
4.1.3.	Obsługa zgłoszenia Awarii.....	43
4.1.4.	Potwierdzenie usunięcia Awarii przez Biorcę	45
4.2.	ASYSTA TECHNICZNA - ARBITRAŻOWA.....	45
4.2.1.	Zgłoszenie asysty	47
4.2.2.	Weryfikacja informatyczna.....	47
4.2.3.	Przyjęcie zgłoszenia asysty	47
4.2.4.	Zmiana terminu Asysty na wniosek Biorcy	48
4.2.5.	Zmiana terminu Asysty na wniosek ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.....	48
4.2.6.	Zakończenie zgłoszenia	48
4.3.	REKLAMACJA USŁUGI	49
4.3.1.	Zgłoszenie reklamacji.....	50
4.3.2.	Weryfikacja informatyczna / formalna	50
4.3.3.	Rozpatrzenie reklamacji.....	50
4.3.4.	Odpytanie o przedmiot reklamacji	51
4.3.5.	Odpowiedź na zgłoszenie reklamacji.....	51
4.4.	TELEDIAGNOSTYKA DLA USŁUGI BSA.....	52
4.4.1.	Złożenie Zamówienia na Telediagnostykę.....	52
4.4.2.	Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Telediagnostykę.....	52
4.4.3.	Realizacja Zamówienia na Telediagnostykę.....	52
5.	PROCESY USŁUG INFRASTRUKTURALNYCH	53
5.1.	AWARIE MASOWE	53
5.1.1.	Komunikat o wystąpieniu Awarii Masowej.....	53
5.1.2.	Komunikat o podejrzeniu Awarii Masowej	54
5.1.3.	Statusowanie Awarii Masowej	54
5.1.4.	Potwierdzenie usunięcia Awarii Masowej	54
5.2.	PRACE PLANOWE NA INFRATRUKTURZE ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE	54
5.2.1.	Powiadomienie Biorcy o Pracy Planowej.....	55
5.2.2.	Powiadomienie Biorcy o anulowaniu Pracy Planowej.....	55
5.3.	PRACE PLANOWE NA INFRATRUKTURZE BIORCY	56

5.4. BUDOWA/ROZBUDOWA PDU	56
5.4.1. Przesłanie Zamówienia na budowę/rozbudowę PDU.....	57
5.4.2. Weryfikacja zamówienia	57
5.4.3. Weryfikacja techniczna	57
5.4.4. Przesłanie stanowiska Biorcy w zakresie WT	58
5.4.5. Realizacja budowy/rozbudowy PDU.....	59
5.4.6. Informacja o zakończeniu inwestycji	59
5.4.7. Prekonfiguracja VLAN.....	59
5.4.8. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego.....	60
5.4.9. Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym.....	60
5.4.10. Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego.....	60
5.4.11. Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego	60
5.4.12. Informacja o akceptacji lub odrzuceniu uwag Biorcy.....	61
5.5. MODYFIKACJA PARAMETRÓW PDU	61
5.5.1. Przesłanie Zamówienia na modyfikację PDU	61
5.5.2. Weryfikacja zamówienia	61
5.5.3. Weryfikacja techniczna	62
5.5.4. Przesłanie stanowiska Biorcy w zakresie WT	62
5.5.5. Realizacja modyfikacji PDU	63
5.5.6. Informacja o zakończeniu inwestycji.....	64
5.5.7. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego	64
5.5.8. Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym.....	64
5.5.9. Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego.....	64
5.5.10. Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego	65
5.5.11. Informacja o akceptacji lub odrzuceniu uwag Biorcy	65
5.5. LIKWIDACJA/ZMIENIJSZENIE PRZEPUSTOWOŚCI PDU	66
5.5.1. Przesłanie Zamówienia na likwidację / zmniejszenie przepustowości PDU	66
5.5.2. Weryfikacja zamówienia.....	66
5.5.3. Informacja o terminie likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU	67
5.5.4. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego	67
5.5.5. Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym.....	67
5.5.6. Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego.....	67
5.5.7. Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego	67
5.5.8. Informacja o akceptacji lub odrzuceniu uwag Biorcy	68
5.6. BACKHAUL (DOSYŁ) W ZAKRESIE UDOSTĘPNIENIA CIENMEGO WŁÓKNA	
ŚWIATŁOWODOWEGO	68
5.6.1. Zamówienie na usługę Backhaul (dosył).....	68
5.6.2. Weryfikacja zamówienia.....	69

5.6.3.	Weryfikacja techniczna	69
5.6.4.	Przesłanie stanowiska Biorcy w zakresie WT	69
5.6.5.	Realizacja Zamówienia na usługę Backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia ciemnego włókna światłowodowego	70
5.6.6.	Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego	70
5.6.7	Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym.....	71
5.6.8	Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego.....	71
5.6.9	Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego	71
5.6.10	Akceptacja lub odrzucenie uwag Biorcy	71
5.7	REALIZACJA OPTYCZNEGO PUNKTU POŁĄCZENIOWEGO (OPP)	72
5.7.1	Zapytanie o warunki techniczne na OPP	73
5.7.2	Weryfikacja formalna.....	73
5.7.3	Weryfikacja techniczna	73
5.7.4	Budowa kabla dosyłowego i OPP przez Biorcę	74
5.7.5	Wprowadzenie multipatchcordu Biorcy do OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE	74
5.8	REZYGNACJA Z BACKHAUL (DOSYŁ) W ZAKRESIE UDOSTĘPNIENIA CIEMNEGO WŁÓKNA ŚWIATŁOWODOWEGO	74
5.8.1	Przesłanie Zamówienia na rezygnację z dzierżawy ciemnego włókna światłowodowego	74
5.8.2	Weryfikacja zamówienia.....	75
5.8.3	Realizacja Zamówienia rezygnacji z ciemnego włókna światłowodowego.....	76
6.	Załączniki:	76

1. WSTĘP

Celem dokumentu jest określenie szczegółowych zasad realizacji procesów komercyjnych, realizowanych na podstawie podpisanego porozumienia pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE a OK dla Usług BSA,

W zakresie realizacji procesów komercyjnych dla Usługi Specjalizowanej i LLU obowiązuje Instrukcja procesowa na okres przejściowy.

Komunikacja pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i OK, umożliwiająca realizację opisanych w niniejszym dokumencie procesów realizowana jest za pośrednictwem ISI (Interfejs Systemu Informatycznego) oraz wykorzystaniem innych aplikacji m.in. API, CTU.

W ramach niniejszego MWDP, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE świadczy na rzecz Operatorów m.in. procesy:

- Budowa/rozbudowa/modyfikacja PDU
- Zamówienia na usługę Backhaul (dosył)
- Migracja usług pomiędzy Operatorami
- Zamówienia na usługi BSA , ,
- Modyfikacje Usług (zmiana miejsca lokalizacji, modyfikacja opcji, dodanie/usunięcie VLAN/modyfikacja C-VLAN, modyfikacja RID, dodanie/usunięcie SLA)
- Rezygnacje z Usług
- Odpytanie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przez OK o aktywne usługi świadczone na danym Łączu Abonenckim Aktywnym.
- Obsługa uszkodzeń
- 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** techniczna - arbitrażowa– 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 uszkodzeniowa** - 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 OK . 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. **C2** - 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. **C3** - 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 PT, instalowane w Lokalu Abonenta, stanowiące Zakończenie Usługi realizowanej na rzecz Abonenta zarządzanego przez Biorcę.
16. **CTU** – Centralny Terminarz Umówień. 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,.
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. **Elektroniczny Kanał Wymiany Danych (EKWD)** – kanał komunikacji dedykowany do współpracy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE z Biorcą i oparty na przesyłaniu komunikatów bazujących na API REST TM Forum – wersja API jest określona w MWDK dostarczonej przez Światłowod Inwestycje.
26. **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.
27. **FTTH** (ang. Fiber To The Home) - architektura światłowodowych sieci dostępowych, w której optyczne Zakończenie sieciowe (ONT) zlokalizowane jest w lokalu Abonenta.
28. **ID Łącza** – niezmienny numer dla danego Łącza Abonenckiego uzyskiwany w ramach IO spełniający następujące wymagania:
 - a) możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego, także w przypadku, gdy w danej lokalizacji (pod danym adresem) znajduje się więcej niż jedno zakończenie sieci (zakończenie Łącza Abonenckiego),
 - b) możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego bez konieczności podawania adresu zakończenia łącza (Łącza Abonenckie Aktywne),
 - c) możliwość uzyskania danych dotyczących konkretnego Łącza Abonenckiego, w tym parametrów fizycznych łącza i jego przebiegu,
 - d) zwiększenie ochrony danych osobowych w procesie udostępniania IO,
 - e) możliwość jednoznacznej identyfikacji Łącza Abonenckiego pomimo zmiany Abonenta lub operatora świadczącego usługi na danym Łączu Abonenckim,
 - f) możliwość jednoznacznej identyfikacji usług świadczonych na danym Łączu Abonenckim,
 - g) możliwość ustalenia adresu PDU.

- 29. 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.
- 30. Interfejs Systemu Informatycznego (ISI)** – Portal WWW lub EKWD, według wyboru OK, zestawiony pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE a OK, przez który OK uzyskuje możliwość efektywnego składania wniosków, zamówień, prognoz, zgłaszania reklamacji, modyfikacji usług, Prac Planowych i Awarii dotyczących usług oraz naliczania opłat. Ponadto, Interfejs Systemu Informatycznego umożliwia OK dostęp do baz danych ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zawierających informacje przewidziane w ramach IO, pozwalających na określenie możliwości świadczenia Usługi Abonenckiej.
- 31. Infrastruktura Telekomunikacyjna** – urządzenia telekomunikacyjne, za wyjątkiem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
- 32. Lista Punktów Adresowych** – lista adresów Łącza Abonenckich wszystkich już gotowych do świadczenia Usługi
- 33. Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym jest lub ma być świadczona Usługa Abonencka.
- 34. Łącze Abonenckie** – obwód składający się z odcinka światłowodowej sieci 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.
- 35. Łącze Abonenckie Nieaktywne (ŁAN)** – Łącze Abonenckie, na którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie świadczy Usług Abonenckich lub Usług Regulowanych.
- 36. 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.
- 37. NMO** – Najwyższa Możliwa Opcja prędkości.
- 38. NWF** – Negatywna Weryfikacja Formalna.
- 39. 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;
- 40. MWD Procesy** – Model Wymiany Danych Procesy. Dokument opisujący zasady realizacji procesów.
- 41. MWD Komunikaty** – Model Wymiany Danych. Dokument opisujący zasady komunikacji elektronicznej poprzez ISI.
- 42. 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.
- 43. OLT** (ang. Optical Line Termination) – zakończenie linii optycznej. Urządzenie aktywne zapewniające połączenie systemów dostępowych aktywnych (ONU) i pasywnych z publiczną siecią telekomunikacyjną.
- 44. ONT** (ang. Optical Network Terminal) - optyczne Zakończenie sieciowe/ terminal abonencki - urządzenie aktywne zamieniające sygnał optyczny na elektryczny.

- 45. Opcja Usługi** – wariant Usługi BSA, charakteryzujący się parametrami technicznymi i funkcjonalnymi wyrażonymi w maksymalnej szybkości transmisji danych do i od Abonenta
- 46. 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
- 47. OPP** - optyczny punkt połączeniowy zrealizowany na poziomie Splittera optycznego, który służy do podłączenia poszczególnych Lokalnych Pętli Światłowodowych (LPŚ).
- 48. Pigtail** – krótki odcinek jednowłóknowego 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.
- 49. 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.
- 50. PoE Injector (Power over Ethernet Injector)** – urządzenie/moduł dodające napięcie stałe na żyłach kabla UTP instalowane w lokalu Abonenta w przypadku Wyniesionego ONT (FTTB).
- 51. PoE Splitter (Power over Ethernet Splitter)** – urządzenie/moduł odbierające napięcie stałe z żył kabla UTP instalowane poza lokalem Abonenta w przypadku Wyniesionego ONT (FTTB).
- 52. RID (Remote ID)** – parametr (opcja 82 w DHCPv4 oraz opcja 37 w DHCPv6) używany przy nowej konfiguracji Usługi BSA dla danego Abonenta, który identyfikuje Usługę abonencką.”
- 53. SFH** - (Single Family House) oznacza budynek mieszkalny jednorodzinny znajdujący się pod danym adresem obejmujący nie więcej niż 2 lokale mieszkalne.
- 54. Sieć Ethernet** – sieć telekomunikacyjna zrealizowana w technologii Ethernet przeznaczona do pakietowej transmisji danych.
- 55. Sieć Biorcy** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna Biorcy.
- 56. Sieć ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** – stacjonarna publiczna sieć telekomunikacyjna ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
- 57. Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności:
- a) wojna, a w tym: wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy;
 - b) katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie.
- 58. SLA** – podwyższony standard w usuwaniu Awarii.
- 59. Slot/ Termin umówienia** – wskazany przez Operatora w CTU lub uzgodniony z Abonentem przedział czasowy, w którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zrealizuje Zamówienie lub usunięcie Awarii, następnie poinformuje o tym Biorcę
- 60. Strona** – ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE lub OK (lub łącznie Strony) (*Ileokroć posługujemy się definicją Strony w odniesieniu do nałożonych na Stronę obowiązków, za Stronę uważa się OK, który podpisał Umowę o dostępie z ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE)
- 61. T-0** – dzień wpływu Zamówienia, który nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji Zamówienia.

- 62. 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.
- 63. 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.
- 64. 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.
- 65. 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.
- 66. Umowa** – umowa pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE a OK określająca zasady świadczenia Usług.
- 67. Urządzenia** – urządzenia telekomunikacyjne spełniające normy techniczne, określone obowiązującymi przepisami prawa, zainstalowane zgodnie z Umową.
- 68. 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.
- 69. Urządzenie Zintegrowane** – Urządzenie Końcowe integrujące funkcje co najmniej CPE i ONT, zapewniające wzajemną separację tych funkcji.
- 70. Usługa/Usługi** – Usługa BSA, świadczona w technologii FTTH o parametrach określonych w Umowie. Zakres Usługi oraz szczegółowe zasady współpracy zostały określone w treści Umowy.
- 71. Uszkodzenie trudnousewualne** - uszkodzenie, którego usunięcie nie jest możliwe dla danej usługi z następujących powodów:
- brak zgody właściciela nieruchomości na udostępnienie S-I infrastruktury
 - konieczność pozyskania przez S-I lub Osoby Trzecie odpowiednich zgód/ pozwoleń organów administracji publicznej/organów państwowych w zakresie wykonania czynności niezbędnych do usunięcia Awarii;
 - zobowiązanie S-I do usunięcia infrastruktury telekomunikacyjnej, w wykonaniu orzeczenia sądu powszechnego, sądu administracyjnego lub rozstrzygnięcia organu administracji publicznej
 - konieczność wykonania po stronie S-I inwestycji niezbędnej do usunięcia Awarii, wymagającej przebudowy oraz modernizacji Sieci S-I

- 72. Wyniesiony ONT** – typ instalacji FTTB w którym urządzenie ONT może znajdować się poza lokalem abonenckim, a usługa BSA 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).
- 73. Usługa Abonencka** – usługa telekomunikacyjna świadczona Abonentowi na podstawie Umowy Abonenckiej.
- 74. 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.
- 75. Usługa BSA** – 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.
- 76.** –
- 77. Usługi** – rozumiane łącznie jako Usługa BSA,.
- 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, w danej lokalizacji, z wykorzystaniem systemu informatycznego.
- 82.** –
- 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 POPRZECZ ISI

3.1. WERYFIKACJA MOŻLIWOŚCI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Operator Biorca dokonuje następujących czynności poprzedzających złożenie Zamówienia w ISI:

1. **Weryfikacja dostępności Usługi na wskazanym adresie.**

W udostępnionej przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE aplikacji Operator Biorca dokonuje weryfikacji dostępności Usługi BSA, na wskazanym adresie.

W wyniku wprowadzonego zapytania aplikacja zwróci informację m.in. o:

- a. pozytywnych warunkach technicznych;
 - łącze aktywne/nieaktywne;
 - rodzaju zabudowy (MFH/SFH)
 - konieczności dobudowy LPŚ w ramach ustalonego standardu;
 - konieczności dobudowy LPŚ wykraczającą poza ustalony standard;
 - dla usługi BSA: dostępną maksymalną opcję prędkości;
- b. negatywnych warunkach technicznych.

Zakres danych zawartych w przesyłanych komunikatach opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

Jednocześnie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w cyklach dziennych na zasobie sieciowym umieszcza bazę adresów z zasięgiem sieci FTTH ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

2. Rezerwacja terminu realizacji Usługi w CTU.

Po uzyskaniu informacji w zakresie pozytywnych warunków technicznych Operator Biorca rezerwuje termin realizacji Usługi w CTU. Termin realizacji powinien być wyznaczony na dzień roboczy, w zależności od dostępności slotów oraz czasu minimalnego na dobudowę LPŚ.

- a) Dla usługi BSA Termin ten nie może być krótszy niż 2 DR i dłuższy niż 120 DK, a dzień rezerwacji terminu realizacji i złożenia Zamówienia liczony jest jako T-0.

Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i jest stosowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi z zastrzeżeniem, że dla zamówień złożonych przed godz. 12:00 najwcześniejszy slot czasowy powinien być wyznaczony na godz. 14:00 w dniu następnym.

W przypadku złożenia Zamówienia po godzinie 12.00 z terminem realizacji na 1 DR zostanie odrzucone.

i. .

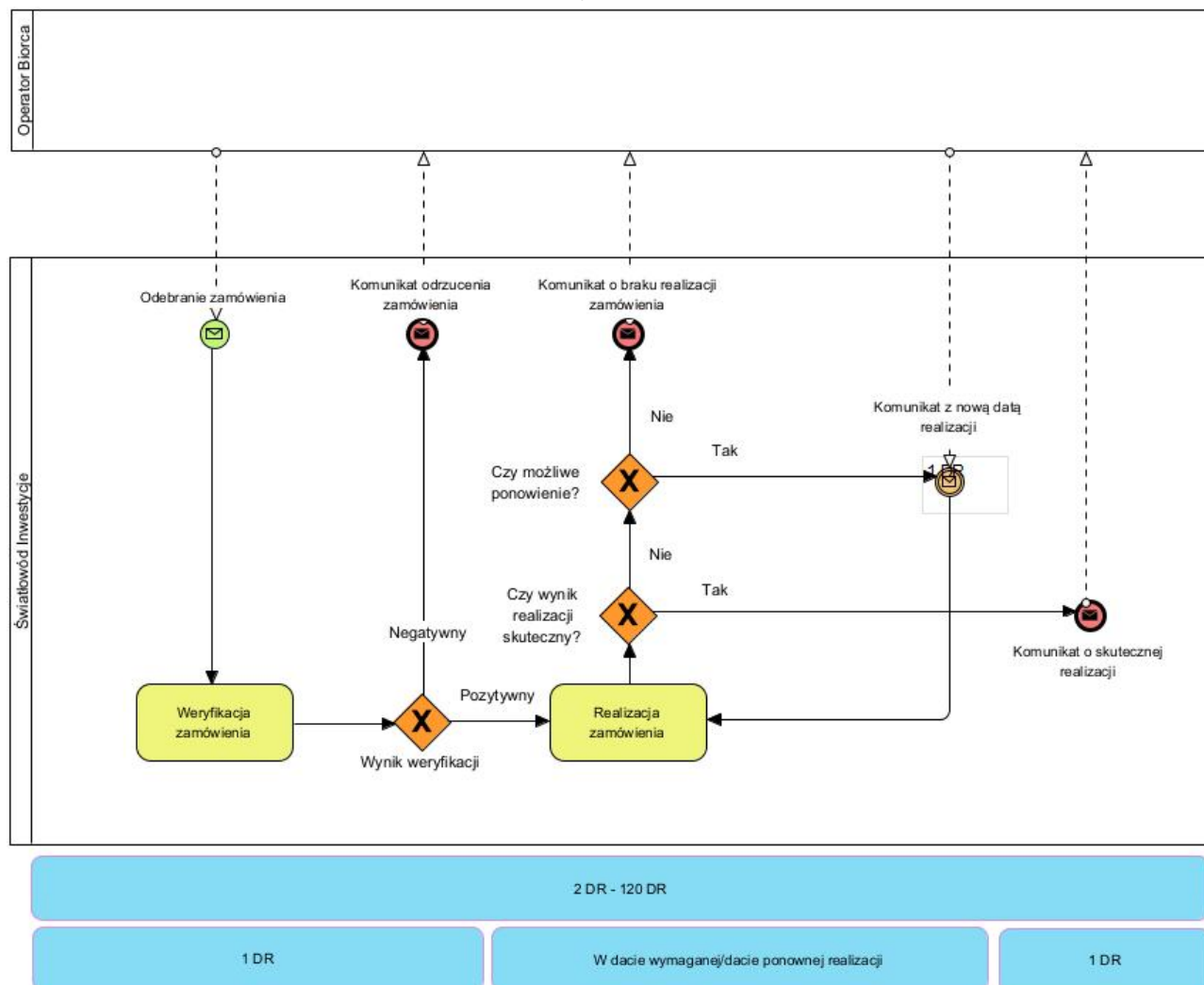
ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie dążyć do zabezpieczania odpowiedniej ilości dostępnych wolnych slotów oraz dostępności Partnera Technicznego.

3. Modyfikacja terminu realizacji Usługi w CTU.

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

- skróceniu wcześniej zarezerwowanego terminu realizacji w CTU
- wydłużeniu wcześniej zarezerwowanego terminu realizacji w CTU
- zwolnieniu zarezerwowanego slotu.

3.2. ZAMÓWIENIE USŁUGI NA ŁĄCZU ABONENCKIM NIEAKTYWNYM



3.2.1. Złożenie Zamówienia na Usługę na Łączu Abonenckim Nieaktywnym wraz z możliwością wskazania Asysty Kompleksowej

1. Biorca składa Zamówienie na Usługę BSA, poprzez interfejs ISI uzupełniając wymagane dane zgodnie z zakresem danych z MWD Komunikaty. Podczas rejestracji zamówienia na usługę BSA Biorca ma możliwość skorzystania z Asysty Kompleksowej opisanej w rozdziale **3.5 Asysta Kompleksowa**.
2. W Zamówieniu na Usługę BSA, 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 BSA, może zamówić SLA 8h na obsługę Awarii.
4. W Zamówieniu na BSA, Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości z jaką Usługa może zostać dostarczona.

5. Termin realizacji Zamówienia na Usługę BSA powinien mieścić się pomiędzy 2 DR a 120 DK, pod warunkiem dostępności slotu zgodnie z CTU, a dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0.
Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i jest stosowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi z zastrzeżeniem, że dla zamówień złożonych przed godz. 12:00 najwcześniejszy slot czasowy powinien być wyznaczony na godz. 14:00 następnego Dnia Roboczego.
6. W przypadku złożenia Zamówienia po godzinie 12.00 z terminem realizacji w terminie 1 DR zostanie odrzucone.
7. Termin nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy.
8. W przypadku Zamówienia na Usługę BSA Biorca zamawia opcję usługi o parametrach wskazanych w Umowie 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 (Część II pkt 1.2 Tabela ust 4). Dodatkowo, w ramach Zamówienia Biorca określa konfigurację dodatkowych VLAN, zgodnie z wymienioną Umową (Część II pkt 1.2 Tabela ust 2).
9. Biorca może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia na Usługę BSA zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę BSA, 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 BSA 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 BSA ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji działania Usługi i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę, uruchomi Usługę BSA w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu na Usługę.
10. Brak danych wymaganych na etapie składania Zamówienia na Usługę BSA, 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 kątem informatycznym oraz formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. automatyczne sprawdzenie przez system struktury, formatu komunikatu oraz danych wymaganych, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym lub przypada na dzień

święteczny / 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 o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty. 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. Dla przypadku, gdy wraz z Zamówieniem usługi BSA na Łączu Abonenckim Nieaktywnym 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 datą planowaną zgodnie z zarezerwowanym slotem.

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

3. W ramach instalacji usługi BSA, 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 BSA, 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 potwierdzający realizację Usługi BSA, wraz z jej parametrami. Komunikat będzie zawierał m.in. ID łącza, a w przypadku usług BSA 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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

5. W przypadku braku możliwości komunikacji systemowej w zakresie konfiguracji urządzeń dla usług BSA, w ramach Asysty Kompleksowej, Strony ustalą na roboczo alternatywny tryb komunikacji.
6. W komunikacie informującym o pozytywnej realizacji usługi BSA 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 BSA, 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.
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 w terminie do 5 DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji wskazuje nową datę realizacji Zamówienia. Biorca rezerwuje termin realizacji w CTU.
 - b. **Przyczyny po stronie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** (np. brak dostępu do infrastruktury ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE). W komunikacie zawarta jest nowa data dostarczenia usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji. Biorca rezerwuje termin w CTU. 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 BSA, w przypadku konieczności dobudowy LPŚ w wariantcie „poza standard”, w których Biorca wskazał, że instalacja jest, zawarta będzie planowana data dostarczenia Usługi, 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 wynikiem negatywnym realizacji. W przypadku, gdy Biorca zaakceptuje realizację dobudowy – zmienia datę realizacji Zamówienia, rezerwuje termin w CTU i opcjonalnie załącza wymagane dokumenty Biorcy (np. umowę/aneks).

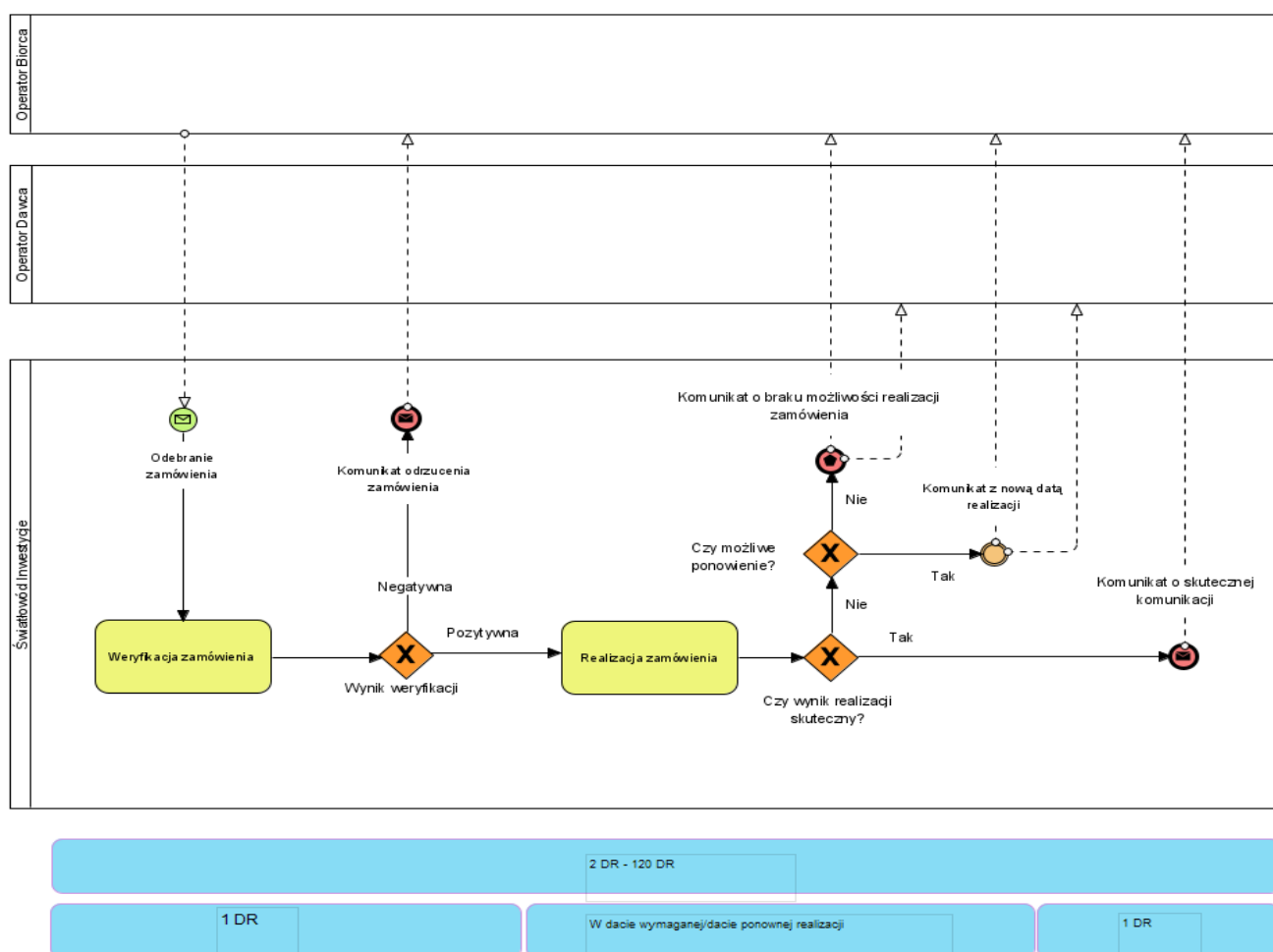
Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

9. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie Zamówienia i przekazanie komunikatu do Biorcy. Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji Zamówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
10. W przypadkach, dla których realizacja Zamówienia nie będzie możliwa w dacie realizacji wskazanej przez Biorcę (np. zmiana terminu przez Abonenta Biorcy, brak Abonenta w lokalu, brak osoby upoważnionej do podpisania dokumentów, nieobecność administratora uniemożliwiająca wykonanie instalacji, budowa przyłącza, potrzeba wykonania prac budowlanych, uzyskania dodatkowych zgód i pozwoleń), ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zastrzega sobie możliwość zmiany daty realizacji Zamówienia oraz

nieodsyłania go. Zamówienie po stronie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jest parkowane i jest nadal w realizacji. Informacja o przyczynie zmiany daty realizacji oraz nowa data realizacji Zamówienia zostaną przekazane do Biorcy nie później niż w dacie realizacji wskazanej przez Biorcę. W przypadkach, dla których realizacja Zamówienia będzie możliwa przed datą realizacji wskazaną przez Biorcę, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zastrzega sobie możliwość wcześniejszej realizacji Zamówienia oraz odesłania potwierdzenia przed datą realizacji wskazaną przez Biorcę. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

3.3. ZAMÓWIENIE NA MIGRACJĘ USŁUGI

Rozdział opisuje zasady realizacji Zamówienia na migrację Usług BSA, , świadczonych przez Dawcę na Usługę zamawianą przez Biorcę. Migracja Usługi dotyczy zmiany Operatora bez zmiany Usługi.



3.3.1. Złożenie Zamówienia na migrację Usługi BSA

1. Biorca przed złożeniem Zamówienia do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji dostępności Usługi na wskazanym adresie oraz rezerwacji terminu realizacji w CTU zgodnie z zapisami w rozdziale **3.1. Weryfikacja możliwości realizacji Zamówienia**.
2. Data migracji Usługi BSA, jest ustalana pomiędzy Biorcą i Dawcą przed złożeniem Zamówienia. Na etapie składania Zamówienia Biorca uzupełnia datę w CTU uzgodnioną z Dawcą.

3. W Zamówieniu migracji usługi BSA Biorca może wskazać Najwyższą Możliwą Opcję prędkości z jaką Usługa może zostać dostarczona. Zakres danych zgodny z MWD Komunikaty.
4. Biorca wskazuje w zamówieniu migracji usługi BSA ID łącza aktywnej usługi oraz 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 BSA, poprzez interfejs ISI wskazując datę wymaganą realizacji Usługi oraz w miarę potrzeby Id Usługi po stronie Biorcy. Termin dla Usługi BSA nie może być krótszy niż 2 DR i dłuższy niż 120 DK od daty wpływu do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, pod warunkiem dostępności slotu zgodnie z CTU, nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dni u stawowo wolne od pracy. Dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0.
Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i jest stosowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi z zastrzeżeniem, że dla zamówień złożonych przed godz. 12:00 najwcześniejszy slot czasowy powinien być wyznaczony na godz. 14:00 następnego Dnia Roboczego.
6. W przypadku złożenia Zamówienia po godzinie 12.00 Biorca z terminem realizacji w terminie 1 DR zostanie odrzucone. W ramach realizowanego Zamówienia migracji usługi BSA, 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 kątem informatycznym oraz formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. automatyczne sprawdzenie przez system, struktury, formatu komunikatu oraz danych wymaganych, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może rozpocząć ponownie proces tylko w przypadku przesłania przez Biorcę nowego Zamówienia na migrację Usługi z nowym identyfikatorem Zamówienia.
3. 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 Usługi BSA, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie dążyć 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 BSA 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 Usługi BSA, wraz z jej parametrami w tym m.in. ID łączy opcję prędkości, typy i numery seryjne urządzeń końcowych (w tym urządzenia zintegrowane 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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
5. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w komunikacie informującym o pozytywnej realizacji migracji usługi BSA 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 Zamówienia BSA, zakończyła się niepowodzeniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła drogą elektroniczną komunikat do uczestników procesu (Biorcy i Dawcy). Zakres danych zawarty jest w MWD Komunikaty. Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji Zamówienia. Dla Dawcy odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa Usługa powinna zostać w stanie niezmienionym.
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 w terminie do 5DR od dnia wysłania komunikatu o nieskutecznej realizacji wskazuje nową datę realizacji Zamówienia. Biorca rezerwuje termin realizacji w CTU.
 - b. **Przyczyny po stronie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE** (np. brak dostępu do infrastruktury ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE). W komunikacie zawarta jest nowa planowana data realizacji usługi oraz przyczyna negatywnej realizacji.

Biorca rezerwuje termin w CTU 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.

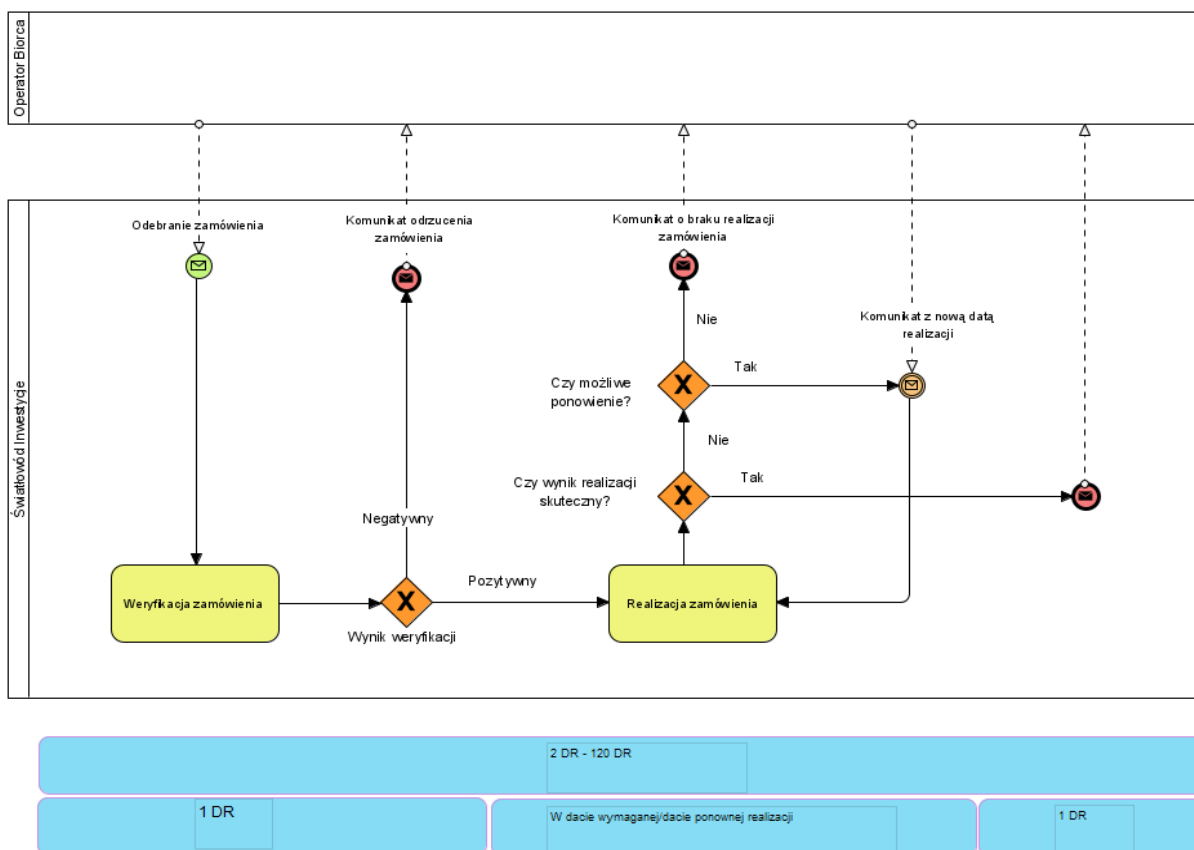
- c. **Siła Wyższa** (klęski żywiołowe, kradzieże, dewastacje). W komunikacie będzie zawarta informacja o negatywnej realizacji technicznej. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
8. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie zamówienia i przekazanie komunikatu do wszystkich uczestników procesu (Biorca, Dawca). Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej ponownej realizacji zamówienia. Dla Dawcy odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa Usługa powinna zostać w stanie niezmienionym. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

3.4. ZAMÓWIENIE NA MODYFIKACJĘ USŁUGI BSA, ZMIANY MIEJSCA INSTALACJI USŁUGI BSA

Rozdział opisuje zasady realizacji zamówień na modyfikację opcji świadczonej Usługi BSA,

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”



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

3.4.1. Złożenie Zamówienia na modyfikację Usługi

1. Biorca przesyła drogą elektroniczną do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE komunikat Zamówienia na modyfikację opcji Usługi BSA. W Zamówieniu oprócz zakresu wymaganych danych Biorca w miarę potrzeby (np. w przypadku Zamówienia z asystą kompleksową) podaje Id Usługi po stronie Biorcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. Podczas realizacji zamówienia Biorca ma możliwość skorzystania z Asysty Kompleksowej opisanej w rozdziale **3.5 Asysta Kompleksowa**.
2. W przypadku Usługi BSA oprócz zamiany parametrów usługi m.in. zmian opcji prędkości Biorca może dokonać dodatkowo zmiany/dodania lub usunięcia VLAN-ów, lub dodanie/usunięcie SLA udostępnionych w ramach usługi BSA.
W takim przypadku wskazuje w zamówieniu dodany lub usunięty wybrany VLAN. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Biorca może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia na modyfikację BSA, , zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu modyfikacji BSA, uruchomi Usługę BSA, w najwyższej możliwej Opcji Usługi. Zasady realizacji Zamówienia modyfikacji BSA, w trybie o którym mowa w zdaniu poprzednim są następujące:
 - a. wskazana przez Biorcę w Zamówieniu modyfikacji opcja nie może być wyższa niż wskazana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w informacjach przekazywanych Biorcy.
 - b. W trakcie uruchomienia Usługi BSA, po modyfikacji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji działania zmodyfikowanej Usługi BSA, i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu modyfikacji uruchomi Usługę BSA, w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu modyfikacji. Biorca akceptuje takie rozwiązanie i nie będzie występował wobec ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE z żadnymi roszczeniami z tego tytułu.
4. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE umożliwi modyfikację opcji Usługi BSA z Asystą Kompleksową w terminie zawierającym się w przedziale 2DR a 120DK wynikającym z Zamówienia na modyfikację opcji Usługi.
Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i jest stosowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi z zastrzeżeniem, że dla zamówień złożonych przed godz. 12:00 najwcześniejszy slot czasowy powinien być wyznaczony na godz. 14:00 następnego Dnia Roboczego.
W przypadku złożenia Zamówienia po godzinie 12.00 Biorca z terminem realizacji w terminie 1 DR zostanie odrzucone.

5. Zamówienia modyfikacji opcji bez Asysty Kompleksowej realizowane będą w przedziale 1DR-120DK.

3.4.2. Weryfikacja Zamówienia na modyfikację Usługi

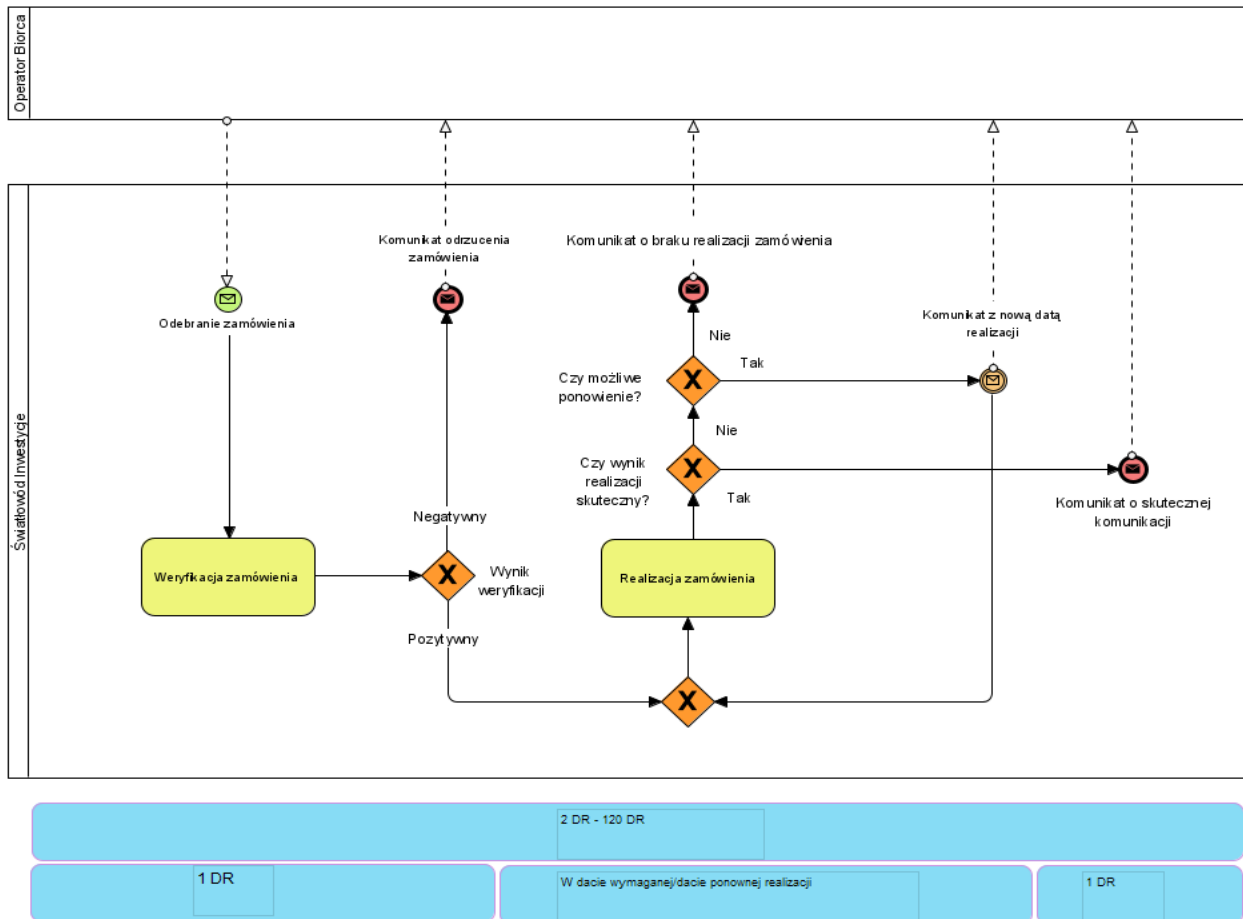
1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym oraz formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. automatyczne sprawdzenie przez system, struktury, formatu komunikatu oraz danych wymaganych, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty. 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, wysła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat potwierdzający realizację Usługi wraz z jej parametrami. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
3. W przypadku braku możliwości komunikacji systemowej w zakresie konfiguracji urządzeń dla usług BSA, w ramach Asysty Kompleksowej, Strony ustalą na roboczo alternatywny tryb komunikacji.
4. W Zamówieniu z Asystą kompleksową wiążącą się z koniecznością wizyty Partnera Technicznego w lokalu klienta,-Partner Techniczny-ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE potwierdza wizytę na minimum 3h przed datą planowaną zgodnie z zarezerwowanym slotem.
5. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w komunikacie informującym o pozytywnej realizacji może wskazać nową opcję prędkości z jaką zostanie uruchomiona Usługa po modyfikacji, dotyczy to przypadków, dla których Biorca w Zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie Usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości.
6. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy wraz z przyczyną braku realizacji. Komunikat ten jest wysyłany w dacie wymaganej realizacji Zamówienia.
7. Możliwe przyczyny nieskutecznej realizacji:
 - a. **Siła Wyższa (klęski żywiołowe) kradzieże, dewastacje** - W komunikacie będzie zawarta informacja o negatywnej realizacji technicznej. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
 - b. **Przyczyny po stronie Biorcy** (np. urządzenie końcowe nie obsługuje danej prędkości).

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

3.5. ZAMÓWIENIE NA ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ



3.5.1. Złożenie Zamówienia na Asystę Kompleksową

1. Asysta Kompleksowa może zostać zrealizowana dla usługi BSA 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 BSA (tzw. Asysta kompleksowa domawiana).

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

z Asysty Kompleksowej. W ramach realizacji Zamówienia na Asystę Kompleksową dostępne są poniższe przykładowe opcje:

a) dla Usługi BSA:

- dostarczenie wymaganych urządzeń dla uruchomienia Usługi
- wymiana urządzeń
- przemieszczenie urządzeń końcowych i zamontowanie w nowym miejscu,
- konfigurację Urządzeń końcowych - STB

Zakres czynności realizowanych przez PT w przypadku instalacji Multiroom (max. 4xSTB):

- i. dostarczenie wymaganych urządzeń dla uruchomienia Usługi (dekoder TV),
- ii. wykonanie do 15 mb instalacji ethernetowej pomiędzy modemem i dekodern,
- iii. aktywacja portu modemu dla podłączenia multiroom,
- iv. aktywacja usługi TV na dekodrze,
- v. uruchomienie Usługi IPTV na odbiorniku TV Klienta z jej prezentacją klientowi.
- podłączenie Urządzeń końcowych,
- uruchomienie i weryfikację funkcjonowania usługi dostępu do sieci Internet na urządzeniach będących własnością Abonenta oraz weryfikacja i prezentacja działania usługi TV,
- wykonanie instalacji wewnętrznej obejmującej m.in.:
 - i. instalację Gniazdka optycznego we wskazanym przez Abonenta miejscu,
 - ii. demontaż Gniazdka optycznego i montaż w nowym miejscu,
 - iii. konfigurację sieci przewodowej i WiFi,
- dostarczenie i obsługa dokumentów Biorcy

Szczegółowy zakres Asysty Kompleksowej zawarty jest w Umowie.

4. 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. 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.

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

7. 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

8. Brak danych wymaganych na etapie składania Zamówienia będzie powodem do odrzucenia Zamówienia przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
9. Termin realizacji Zamówienia powinien mieścić się pomiędzy:
 - dla Zamówienia Asysty dla Usługi BSA - 2 DR a 120 DK, pod warunkiem dostępności slotu zgodnie z CTU, nie może przypadać na dzień świąteczny, ani dzień ustawowo wolny od pracy, a dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0.

Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i jest stosowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi z zastrzeżeniem, że dla zamówień złożonych przed godz. 12:00 najwcześniejszy slot czasowy powinien być wyznaczony na godz. 14:00 następnego Dnia Roboczego.

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.

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 zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty.
2. 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. Partner Techniczny—ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE potwierdza wizytę na minimum 3h przed data planowaną zgodnie z zarezerwowanym slotem.
3. 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 (w tym do 4 urządzeń STB) + 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).
- Aktywacja urządzeń CPE odbywa się automatycznie poprzez wysłanie zlecenia z systemu ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE do platformy Operatora, zgodnie z załącznikiem nr 13

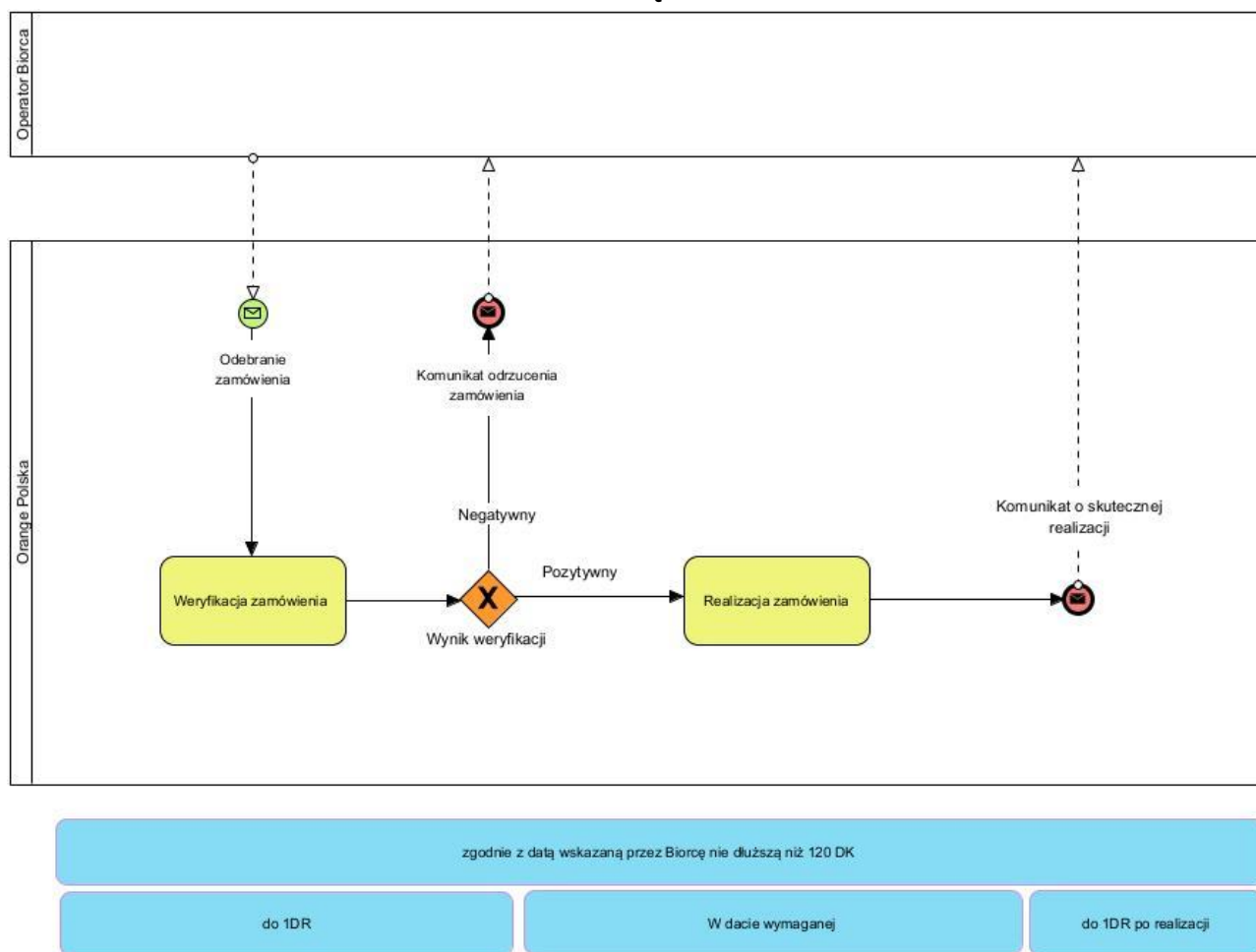
4. API Service Order Management) MWD Komunikaty Urządzenia końcowe powinny posiadać konfigurację zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w konfigurację sprzętową (np. Plug&Play). Biorca zobowiązany jest do zapewnienia 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).
5. 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.
6. W sytuacji, gdy podczas instalacji wymagane było podpisanie Dokumentów Biorcy, Biorca zobowiązany jest do zapewnienia, aby podczas instalacji w lokalu była obecna osoba umocowana prawnie do podpisania Dokumentów Biorcy.
7. 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.
8. 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.
9. Po realizacji Zamówienia ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż do 1 DR, wysyła drogą elektroniczną do Biorcy, komunikat 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, za wyjątkiem urządzeń, które zostały dostarczone do Klienta bezpośrednio przez Biorcę) lub ONT (za wyjątkiem Wyniesionego ONT zainstalowanego poza lokalem Klienta i ONT wbudowanego w Urządzenie zintegrowane zainstalowane w ramach Asysty). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
10. Komunikacja w zakresie obsługi podpisanych Dokumentów Biorcy w tym Protokołu Zdawczo-Odbiorczych realizowana jest zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale **3.7. Obsługa dokumentacji operatorskiej**.
11. W przypadku braku możliwości komunikacji systemowej w zakresie konfiguracji urządzeń w ramach Asysty Kompleksowej, Strony w trybie roboczym uzgodnią alternatywny kanał komunikacji.

12. W przypadku, gdy realizacja Asysty Kompleksowej zakończyła się niepowodzeniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła drogą elektroniczną komunikat do Biorcy wraz z przyczyną braku realizacji Zamówienia.
13. 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 Operatora;
 - d. brak osoby upoważnionej do podpisania Dokumentów Biorcy, Protokołu Zdawczo-Odbiorczego;
 - e.
14. inne (z dodatkowym opisem).
- Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
- Dla w/w przyczyn negatywnej realizacji Zamówienia z uwagi na nieskuteczną Asystę Kompleksową, Biorca w terminie 5 DR rezerwuje termin realizacji w CTU i wskazuje nową datę realizacji w Zamówieniu oraz dołącza nowe dokumenty wymagane dla danego wariantu Asysty.
- W przypadku braku odpowiedzi od Biorcy w ustalonym terminie Zamówienie zostanie zamknięte.
12. Powtórna nieskuteczna realizacja z przyczyny leżącej po stronie Biorcy powoduje anulowanie Zamówienia i przekazanie komunikatu do Biorcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

3.5.4. 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, CPE, STB, Urządzenie zintegrowane, PoE Injector, PoE Splitter itd.) zgodnym z typami urządzeń aktywnych.

3.6. ZAMÓWIENIE NA REZYGNACJĘ Z USŁUGI BSA



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

a. ,

.-

3.6.1. Złożenie Zamówienia na Rezygnację z Usługi

1. Biorca przesyła Zamówienie na Rezygnację z Usługi do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE drogą elektroniczną poprzez ISI. Termin wykonania Zamówienia Rezygnacji powinien być zgodny z datą wskazaną przez Biorcę nie dłuższy niż 120 DK, a dzień wpływu Zamówienia liczony jest jako T-0. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

3.6.2. Weryfikacja Zamówienia na Rezygnację z Usługi

1. Zamówienie przesłane przez Biorcę jest weryfikowane pod kątem informatycznym oraz formalnym. W ramach weryfikacji następuje m.in. automatyczne sprawdzenie przez system, struktury, formatu komunikatu oraz danych wymaganych, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.

2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje m.in. wskazaną przez Biorcę datę, która nie powinna być dłuższa niż 120 DK. W przypadku, gdy wskazana data nie mieści się w podanym przedziale czasowym komunikat Biorcy zostaje odrzucony przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji następuje odrzucenie Zamówienia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu Zamówienia wraz ze wskazaniem przyczyny odrzucenia zgodnej z dokumentem MWD Komunikaty. 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 potwierdzający deinstalację Usługi. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

3.6.4. Zwrot zakończenia abonenckiego ONT – BSA

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 prześle zdjęcie potwierdzające uszkodzenie urządzenia wraz z opisem), naliczy opłatę jak za brak zwrotu urządzenia ONT w wysokości

zgodnej z Załącznikiem finansowym do Umowy

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.

- f. 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 przekaze informację do Dawcy o zwrocie urządzenia na stan ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.

3.7. OBSŁUGA DOKUMENTACJI OPERATORSKIEJ

W ramach obsługi Dokumentów Biorcy przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zakłada się:

Drukowanie dokumentów podlegających monitoringowi i weryfikacji formalno- prawnej

- Dostarczanie Dokumentów Biorcy do Abonenta Biorcy,
- Uzyskanie niezbędnych podpisów Abonenta Biorcy i daty podpisania dokumentu,
- Zwrot dokumentacji podlegającej monitoringowi i weryfikacji formalno-prawnej do Biorcy.

3.7.1. Przyjęcie dokumentacji Operatora

1. Przed przyjęciem pierwszych zamówień na Usługę Biorca dostarcza do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE szablony dokumentów wraz z instrukcją ich poprawnego wypełnienia.
2. Biorca przesyła drogą elektroniczną poprzez ISI zamówienie, dołączając do niego załączniki w ustalonym formacie. Dokumenty zwrotne będą posiadały logo Biorcy.
3. W przypadku skorzystania z opcji instalacji z dostarczaniem Dokumentów Biorcy podlegających monitoringowi – Biorca zobowiązany jest do załączenia do Zamówienia wypełnionych dokumentów w formie nieedytowalnej, zgodnie z dostarczonymi szablony uzgodnionymi pomiędzy Stronami. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie odpowiada za zakres danych umieszczonych / wskazanych w dokumentach podlegających monitoringowi.
4. Każdy Dokument powinien być kompletnie wypełniony zgodnie z dostarczonymi przez Biorcę szablony do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie będzie weryfikował treści merytorycznej przesłanego przez Biorcę dokumentu.
5. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w celu zapewnienia ewidencji dokumentów, podlegających monitorowaniu i weryfikacji formalno-prawnej nadaje dokumentom unikalny barcode oraz generuje ilości kopii zgodnie z uzgodnieniami pomiędzy stronami.
6. Jeżeli realizacja Zamówienia dotyczy elementów Asysty Kompleksowej obejmującej dostarczanie dokumentu, do której Biorca nie dołączy dokumentów, takie zamówienie będzie odrzucone na etapie weryfikacji zgodnie z MWD Komunikaty.

3.7.2. Dostarczenie dokumentacji przez Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

1. Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podczas realizacji Asysty kompleksowej kompletuje zestaw dokumentów tj.:
 - a. drukuje dwa egzemplarze dokumentów wskazanych przez Biorcę jako dokumenty wskazane do zwrotu jednego egzemplarza do Biorcy i pozostawienia jednego egzemplarza dla Abonenta;
 - b. .
2. Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje weryfikacji osoby upoważnionej do podpisania dokumentów wskazanych przez Biorcę
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji osoby uprawnionej, Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE pozyskuje podpisy na obu egzemplarzach dokumentów zgodnie z dostarczonym przez Biorcę szablonem.
4. Po podpisaniu dokumentów Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE:
 - a. pozostawia Abonentowi Biorcy jeden egzemplarz dokumentu wskazanego przez Biorcę jako dokument zwrotny (np. Umowy).

Termin zwrotu dokumentów do Biorcy może być wydłużony w przypadku negatywnej weryfikacji w ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
 - b. drugi egzemplarz dokumentu trafia do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w celu zarejestrowania, weryfikacji i przekazania do Biorcy .
5. Jeśli podczas realizacji Usługi:
 - a. Abonent Biorcy odmawia podpisania dokumentów wskazanych przez Biorcę jako dokumenty zwrotne;
 - b. Abonent Biorcy nie jest upoważniony do podpisania dokumentów zwrotnych (np. Umowy));
 - c. Abonent Biorcy zgłasza zastrzeżenia do przedłożonych mu przez Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokumentów co jest jednoznaczne z odmową ich podpisania; wówczas Partner Techniczny ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE kończy zamówienie nieskuteczną realizacją techniczną.
6. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE ponosi odpowiedzialność w zakresie kompletności podpisów na dokumentach pozyskanych od Abonenta Biorcy zgodnie z pkt 3 powyżej. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie odpowiada za treść merytoryczną dokumentów dostarczonych przez Biorcę.

3.7.3. Zwrot dokumentacji Operatorskiej

1. Dokumenty Biorcy podlegające monitoringowi i weryfikacji formalno-prawnej Biorcy zgodnie z Załącznikiem do Umowy nie podlegają Archiwizacji po stornie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
2. Wysyłka dokumentów do Biorcy realizowana jest nie częściej niż 4x / miesiąc. W razie potrzeby istnieje możliwość zwiększenia częstotliwości wysyłki.

3. Koszty zwrotu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podpisanej przez Abonenta Biorcy dokumentacji pokrywa Operator Biorca.
4. Strony na bieżąco monitorują jakość, kompletność i terminowość odsyłanych przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokumentów.

3.8. GOSPODARKA MAGAZYNOWA

3.8.1. Zatowarowanie Magazynu

1. Operator Biorca w terminie min. 15 DR przed wdrożeniem operacyjnym zobligowany jest do dostarczenia do Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE urządzeń końcowych wykorzystywanych podczas Asysty Kompleksowej i/lub Asysty uszkodzeniowej przez Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ilościach uzgodnionych przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Urządzenia będą kompletne, pozbawione wad fizycznych oraz prawnych. Urządzenia końcowe powinny posiadać konfigurację zapewniającą zainstalowanie i uruchomienie urządzeń bez konieczności ingerencji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w konfigurację sprzętową (Plug&Play).
2. Na zewnętrznej stronie pudełka i urządzenia będzie zamieszczony widoczny unikatowy Identyfikator (np. Numer Seryjny/ Macadres / Numer IMEI). Identyfikator powinien być w sposób trwały umieszczony na pudełku oraz urządzeniu i przedstawiony jako kod kreskowy oraz alfanumeryczny.
3. Komunikacja (zamówienia, awizacja, rozliczenia) pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE a Operatorem Biorcą, odbywać się będzie drogą mailową na wskazane przez Strony skrzynki e-mail lub inną ustaloną formą komunikacji pomiędzy Stronami.
Dla każdej dostawy do Magazynu Centralnego Biorca zobligowany jest do przekazania drogą mailową listy urządzeń wraz z wykazem unikatowych numerów dotyczących danego urządzenia w terminie 1DR przed datą dostawy na wskazane adresy email zgodne z załącznikiem adresowym do Umowy.
Urządzenia Biorcy powinny być pakowane w opakowania zbiorcze z umieszczoną etykietą zbiorczą zawierającą Numery Seryjne urządzeń znajdujących się w danym opakowaniu, zgodnie z załącznikiem nr 1 Wymagania logistyczne do nowych umów zakupowych dla Produktów Klienckich Światłowód Inwestycje Sp. z o.o.
4. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w celu poprawnej gospodarki magazynowej nadaje dodatkowy unikalny identyfikator urządzeniom Biorcy. Urządzenie zintegrowane jest traktowane jako pojedyncze urządzenie i oznaczane jednym identyfikatorem.
5. Biorca zobligowany jest do dostarczenia do Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE elementów składowych będących częścią danego zestawu urządzenia końcowego (np.: zasilacz, kabel sieciowy, kabel Ethernet). Elementy te nie będą podlegały szczegółowemu rozliczeniu.
6. Przyjęcie urządzeń końcowych oraz elementów składowych urządzenia końcowego do Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE potwierdzone będzie dokumentem zwrotnym przygotowanym przez Biorcę.

7. Koszty zatowarowania Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w urządzenia końcowe i elementy składowe pokrywa Biorca.

3.8.2. Monitorowanie i uzupełnienie stanu Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na bieżąco monitoruje stany Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE urządzeń końcowych uwzględniając stany Magazynów Lokalnych Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
2. W przypadku zejścia poniżej ustalonej minimalnej ilości urządzeń końcowych do Biorcy przekazywana jest informacja o konieczności uzupełnienia Magazynu danym rodzajem urządzeń końcowych. Komunikat będzie wysyłany ścieżką mailową, dedykowanym komunikatem ISI lub inną ustaloną pomiędzy stronami ścieżką (np. aplikacja wystawiona przez Biorcę).
3. Na żądanie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, Biorca zobligowany jest do uzupełniania Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w zakresie urządzeń końcowych jak i elementów składowych urządzenia końcowego.
Biorca dostarcza urządzenia końcowe w terminie 5 DR od daty otrzymania informacji od ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE opisanej w punktach 2 i 3, a ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jest zobowiązany do przyjęcia tych urządzeń końcowych do Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zgodnie z Awizacją, pod warunkiem spełnienia wymagań logistycznych, zgodnie z załącznikiem nr 1 Wymagania logistyczne do nowych umów zakupowych dla Produktów Klientkich Światłowod Inwestycje Sp. z o.o.
4. Każda kolejna dostawa urządzeń końcowych musi być poprzedzona awizacją z protokołem przekazania, analogicznie jak w rozdziale **3.8.1. Zatowarowanie Magazynu** punktach 2 i 3.
5. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i Biorca na bieżąco monitorują stany zatowarowania swoich Magazynów w urządzenia końcowe w celu zapewnienia ciągłości i terminowości dostaw wymaganych urządzeń końcowych w KPI zgodnym z pkt. 4.
6. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ustalonym z Biorcą cyklu i formie przekazywać będzie informację o stanach magazynowych – Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i magazynów lokalnych Partnerów Technicznych ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
7. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE posiadając na magazynie urządzenia końcowe Biorcy w celu zwrotu do Magazynu Biorcy, przekazuje informację do Biorcy o konieczności odebrania paczki urządzeń zgodnie z ustaloną formą między stronami.
8. Strony ustalają termin odbioru urządzeń. Koszt zwrotu urządzeń końcowych Biorcy do Biorcy ponosi Biorca.
9. W przypadku podejrzenia nadużyć związanych ze zgłaszaną potrzebą zatowarowania Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w elementy składowe urządzeń końcowych Biorca w ustalonej w trybie roboczym formie zgłosi i przekaże do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE informację o podejrzeniu nadużyć w celu podjęcia działań naprawczych.
10. Biorca i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zobowiązują się do przeanalizowania powodów takiej sytuacji i podjęcia wspólnej decyzji o działaniach naprawczych.

11. Informacja o konieczności uzupełnienia Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE o elementy składowe urządzeń końcowych będzie wysyłany ścieżką mailową, dedykowanym komunikatem ISI lub inną ustaloną pomiędzy stronami ścieżką (np. aplikacja wystawiona przez Biorcę).

3.8.3. Zasady rozliczania zwrotów i potwierdzania stanów magazynowych

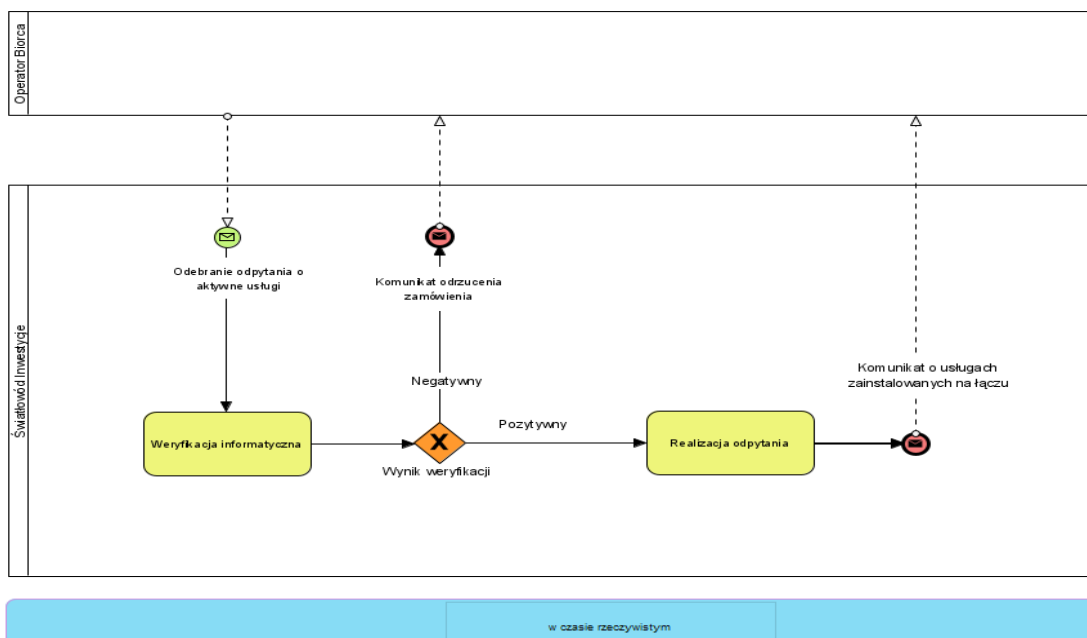
1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE odpowiada za kompletne urządzenia końcowe dostarczone przez Biorcę, od momentu dostarczenia ich do Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE do czasu instalacji sprzętu przez Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zakończonego Protokołem Zdawczo-Odbiorczym zainstalowanej Usługi u Abonenta Biorcy.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE odpowiada i prowadzi ewidencję urządzeń końcowych zdeinstalowanych w wyniku realizacji procesu Awarii lub nieskutecznych instalacji./migracji/modyfikacji.
3. Urządzenia dostarczane przez Biorcę bezpośrednio do klienta nie będą ewidencjonowane w ewidencji Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Jeżeli takie urządzenie trafi do Magazynu w procesie obsługi Awarii, zostanie dodane do ewidencji Magazynu Centralnego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Warunkiem koniecznym jest zgodność modelu z listą modeli dostępnych dla danego Biorcy.
4. Zasady inwentaryzacji odbywają się zgodnie z załącznikiem nr 2 Instrukcja inwentaryzacji środków trwałych Operatora Biorcy.
5. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w formie cyklicznego raportu będzie przekazywał stan Magazynu centralnego i Magazynów Regionalnych Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
6. Raport będzie zawierał informacje o urządzeniach Biorcy sprawnych oraz zwróconych z procesu obsługi Awarii lub nieskutecznych instalacji/migracji/modyfikacji.
7. Raport dzienny z wydań z Magazynu Centralnego i Magazynów Regionalnych Partnera Technicznego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie zawierał informację do godz. 23.00 z dnia generowania raportu.
8. Raport będzie umieszczany na zasobie sieciowym.
9. W przypadku potwierdzenia zaginięcia urządzenia końcowego będącego na stanie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, Biorca będzie mógł naliczyć opłatę za nierozliczony sprzęt w wysokości zgodnej z Załącznikiem finansowym do Umowy. Cyklicznemu rozliczeniu podlegają wyłącznie urządzenia końcowe w tym urządzenia zdeinstalowane przez Partnerów Technicznych ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podczas realizacji procesu usuwania Awarii a także urządzenia końcowe zidentyfikowane jako uszkodzone podczas instalacji. Elementy składowe urządzeń końcowych nie podlegają rozliczeniu (np. zasilacz, kable sieciowe, etc.).
10. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE posiadając na magazynie urządzenia końcowe Biorcy w celu zwrotu do Magazynu Biorcy, przekazuje informację do Biorcy o konieczności odebrania paczki urządzeń zgodnie z ustaloną formą między stronami.
11. Strony ustalają termin odbioru urządzeń. Koszt zwrotu urządzeń końcowych Biorcy do Biorcy ponosi Biorca.

W przypadku, kiedy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwróci fizycznie uszkodzone urządzenie końcowe, Biorca po wcześniejszym udokumentowaniu uszkodzenia urządzenia końcowego, może naliczyć opłatę jak

za brak zwrotu urządzenia końcowego z wyłączeniem uszkodzeń związanych z użytkowaniem niezgodnym z instrukcją, powstałych z winy Abonenta Biorcy lub na skutek ingerencji osób trzecich, z wyłączeniem uszkodzeń fabrycznych.

12. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zostanie poinformowany przez Biorcę o naliczeniu kary.
13. Gdy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie zwróci urządzenia końcowego do Biorcy w terminie 90 DK od daty wymiany urządzenia końcowego, Biorca, zgodnie z umową ma prawo naliczyć opłatę za brak zwrotu urządzenia.

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



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

3.9.1. Złożenie Odpytania o aktywne usługi

1. Dla realizacji przedmiotowego procesu Operator realizujący uprawnienia Biorcy zobowiązuje się do uzyskania od Abonenta Biorcy oświadczenia o wyrażeniu zgody na udostępnienie przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE temu Operatorowi informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną. Oświadczenie to zawiera dane identyfikujące Abonenta i obejmuje w szczególności adres Abonenta Biorcy oraz ID Łącza. Operator realizujący uprawnienia Biorcy ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność brzmienia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ze stanem faktycznym.
2. Niezależnie od oświadczenia Abonenta Biorcy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, dla realizacji przedmiotowego procesu Operator realizujący uprawnienia Dawcy wyraża zgodę na udostępnianie przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Operatorowi realizującemu uprawnienia Biorcy informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, w szczególności identyfikujących:
 - a. Operatora Dawcę, w tym firmę tego przedsiębiorcy,

- b. Rodzaj usług świadczonych na danym łączu abonenckim na podstawie umowy zawartej pomiędzy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, a Dawcą.
3. Każdy Operator Biorca, może wystąpić do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE z zapytaniem o usługi świadczone na danym łączu Operatora na rzecz, których ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE świadczy usługi.
4. W tym celu Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE komunikat elektroniczny zawierający ID łącza w przypadku kiedy odpytanie dotyczy usługi innego OK. Jeżeli odpytanie dotyczy usług Biorcy to komunikat powinien zawierać ID łącza lub ID produktu lub ID RID. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

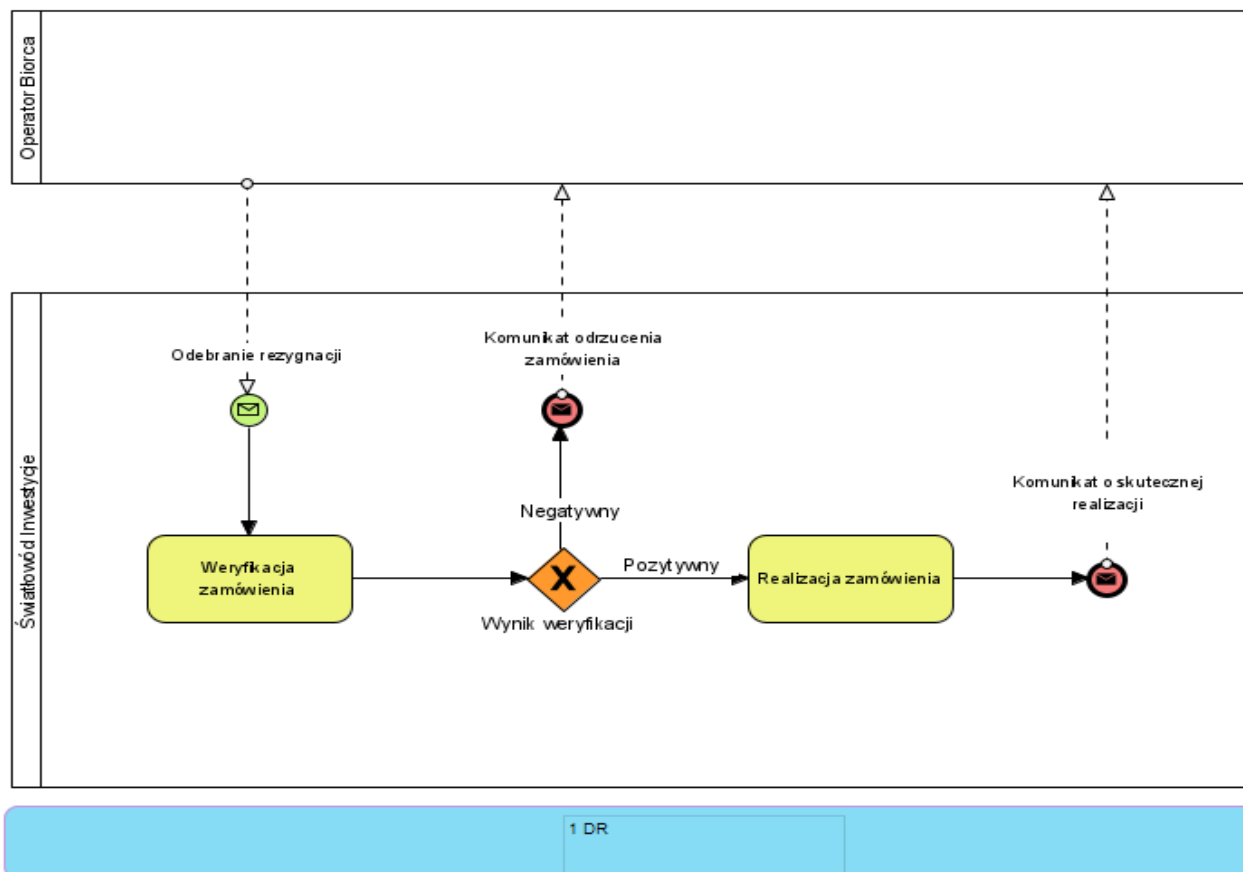
3.9.2. Weryfikacja informatyczna Odpytania o aktywne usługi

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

3.9.3. Realizacja Odpytania o aktywne usługi

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w czasie rzeczywistym udziela operatorowi Biorcy informacji o tym, jakie usługi są zainstalowane na danym Id łącza oraz podaje nazwę Operatora, na rzecz, którego świadczona jest przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dana usługa. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

3.10. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA NA AKTYWACJĘ / MIGRACJĘ/ MODYFIKACJĘ/ DEAKTYWACJĘ / ASYSTĘ KOMPLEKSOWĄ ORAZ ZGŁOSZENIA USZKODZENIA



1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może anulować realizację zamówienia/zgłoszenia z powodu:
 - a. Rezygnacji Biorcy– Biorca przesyła informację o anulowaniu zamówienia. Zakres danych w komunikacie zgodny z MWD Komunikaty.
 - b. W skutek przerwania realizacji zamówienia z przyczyn przewidzianych w procesie jego realizacji.
 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.

3.10.1. Obsługa zlecenia anulowania

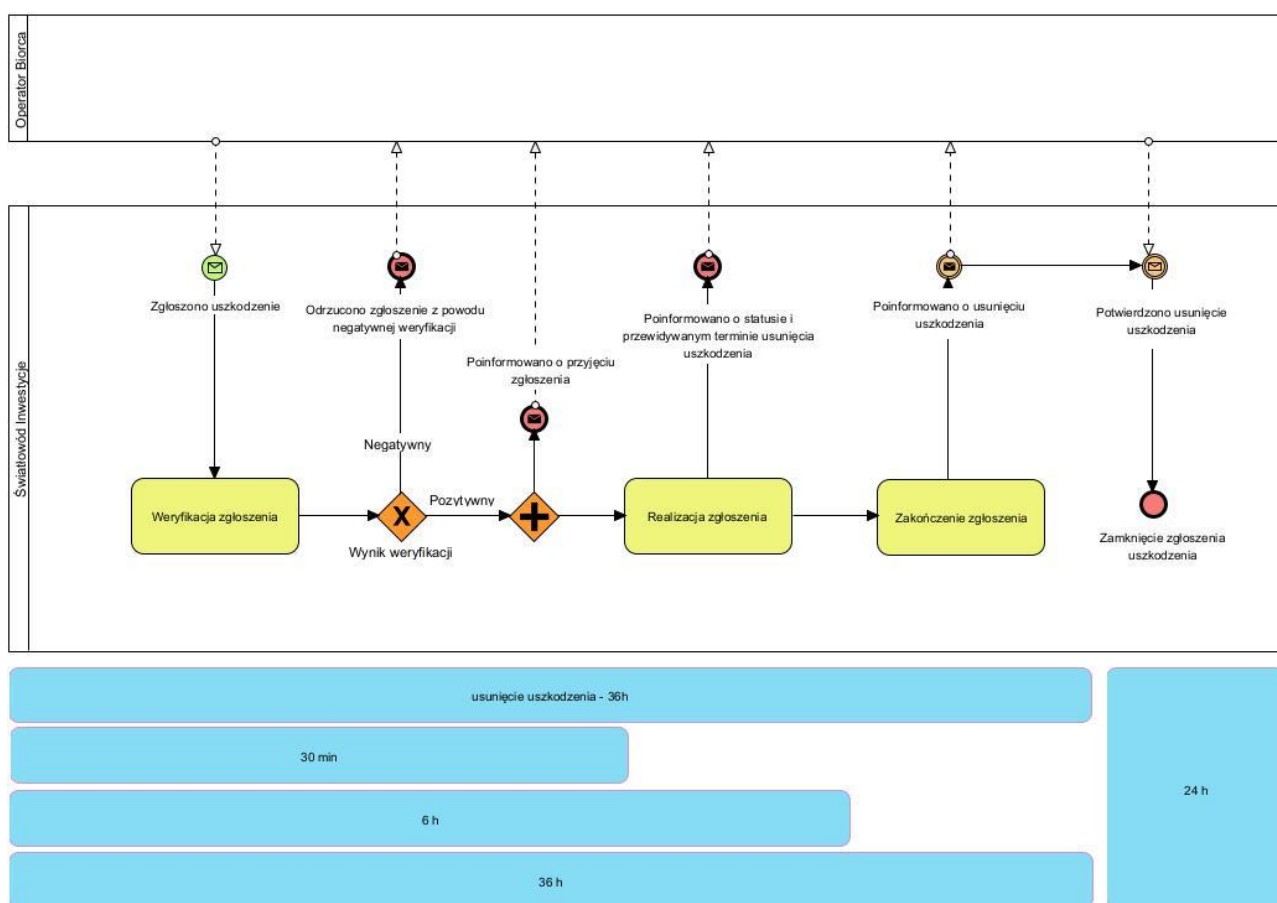
1. Operator Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zlecenie anulowania zamówienia/zgłoszenia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
2. Zlecenie anulowania zamówienia/zgłoszenia może być przesłane do dnia planowanej realizacji. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokona skutecznego anulowania zamówienia, jeżeli zlecenie anulowania zamówienia/zgłoszenia wpłynie do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie później niż 1DR przed datą realizacji zamówienia. Dzień wpływu zlecenia anulowania do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jest traktowany jako T=0.
3. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ciągu 1DR od daty otrzymania anulowania udzieli odpowiedzi o realizacji zlecenia, wysyłając komunikat o odrzuceniu anulowania z podaniem przyczyny albo

potwierdzenie anulowania zamówienia/zgłoszenia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. W dniu otrzymania komunikatu z potwierdzeniem realizacji anulowania ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokona zwolnienia zarezerwowanego terminu realizacji w CTU.

4. Potwierdzenie anulowania wykonanego na zlecenie Biorcy, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE prześle bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż do 1 DR od daty otrzymania zlecenia anulowania.
5. Dla przypadku, gdy anulowanie dotyczy migracji – komunikat wysyłany jest również do Dawcy. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

4. POZOSTAŁE PROCESY

4.1. AWARIA USŁUGI BSA



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

Zasady zgłaszania Awarii:

1. Proces zgłaszania Awarii odbywa się kanałem elektronicznym.

Zakres danych w komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

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 30 minut od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie. W terminie do 6 godzin od otrzymania zgłoszenia ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy komunikat z podaniem statusu oraz przewidywanej daty i godziny rozpoczęcia naprawy lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
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 36 godzin ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE parkuje zlecenie oraz informuje OK niezwłocznie za pośrednictwem ISI, Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty
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 36h, rzeczywisty czas usunięcia Awarii będzie liczony od daty wskazanej przez Biorcę w komunikacie zgłoszenia Awarii, z uwzględnieniem braku dostępności do lokalu Abonenta.
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 PT SLA dla danej Usługi BSA.
17. Biorca może zamówić SLA:
 - w Zamówieniu na uruchomienie Usługi
 - lub
 - domówić do istniejącej Usługi.
18. Liczba Usług z SLA zamówionych przez PT 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 BSA

1. Biorca w Zgłoszeniu Uszkodzenia może wskazać, czy w trakcie obsługi uszkodzenia może być wykonana Asysta uszkodzeniowa.
2. 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 Uszkodzeniowej wskazując prawidłowość świecenia lampek na CPE
3. 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.
4. 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 urządzenia 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.

4. W przypadku zdiagnozowania uszkodzenia przez Technika na sieci lub urządzeniu końcowym nienależącym do S-I, Biorca może złożyć zgłoszenie uszkodzenia usługi BSA z Asystą uszkodzeniową.
5. 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 Diagnostyki zgodnie z Cennikiem.

4.1.1. Zgłoszenie Awarii.

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

4.1.2. Weryfikacja zgłoszenia Awarii

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

4.1.3. Obsługa zgłoszenia Awarii

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ciągu 30 minut od otrzymania zgłoszenia wysyła do Biorcy komunikat potwierdzający przyjęcie. W terminie do 6 godzin od otrzymania zgłoszenia ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy komunikat z podaniem statusu oraz przewidywanej daty i godziny zakończenia naprawy lub informację o odrzuceniu zgłoszenia z podaniem przyczyny. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE usuwa Awarię/Awarię z SLA w terminie 36/8 godzin od daty otrzymania zgłoszenia i wysyła do Biorcy komunikat o usunięciu Awarii.
3. Powyższe terminy mogą ulec wydłużeniu, m.in. przypadku:
 - a) Zmiany terminu umówienia przez Abonenta
 - b) Braku dostępu do infrastruktury
 - c) Siły Wyższej
 - d) Uszkodzenia na infrastrukturze nie należącej do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE
 - e) Podejrzenia uszkodzenia trudnouslywalnego

Informacja zostanie przesłana do Biorcy dedykowanym komunikatem. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

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 zamknie zgłoszenie z przyczyną braku możliwości realizacji.

Przyczyny umożliwiające kwalifikację uszkodzenia, jako podejrzenie uszkodzenia trudnouslywalnego to:

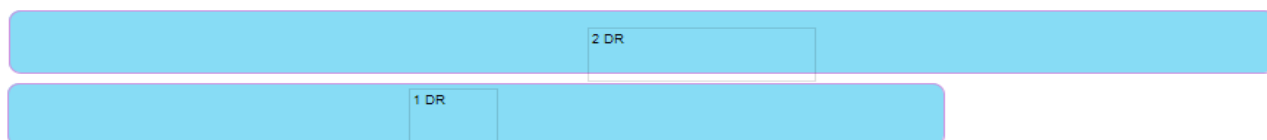
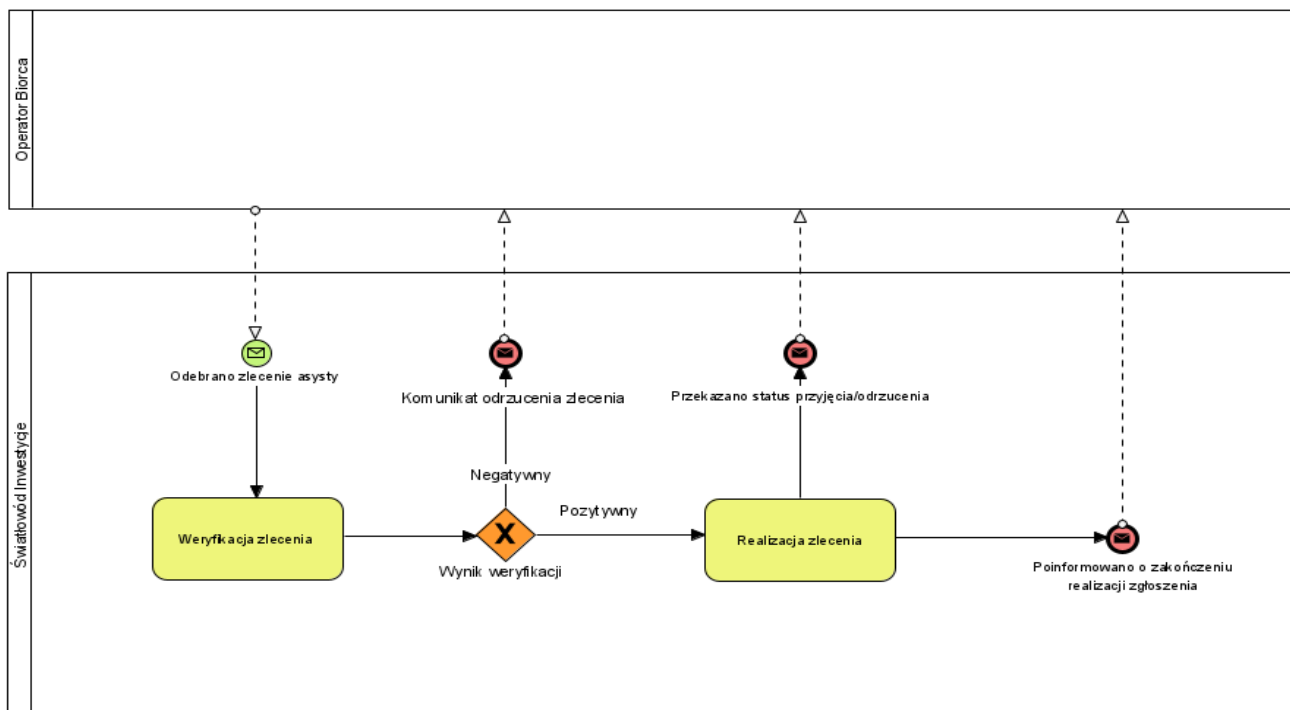
- a) brak zgody na wejście i prace naprawcze
- b) żądanie roszczeniowe, w tym żądania finansowe właścicieli nieruchomości

- 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. 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. Przed dokonaniem wymiany urządzenia końcowego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje na własnym urządzeniu końcowym podłączonym do gniazdka status usługi.
 7. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po wykonaniu wymiany urządzenia końcowego, wypełnia protokoły zdawczo-odbiorcze. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie odpowiada za weryfikację czy osoba obecna przy naprawie i podpisująca protokół posiada pełnomocnictwo od właściciela usługi.
 8. 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.
 9. 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. Elementy składowe urządzenia końcowego nie będą wyszczególnione na Protokole Zdawczo-Odbiorczym.
 10. 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.
 11. Po zakończeniu prac przy obsłudze Awarii, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia uszkodzenia podając właściwy kod zgodny z załącznikiem do MWD Komunikaty. 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. Operator 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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
 2. W przypadku stwierdzenia przez Biorcę braku usunięcia uszkodzenia, Biorca niezwłocznie, nie później jednak niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny od dnia przesłania informacji o usunięciu Awarii, przesyła 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 przyłączy, a następnie obciąża Biorcę kosztami odbudowy zgodnie z cennikiem
 6. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia ONT powstałego z winy Abonenta i związanego z niewłaściwym jego użytkowaniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE usuwa Awarię, a następnie obciąża Biorcę kosztami zakupu nowego urządzenia ONT.
 7. 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.
- Zakres danych zgodnie z MWD Komunikaty w miarę możliwości wraz z opisem wykonanej naprawy (np. wymianą elementu składowego urządzenia końcowego).

4.2. ASYSTA TECHNICZNA - ARBITRAŻOWA



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

Zasady zgłaszania asysty

1. Proces zgłaszania asysty odbywa się kanałem elektronicznym zgodnie z Modelem Wymiany Danych. 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
2. Data i godzina zgłoszenia Asysty przez Biorcę jest datą przyjęcia komunikatu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.
3. 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.
4. 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.
5. Po zgłoszeniu potrzeby umówienia (Asysty) do czasu jej przeprowadzenia Operator nie będzie

zgłaszał Awarii odnośnie danego ID Łącza. Takie zgłoszenia będą odrzucane.

6. Dzień przesłania zgłoszenia na Asystę nie jest uwzględniany przy obliczaniu terminu realizacji zgłoszenia.
7. 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.
8. Strona ponosząca odpowiedzialność za awarię ponosi na rzecz drugiej strony opłatę z tytułu przeprowadzenia asysty.
9. 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 zapisami Umowy.

Warunki kwalifikujące zgłoszenie Asysty:

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

4.2.1. Zgłoszenie asysty

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

4.2.2. Weryfikacja informatyczna

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

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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. W przypadku, gdy na danym ID Łącza jest otwarte wcześniejsze zgłoszenie uszkodzenia (indywidualne lub masowe), ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE odrzuca zgłoszenie Asysty. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

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). Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty. W przypadku, gdy zgłoszenie wpłynęło w wymaganym terminie, do Biorcy wysyłany jest komunikat z potwierdzeniem zmiany terminu asysty.

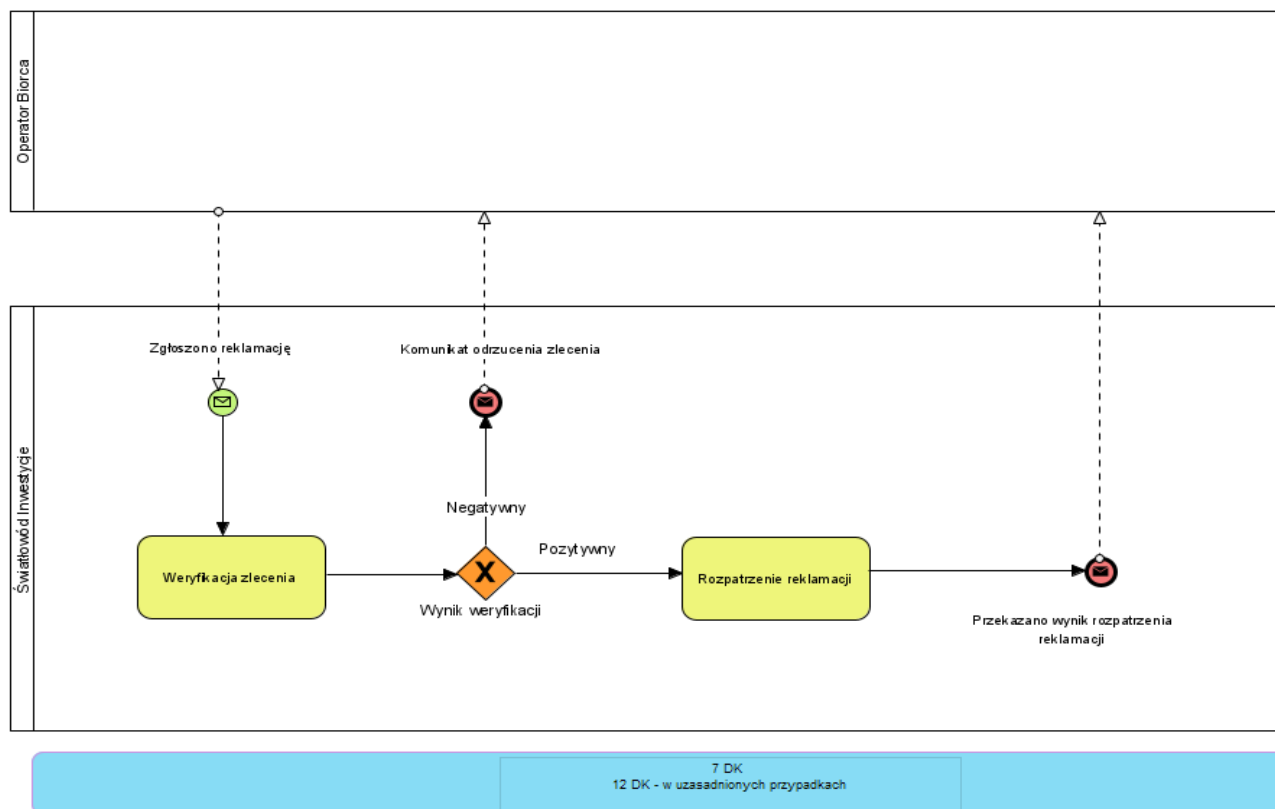
4.2.5 Zmiana terminu Asysty na wniosek ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. Biorca w odpowiedzi na komunikat o zmianie terminu Asysty, przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, komunikat z nowym terminem umówienia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

4.2.6 Zakończenie zgłoszenia

1. Po zakończeniu prac służb technicznych przy Asyscie, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Operatora informację o zakończeniu realizacji zgłoszenia podając właściwy kod wyjścia a skan protokołu przesyłany jest na dedykowaną skrzynkę funkcyjną .. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

4.3 REKLAMACJA USŁUGI



Proces zgłaszania reklamacji odbywa się kanałem elektronicznym zgodnie z MWD Komunikaty.

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

1. Reklamacje finansowe mogą być składane z tytułu wadliwego rozliczenia należności pieniężnych za Usługi.
2. Biorca może wnieść reklamacje finansowe w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia otrzymania faktury przez Biorcę
3. Reklamacja finansowa zostanie przyjęta przez 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.

4.3.1 Zgłoszenie reklamacji

1. Operator przesyła zgłoszenie reklamacji.
2. Reklamacje finansowe oraz reklamacje abonenckie będą zgłaszane przez Biorcę poprzez ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty

4.3.2 Weryfikacja informatyczna / formalna

1. Zgłoszenie reklamacji przesłane przez Biorcę poprzez interfejs ISI jest weryfikowane pod kątem informatycznym. Następuje automatyczne sprawdzenie przez system, struktury i formatu komunikatu, zgodnie ze specyfikacją dla poszczególnych rodzajów komunikatów określoną w dokumencie MWD Komunikaty.
2. W wyniku pozytywnej weryfikacji informatycznej następuje przyjęcie i rejestracja zgłoszenia, które przechodzi do etapu weryfikacji formalnej.
3. W wyniku negatywnej weryfikacji informatycznej/formalnej następuje odrzucenie zgłoszenia z uzasadnieniem odrzucenia. Do Biorcy zostaje wysłany komunikat o odrzuceniu zgłoszenia. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

4.3.3 Rozpatrzenie reklamacji

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

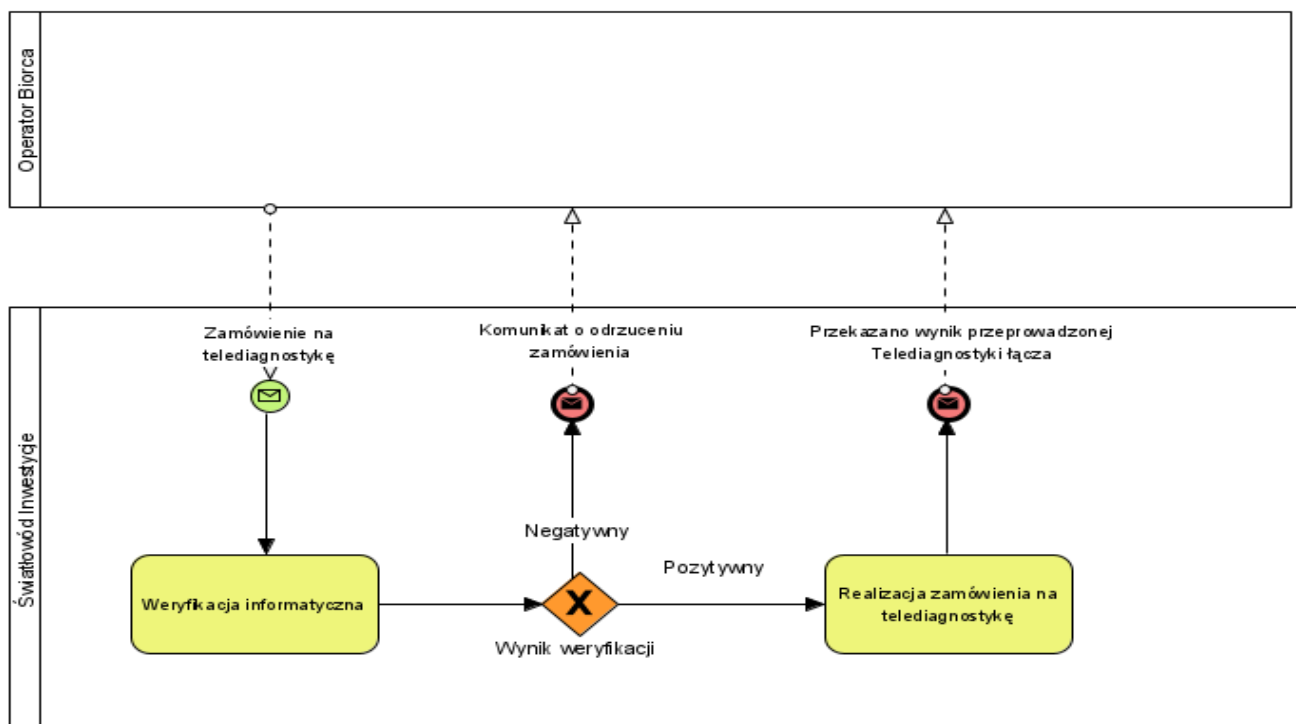
4.3.4 Odpytanie o przedmiot reklamacji

1. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE stwierdzi konieczność pozyskana 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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
2. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli 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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
3. W przypadku braku odpowiedzi na wniosek w wymaganym terminie, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE ma możliwość wysłania do Operatora eskalacji. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
4. W przypadku bezskutecznego oczekiwania na odpowiedź Operatora w sprawie wyjaśnienia reklamacji ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w ostatnim dniu rozpatrywania reklamacji podejmuje decyzję o rozpatrzeniu reklamacji z wynikiem negatywnym.

4.3.5 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 Biorcy
3. W przypadku, gdy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie jest stroną reklamacji, informacja zostanie niezwłocznie przesłana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, jednak nie później niż 7DR. 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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

4.4 TELEDIAGNOSTYKA DLA USŁUGI BSA



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

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

4.4.1 Złożenie Zamówienia na Telediagnostykę

1. Operator przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE komunikat Zamówienia na Telediagnostykę zawierający zakres danych zgodny z MWD Komunikaty. Operator może wykonać Telediagnostykę w zakresie usługi szerokopasmowej – BSA., Zakres danych zgodnie z MWD Komunikaty.

4.4.2 Weryfikacja informatyczna Zamówienia na Telediagnostykę

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

4.4.3 Realizacja Zamówienia na Telediagnostykę

1. Po pozytywnej Weryfikacji Informatycznej systemu ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wykonuje pomiary łącza abonenckiego wskazanego w zamówieniu przez Operatora.

Możliwe scenariusze pomiarowe:

TEST_GPON – diagnostyka warstwy optycznej łącza

GET_TRAFFIC – sprawdzenie ruchu na VLAN

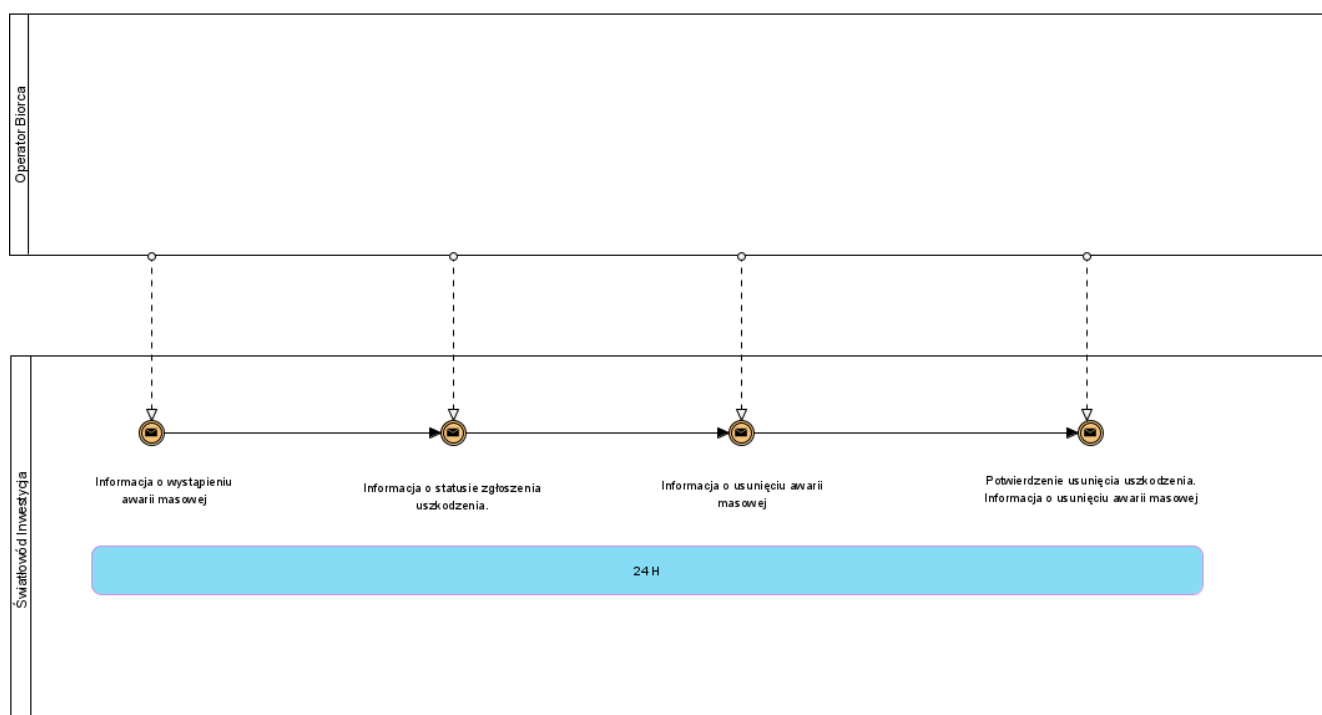
TEST_COMPLEX – diagnostyka kompleksowa całego łącza i wszystkich usług na nim pracujących

CHECK_IMPACT – sprawdzenie czy nie występują awarie / prace planowe². W wyniku wykonania każdego ze scenariuszy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przekazuje do Operatora wynik przeprowadzonej Telediagnostyki łącza z opisem informującym czy pomiar wykazał poprawne lub niepoprawne działanie produktu wraz z zestawem parametrów.

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

5. PROCESY USŁUG INFRASTRUKTURALNYCH

5.1 AWARIE MASOWE



5.1.1. Komunikat o wystąpieniu Awarii Masowej

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE po wykryciu Awarii Masowej przez służby techniczne, będzie informowała Biorcę poprzez ISi:
 - 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.

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

5.1.2. Komunikat o podejrzeniu Awarii Masowej

1. Biorca zgłasza podejrzenie Awarii Masowej poprzez ISI. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.
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..

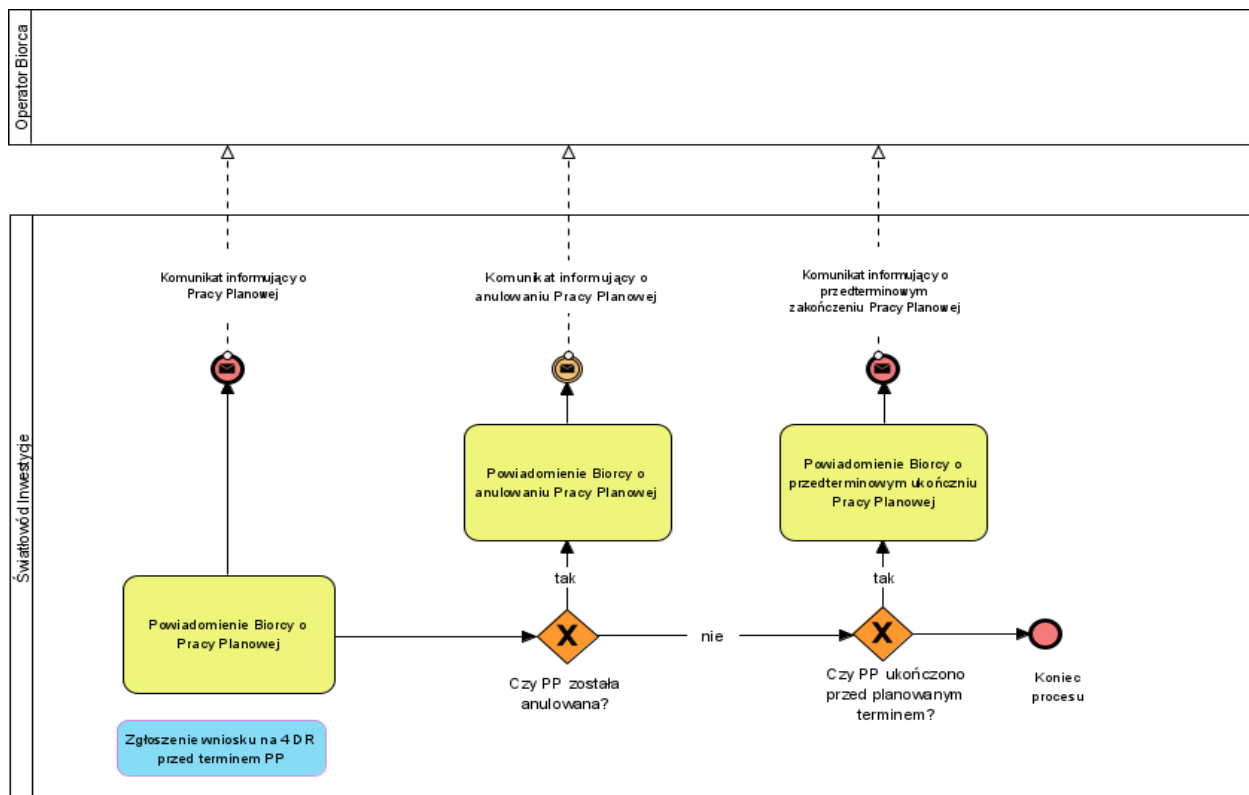
5.1.3. Statusowanie Awarii Masowej

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie informowała Biorcę poprzez ISI o statusie Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową. W przypadku zmiany planowanej daty usunięcia Awarii, zmiany listy łączy objętych awarią oraz o zakończeniu obsługi Awarii. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

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 informująca Biorcę o statusie Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową
3. Biorca potwierdza ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE fakt usunięcia Awarii Masowej w przypadku gdy Biorca zgłaszał podejrzenie wystąpienia Awarii Masowej. Nie przesłanie 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. Zakres danych zawartych w przesyłanym komunikacie opisany jest w dokumencie MWD Komunikaty.

5.2. PRACE PLANOWE NA INFRASTRUKTURZE ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE



Prace planowe są to prace związane z rozbudową, okresowymi przeglądami i modernizacją istniejącej Infrastruktury Telekomunikacyjnej lub sieci ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, których realizacja może mieć wpływ na działanie sieci drugiej Strony. Prace planowe dzielą się na:

4. prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej,
5. działania utrzymaniowe w sieci
6. prace planowe na systemach informatycznych.

5.2.1 Powiadomienie Biorcy o Pracy Planowej

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie powiadamiał o planowanych pracach planowych w ustalonym terminie, nie później, niż 4 DR przed ich rozpoczęciem. Informacja powinna zawierać wykaz Usług, na które może mieć wpływ praca planowa oraz przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia prac.
2. Informacja o planowanej pracy będzie wystawiana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przez ISI, zgodnie z zakresem danych opisanych w komunikacie w MWDK oraz równolegle w formie pliku na serwerze w dedykowanym dla Biorcy katalogu.
3. W oknie czasowym, w którym realizowana jest praca planowa ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie będzie przyjmował zgłoszeń awarii/podejrzenia awarii masowej i asyst technicznych dla usług, na które ma wpływ prowadzona praca, pod warunkiem przekazania do Biorcy informacji o pracy planowej w uzgodnionym terminie.
4. Za okres prac planowych Biorcy nie przysługuje prawo występowania z jakimikolwiek roszczeniami finansowymi wiążącymi się z brakiem świadczenia usług.

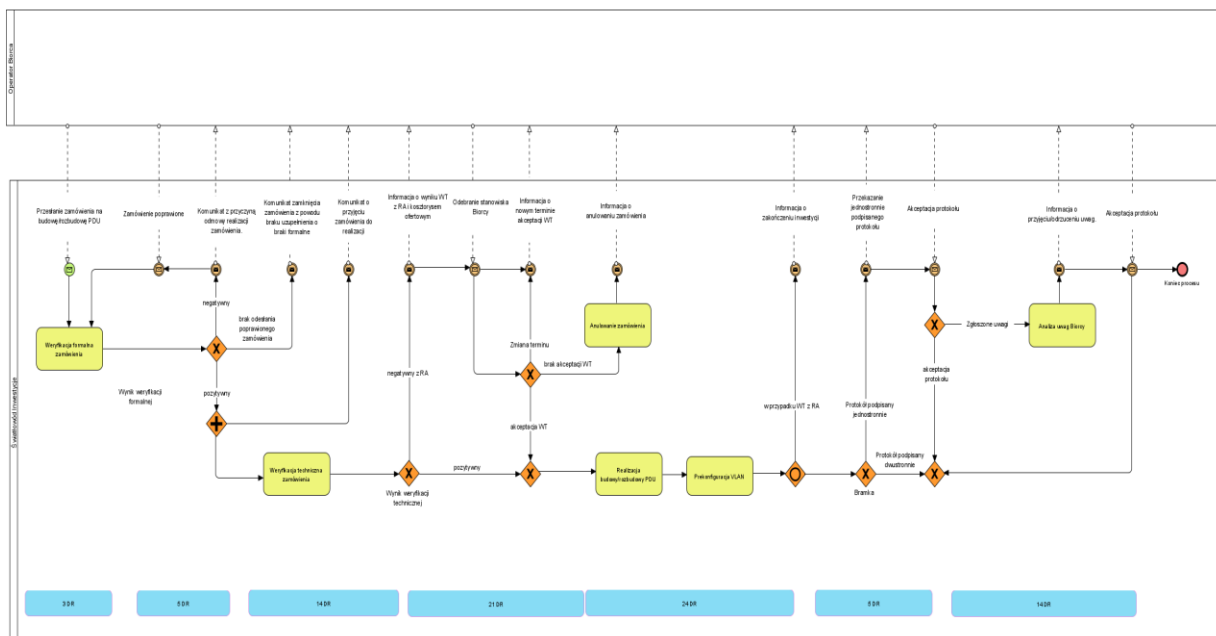
5.2.2. Powiadomienie Biorcy o anulowaniu Pracy Planowej

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE może anulować planowaną pracę, o czym powiadomi niezwłocznie Biorcę poprzez ISI. Zakres danych zgodnie z komunikatem opisanym w MWDK. Równolegle aktualizuje status pliku wystawionego w katalogu dedykowanym dla Biorcy.

5.3. PRACE PLANOWE NA INFRASTRUKTURZE BIORCY

1. Biorca przesyła na dedykowaną skrzynkę funkcyjna informację o planowanych pracach planowych na własnej infrastrukturze. Informacja powinna być przesłana nie później niż 4 DR przed planowaną datą rozpoczęcia prac planowych i powinna określać przedmiot prac, ich charakter, ewentualny wpływ na pracę sieci drugiego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, wykaz Usług (ID), na które może mieć wpływ praca planowa oraz przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia prac.
2. Biorca powinien przesłać informację o anulowaniu pracy planowej lub przedterminowym zakończeniu pracy planowej na dedykowaną skrzynkę funkcyjną.
3. Praca planowa zgłaszana przez Biorcę nie może przypadać w terminie Pracy Planowej, o której Biorca został poinformowany przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.

5.4. BUDOWA/ROZBUDOWA PDU



5.4.1. Przesłanie Zamówienia na budowę/rozbudowę PDU

1. Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zamówienie na budowę/rozbudowę PDU poprzez kanał elektroniczny, na adres wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.4.2. Weryfikacja zamówienia

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje Zamówienie na PDU pod kątem formalnym, w terminie 3 (trzech) DR od dnia jego otrzymania. Przyjmuje się, że Zamówienie na PDU jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie wymagane pola zostały prawidłowo wypełnione i zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki.
2. W przypadku, gdy Zamówienie na PDU nie spełnia wymogów formalnych, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wzywa Biorcę do uzupełnienia lub poprawienia Zamówienia. Biorca składa uzupełnienie lub poprawki w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania wezwania. W tym przypadku czas realizacji wywiadu technicznego liczony będzie od momentu złożenia Zamówienia wolnego od braków formalnych. Jeżeli Biorca nie prześle uzupełnienia lub poprawek w terminie 5 (pięciu) DR do dnia otrzymania wezwania, zamówienie zostaje anulowane.
3. W przypadku, gdy Zamówienie na PDU spełnia wymogi formalne ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy informację o przyjęciu zamówienia do realizacji poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.4.3. Weryfikacja techniczna

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje wywiad techniczny w terminie 14 (czternastu) DR od dnia otrzymania Zamówienia na PDU wolnego od braków formalnych. W tym terminie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy warunki techniczne:

- a) określające warunki realizacji lub modyfikacji PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany). W tym przypadku ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje jednocześnie rezerwacji zasobów sieciowych;
- b) określające brak możliwości technicznych realizacji lub modyfikacji PDU, w których ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE informuje o tym fakcie Biorcę, wskazując przyczynę. W tym przypadku ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy alternatywne warunki techniczne wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany), wskazując inny sposób realizacji Zamówienia.

Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.4.4. Przesłanie stanowiska Biorcy w zakresie WT

1. W terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia przekazania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunków technicznych, Biorca akceptuje przedstawione przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunki techniczne wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany), poprzez wysłanie komunikatu z akceptacją WT. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. Jeżeli w wymaganym terminie Biorca nie prześle do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptacji warunków technicznych, Zamówienie na PDU jest uważane za nieważne i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe. W takim przypadku Biorca ponosi koszty wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE opłatę określoną w Cenniku.

Jeżeli w wymaganym terminie Biorca prześle komunikat o braku akceptacji przedstawionych warunków technicznych, Zamówienia na PDU zostaje anulowane, a ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe.

ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy komunikat o anulowaniu Zamówienia. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
3. W terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia przekazania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunków technicznych jednak przed akceptacją WT, Biorca może przesłać zmianę lub anulowanie Zamówienia na PDU. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
4. W przypadku, gdy zmiana Zamówienia na PDU powoduje konieczność udostępnienia innych zasobów niż objęte pierwotnym zamówieniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przeprowadzi wywiad techniczny. W przypadku anulowania Zamówienia na PDU Biorca ponosi koszty Wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE opłatę określoną w Cenniku.

5.4.5. Realizacja budowy/rozbudowy PDU

- 1 Od dnia otrzymania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptacji przez Biorcę warunków technicznych na Zamówienie na PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany) ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i Biorca przystępują do budowy/rozbudowy PDU.
- 2 Dla czynności wykonywanych przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, czas budowy/rozbudowy PDU wynosi maksymalnie 24 (dwadzieścia cztery) DR. Czas jest liczony od dnia otrzymania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podpisanych warunków technicznych wraz z podpisanym kosztorysem ofertowym.
- 3 W przypadku, gdy budowa/rozbudowa PDU wiąże się z koniecznością zakupu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wyposażenia technicznego od dostawców zewnętrznych i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskaże taką potrzebę w warunkach technicznych, termin, realizacji dobudowy/rozbudowy PDU może ulec wydłużeniu maksymalnie o 6 (sześć) miesięcy.
- 4 W przypadku, gdy budowa/rozbudowa PDU wiąże się z koniecznością rozbudowy: węzła, w którym jest realizowany PDU i Biorca wykaże taką potrzebę w warunkach technicznych, termin budowy/rozbudowy PDU ulega wydłużeniu o czas potrzebny na rozbudowę węzła lub centrali i wynosi maksymalnie 8 (osiem) miesięcy.
- 5 W przypadku, gdy budowa/rozbudowa PDU wiąże się z koniecznością uzyskania przez Biorcę pozwoleń w tym pozwoleń na budowę lub innych decyzji wymaganych przepisami prawa, termin budowy/rozbudowy PDU ulega przedłużeniu o czas konieczny do uzyskania ostatecznego pozwolenia lub decyzji. W przypadku wystąpienia łącznie którejs z opisanych przesłanek, wydłużenia terminu budowy/rozbudowy PDU ww. okresy nie sumują się.
- 6 Jeżeli, Biorca nie przystąpi do realizacji budowy/rozbudowy PDU w terminie 30 dni po pierwszym wezwaniu i nie udzieli wyjaśnień, dlaczego nie przystąpił do budowy/rozbudowy PDU, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysła ponowne wezwanie i jeżeli PT w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wysłania ponownego wezwania nie przystąpi do budowy/rozbudowy PDU Zamówienie na PDU jest uważane za nieważne i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysła do Biorcy komunikat o anulowaniu Zamówienia Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.4.6. Informacja o zakończeniu inwestycji

1. W przypadku, gdy wywiad techniczny zakończył się z wynikiem negatywnym z RA i Biorca zaakceptował taki wynik ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje inwestycję budowy / rozbudowy PDU. Po zakończeniu procesu inwestycyjnego w uzgodnionym terminie, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy komunikat z informacją o zakończeniu realizacji inwestycji. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.4.7. Prekonfiguracja VLAN

- 1 Po wybudowaniu PDU BSA ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje prekonfiguracji VLAN (N: 1) wybierając z poniższych dostępnych wariantów:

- a. DATA (VLAN N:1 unicast)
- b. DATA plus (VLAN N:1 unicast)
- c. MULTICAST (VLAN N:1 multicast)
- d. DATA QoS IPoE (VLAN N:1 unicast)
- e. VoIP (VLAN N:1 unicast)
- f. DATA QoS asym (VLAN N:1 unicast)

5.4.8. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Po zakończeniu budowy / rozbudowy PDU, Strony podpisują Protokół zdawczo-odbiorczy PDU.
2. Za datę przekazania PDU do eksploatacji i pobierania z tego tytułu określonych opłat, przyjmuje się datę przekazania, wskazaną w podpisanym przez Strony Protokole zdawczo – odbiorczym PDU lub dzień jednostronnego podpisania tego protokołu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.

5.4.9. Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy jednostronnie podpisany Protokół zdawczo-odbiorczy PDU do podpisu. Komunikat z załączonym PZO wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.4.10. Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Biorca podpisuje protokół i odsyła jego elektroniczną wersję do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania od ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jednostronnie podpisanego dokumentu lub zgłasza ewentualnie zastrzeżenia. Komunikat z załączonym PZO i opisanymi zastrzeżeniami wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. W przypadku, gdy Biorca nie jest gotowy do świadczenia usług, taka informacja powinna znaleźć się w Protokole Zdawczo-Odbiorczym. W momencie, gdy ten stan ulegnie zmianie, Biorca zobowiązany jest do przesłania do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE informacji o gotowości do świadczenia Usługi Abonenckiej na uruchomionym PDU

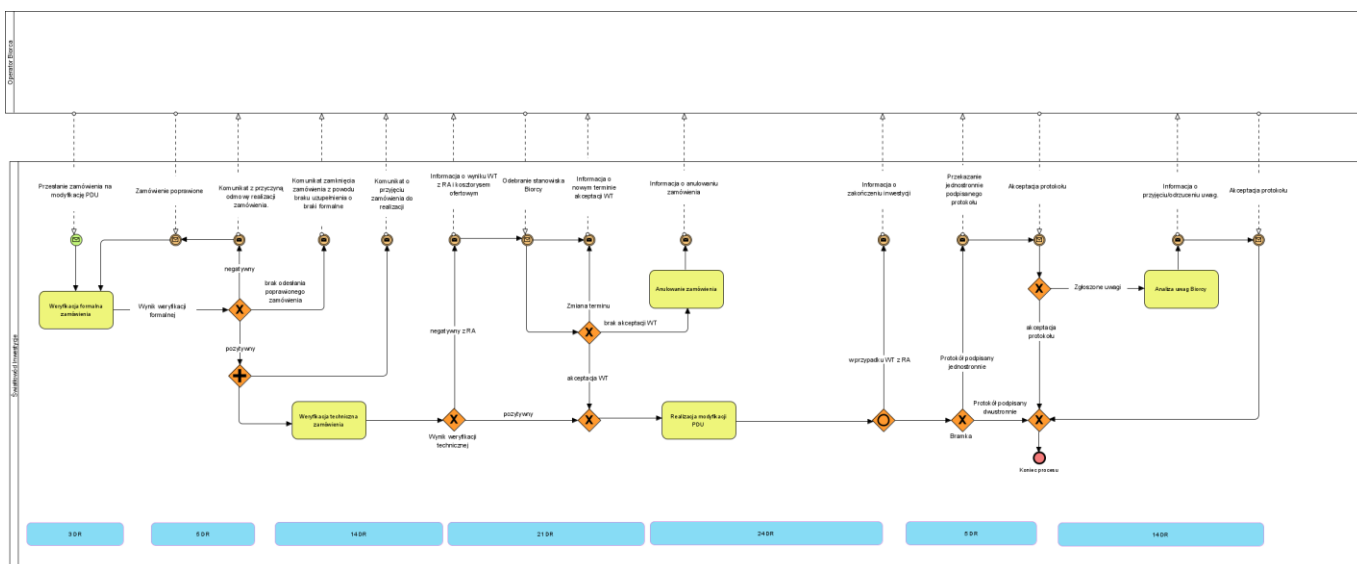
5.4.11. Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Jeśli Biorca wnosi zastrzeżenia do treści Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU, w terminie 5 DR zawiadamia o tym, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyłając komunikat poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. W przypadku zgłoszenia przez Biorcę zastrzeżeń, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie później niż w terminie 5 (pięciu) DR ustali, czy zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione. Jeżeli tak, dokonuje ich usunięcia.

5.4.12. Informacja o akceptacji lub odrzuceniu uwag Biorcy

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptuje bądź odrzuca zgłoszone przez Biorcę uwagi do Protokołu zdawczo-odbiorczego. W przypadku odrzucenia uwag ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła informację o tym do Biorcy Komunikat z załączonym PZO wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. W przypadku, gdy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE stwierdzi, że zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione, wyznacza nowy termin podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU, który nie może przypadać później niż w ciągu 14 (czternastu) DR od dnia stwierdzenia zasadności zgłoszonych zastrzeżeń. Za datę przekazania PDU do eksploatacji przyjmuje się datę podaną w nowo podpisanym przez Strony Protokole zdawczo-odbiorczym PDU.

5.5. MODYFIKACJA PARAMETRÓW PDU



Proces jest realizowany na wniosek Biorcy w przypadku zapotrzebowania Biorcy na modyfikację istniejącego zasobu PDU.

Zamówienie modyfikacji PDU może obejmować:

1. Dokupienie / zmniejszenie ilości portów
2. Zmniejszenie przepustowości PDU (dotyczy usługi specjalizowanej)

5.5.1. Przesłanie Zamówienia na modyfikację PDU

1. Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zamówienie na modyfikację PDU poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy

5.5.2. Weryfikacja zamówienia

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje Zamówienie modyfikacji PDU pod względem formalnym, w terminie 3 (trzech) DR od dnia jego otrzymania. Przyjmuje się, że Zamówienie modyfikacji PDU

jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie wymagane pola zostały prawidłowo wypełnione i zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki.

2. W przypadku, gdy Zamówienie modyfikacji PDU nie spełnia wymogów formalnych, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wzywa Biorcę do uzupełnienia lub poprawienia Zamówienia. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy. Biorca składa uzupełnienie lub poprawki w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania wezwania. Poprawione Zamówienie wysyłane jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy. W tym przypadku czas realizacji wywiadu technicznego liczony będzie od momentu złożenia Zamówienia wolnego od braków formalnych. Jeżeli Biorca nie prześle uzupełnienia lub poprawek w terminie 5 (pięciu) DR do dnia otrzymania wezwania, zamówienie zostaje anulowane.
3. W przypadku, gdy Zamówienie modyfikacji PDU spełnia wymogi formalne ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy informację o przyjęciu zamówienia do realizacji. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.3. Weryfikacja techniczna

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje wywiad techniczny w terminie 14 (czternastu) DR od dnia otrzymania Zamówienia modyfikacji PDU wolnego od braków formalnych. W tym terminie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy warunki techniczne:
 - c) określające warunki realizacji lub modyfikacji PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany). W tym przypadku ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje jednocześnie rezerwacji zasobów sieciowych;
 - d) określające brak możliwości technicznych realizacji lub modyfikacji PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany), w których ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE informuje o tym fakcie Biorcę, wskazując przyczynę. W tym przypadku ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy alternatywne warunki techniczne, wskazując inny sposób realizacji Zamówienia.

Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.4. Przesłanie stanowiska Biorcy w zakresie WT

1. W terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia przekazania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunków technicznych, Biorca akceptuje przedstawione przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunki techniczne wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany), poprzez wysłanie komunikatu poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy. Jeżeli w wymaganym terminie Biorca nie prześle do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptacji warunków technicznych, Zamówienie modyfikacji PDU jest uważane za nieważne i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe. W takim przypadku Biorca ponosi koszty wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE opłatę określoną w Cenniku.

Jeżeli w wymaganym terminie Biorca prześle komunikat o braku akceptacji przedstawionych warunków technicznych, Zamówienia modyfikacji PDU zostaje anulowane, a ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe.

ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy komunikat o anulowaniu Zamówienia. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

2. W terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia przekazania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunków technicznych jednak przed akceptacją WT, Biorca może przesłać zmianę lub anulowanie Zamówienia na PDU. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
3. W przypadku, gdy zmiana Zamówienia modyfikacji PDU powoduje konieczność udostępnienia innych zasobów niż objęte pierwotnym zamówieniem, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przeprowadzi wywiad techniczny. W przypadku anulowania Zamówienia na PDU Biorca ponosi koszty Wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE opłatę określoną w Cenniku.

5.5.5. Realizacja modyfikacji PDU

1. Od dnia otrzymania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptacji przez Biorcę warunków technicznych na Zamówienie na PDU wraz z kosztorysem ofertowym (o ile jest wymagany) ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i Biorca przystępują do modyfikacji PDU.
2. Dla czynności wykonywanych przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, czas wykonania modyfikacji PDU wynosi maksymalnie 24 (dwadzieścia cztery) DR. Czas jest liczony od dnia otrzymania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE podpisanych warunków technicznych wraz z podpisanym kosztorysem ofertowym.
3. W przypadku, gdy modyfikacja PDU wiąże się z koniecznością zakupu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wyposażenia technicznego od dostawców zewnętrznych i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskaże taką potrzebę w warunkach technicznych, termin, realizacji modyfikacji PDU może ulec wydłużeniu maksymalnie o 6 (sześć) miesięcy.
4. W przypadku, gdy modyfikacja PDU wiąże się z koniecznością rozbudowy: węzła, w którym jest realizowany PDU i Biorca wykaże taką potrzebę w warunkach technicznych, termin modyfikacji PDU ulega wydłużeniu o czas potrzebny na rozbudowę węzła lub centrali i wynosi maksymalnie 8 (osiem) miesięcy.
5. W przypadku, gdy modyfikacja PDU wiąże się z koniecznością uzyskania przez Biorcę pozwoleń w tym pozwoleń na budowę lub innych decyzji wymaganych przepisami prawa, termin modyfikacji PDU ulega przedłużeniu o czas konieczny do uzyskania ostatecznego pozwolenia lub decyzji. W przypadku wystąpienia łącznie którejs z opisanych przesłanek, wydłużenia terminu modyfikacji PDU ww. okresy nie sumują się.
6. Jeżeli w terminie do 30 (trzydziestu) po pierwszym pisemnym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, Biorca nie udzieli wyjaśnień, dlaczego nie przystąpił do budowy/rozbudowy PDU, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła ponowne wezwanie i jeżeli Biorca w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wysłania ponownego wezwania nie przystąpi do budowy/rozbudowy PDU, Zamówienie na PDU jest uważane za nieważne i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego

zamówienia zasoby sieciowe. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy komunikat o anulowaniu Zamówienia. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.6. Informacja o zakończeniu inwestycji

1. W przypadku, gdy wywiad techniczny zakończył się z wynikiem negatywnym z RA i Biorca zaakceptował taki wynik ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje inwestycję dla modyfikacji PDU. Po zakończeniu procesu inwestycyjnego w uzgodnionym terminie, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy komunikat z informacją o zakończeniu realizacji inwestycji. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.7. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Po zakończeniu modyfikacji PDU, Strony podpisują Protokół zdawczo-odbiorczy PDU.
2. Za datę przekazania PDU do eksploatacji i pobierania z tego tytułu określonych opłat, przyjmuje się datę przekazania, wskazaną w podpisanym przez Strony Protokole zdawczo – odbiorczym PDU lub dzień jednostronnego podpisania tego protokołu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.

5.5.8. Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym

1. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu uzgodnionym w trybie roboczym, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje jednostronnego podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy jednostronnie podpisany Protokół zdawczo-odbiorczy PDU do podpisu. Komunikat z załączonym Protokołem zdawczo-odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.9. Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Biorca podpisuje protokół i odsyła jego elektroniczną wersję do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania od ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jednostronnie podpisanego dokumentu. Komunikat z załączonym podpisanym Protokołem zdawczo – odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy. W przypadku, gdy Biorca nie jest gotowy do świadczenia Usługi BSA, Usługi Specjalizowanej, taka informacja powinna znaleźć się w Protokole Zdawczo-Odbiorczym. W momencie, gdy ten stan ulegnie zmianie, Biorca zobowiązany jest do przesłania do ŚWIATŁOWÓD

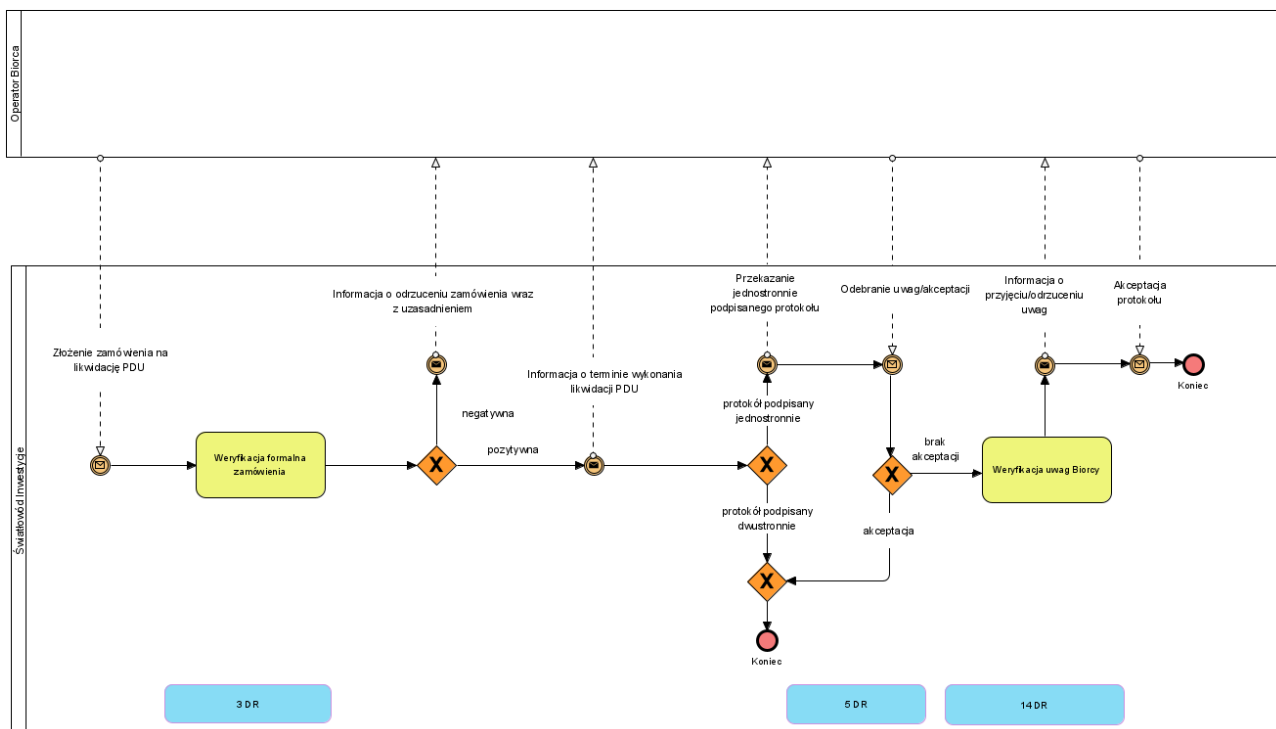
5.5.10. Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Jeśli Biorca wnosi zastrzeżenia do treści Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU, w terminie 5 DR zawiadamia o tym, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyłając komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym i opisem zastrzeżeń poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy. W przypadku zgłoszenia przez Biorcę zastrzeżeń, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie później niż w terminie 5 (pięciu) DR ustali, czy zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione. Jeżeli tak, dokonuje ich usunięcia.

5.5.11. Informacja o akceptacji lub odrzuceniu uwag Biorcy

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptuje bądź odrzuca zgłoszone przez Biorcę uwagi do Protokołu zdawczo-odbiorczego. W przypadku odrzucenia uwag ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła informację o odrzuceniu uwag do Biorcy Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. W przypadku, gdy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE stwierdzi, że zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione, wyznacza nowy termin podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU, który nie może przypadać później niż w ciągu 14 (czternastu) DR od dnia stwierdzenia zasadności zgłoszonych zastrzeżeń. Za datę przekazania PDU do eksploatacji przyjmuje się datę podaną w nowo podpisanym przez Strony Protokole zdawczo-odbiorczym PDU.

5.5. LIKWIDACJA/ZMIENIJSZENIE PRZEPUSTOWOŚCI PDU



Likwidacja PDU jest modyfikacją usługi polegającą na zmniejszeniu przepustowości PDU „do zera”.

5.5.1. Przesłanie Zamówienia na likwidację / zmniejszenie przepustowości PDU

1. Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zamówienie na likwidację / zmniejszenie przepustowości PDU. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.2. Weryfikacja zamówienia

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje Zamówienie na likwidację / zmniejszenie przepustowości PDU pod względem formalnym, w terminie 3 (trzech) DR od dnia jego otrzymania. Przyjmuje się, że Zamówienie na likwidację / zmniejszenie przepustowości PDU jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie wymagane pola zostały prawidłowo wypełnione i zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki.
2. W przypadku, gdy Zamówienie na likwidację / zmniejszenie przepustowości PDU nie spełnia wymogów formalnych, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wzywa Biorcę do uzupełnienia lub poprawienia Zamówienia. Biorca składa uzupełnienie lub poprawki w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania wezwania. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
3. Jeżeli Biorca nie prześle uzupełnienia lub poprawek w terminie 5 (pięciu) DR do dnia otrzymania wezwania, zamówienie zostaje anulowane.

5.5.3. Informacja o terminie likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokona likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania Zamówienia likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU wolnego od braków formalnych, nie wcześniej jednak niż na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym następuje złożenie Zamówienia na PDU.
2. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE informuje Biorcę o terminie likwidacji / zmniejszenia przepustowości PDU. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.4. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Po zakończeniu likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU, Strony podpisują Protokół zdawczo-odbiorczy.
2. Za datę przekazania PDU do eksploatacji i pobierania z tego tytułu określonych opłat, przyjmuje się datę przekazania, wskazaną w podpisanym przez Strony Protokole zdawczo – odbiorczym PDU lub dzień jednostronnego podpisania tego protokołu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Za datę przekazania PDU do eksploatacji i pobierania z tego tytułu określonych opłat, przyjmuje się datę przekazania, wskazaną w podpisanym przez Strony Protokole zdawczo – odbiorczym PDU lub dzień jednostronnego podpisania tego protokołu przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE.

5.5.5. Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym

2. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu uzgodnionym w trybie roboczym, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje jednostronnego podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy jednostronnie podpisany Protokół zdawczo-odbiorczy likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU do podpisu. Komunikat z załączonym podpisanym Protokołem zdawczo – odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.6. Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Biorca podpisuje protokół i odsyła jego elektroniczną wersję do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania od ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jednostronnie podpisanego dokumentu lub zgłasza ewentualnie zastrzeżenia. Komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.5.7. Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Jeśli Biorca wnosi zastrzeżenia do treści Protokołu zdawczo-odbiorczego likwidacji/zmniejszenia przepustowości PDU, w terminie 5 DR zawiadamia o tym, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyłając komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym i opisem zastrzeżeń poprzez kanał

2. W przypadku zgłoszenia przez Biorcę zastrzeżeń, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nie później niż w terminie 5 (pięciu) DR ustali, czy zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione. Jeżeli tak, dokonuje ich usunięcia.

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptuje bądź odrzuca zgłoszone przez Biorcę uwagi do Protokołu zdawczo-odbiorczego. W przypadku odrzucenia uwag ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła informację o tym do Biorcy Komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym i stanowiskiem ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. W przypadku, gdy ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE stwierdzi, że zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione, wyznacza nowy termin podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego PDU, który nie może przypadać później niż w ciągu 14 (czternastu) DR od dnia stwierdzenia zasadności zgłoszonych zastrzeżeń. Za datę przekazania PDU do eksploatacji przyjmuje się datę podaną w nowo podpisanym przez Strony Protokole zdawczo-odbiorczym PDU. Komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

[illegible]

1. W celu udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zamówienie na usługę Backhaul (dosył). Zamówienie przesyłane jest kanałem elektronicznym na adres wskazany w załączniku adresowym do Umowy

5.6.2. Weryfikacja zamówienia

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje Zamówienie na Usługę backhaul (dosył) pod kątem formalnym, w terminie 1 (jednego) DR od dnia jego otrzymania. Przyjmuje się, że Zamówienie na usługę Backhaul (dosył) jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie wymagane pola zostały prawidłowo wypełnione i zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki.
2. W przypadku, gdy Zamówienie na usługę Backhaul (dosył) nie spełnia wymogów formalnych, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wzywa Biorcę do uzupełnienia lub poprawienia Zamówienia. Biorca poprzez kanał elektroniczny składa uzupełnienie lub poprawki w terminie 2 (dwóch) DR od dnia otrzymania wezwania.
3. Jeżeli Biorca nie prześle uzupełnienia lub poprawek w terminie 2 (dwóch) DR do dnia otrzymania wezwania, zamówienie zostaje anulowane.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy komunikat informujący o przyjęciu zamówienia do realizacji. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.6.3. Weryfikacja techniczna

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje wywiad techniczny w terminie 14 (czternastu) DR od dnia otrzymania Zamówienia na Usługę backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego wolnego od braków formalnych. W tym terminie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy:
 - a) w przypadku pozytywnie udzielonej odpowiedzi: warunki realizacji Zamówienia na Usługę backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego obejmujące Warunki Techniczne (w szczególności informację o relacji, w jakiej przebiega dane Ciemne włókno światłowodowe, punkty zakończenia lokalizacji ODF) oraz termin realizacji Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego, albo
 - b) w przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia na usługę Backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego, uzasadnienie braku technicznych możliwości realizacji Zamówienia na Usługę backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego. Komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.6.4. Przesłanie stanowiska Biorcy w zakresie WT

1. W terminie 7 (siedmiu) DR od dnia przekazania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunków technicznych, Biorca akceptuje przedstawione przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunki techniczne. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

2. Jeżeli w wymaganym terminie Biorca nie przekaże do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE akceptacji warunków technicznych, Zamówienie na usługę Backhaul (dosył) jest uważane za nieważne i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe. W takim przypadku Biorca zostaje obciążony kosztami wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE opłatę określoną w Cenniku.

Jeżeli w wymaganym terminie Biorca prześle komunikat o braku akceptacji przedstawionych warunków technicznych, Zamówienia na usługę Backhaul (dosył) zostaje anulowane, a ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zwalnia zarezerwowane dla tego zamówienia zasoby sieciowe.

ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysła do Biorcy komunikat o anulowaniu Zamówienia. Komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

W przypadku anulowania Zamówienia na usługę Backhaul (dosył) Biorca zostanie obciążony kosztami Wywiadu technicznego, wnosząc na rzecz ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE opłatę określoną w Cenniku.

5.6.5. Realizacja Zamówienia na usługę Backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia ciemnego włókna światłowodowego

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje Zamówienie na usługę Backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego w terminie wskazanym w Warunkach Technicznych, nie dłuższym niż 22 (dwadzieścia dwa) DR od dnia przekazania do Biorcy pozytywnej odpowiedzi, W celu zestawienia drogi optycznej może zająć konieczność wykonania niezbędnych połączeń spawów włókien światłowodowych oraz pomiarów kontrolnych
2. Do terminu realizacji Zamówienia na udostępnienie ciemnego włókna światłowodowego, wskazanego w Warunkach technicznych, nie wlicza się terminów związanych z uzyskaniem określonych prawem zezwoleń, decyzji administracyjnych lub uzgodnień z właściwymi terenowymi organami administracji publicznej.

5.6.6. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Przekazanie Ciemnego włókna światłowodowego przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE do eksploatacji przez Biorcę następuje poprzez podpisanie przez Strony protokołu odbioru Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego.
2. Za datę przekazania Ciemnego włókna światłowodowego do eksploatacji przez Biorcę i pobierania z tego tytułu opłat, o których mowa w Cenniku, przyjmuje się datę podaną w podpisanym przez Strony Protokole Odbioru Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego lub dzień jednostronnego podpisania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Protokołu Odbioru Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego lub przekazania informacji o uruchomionej usłudze.

5.6.7 Informacja o jednostronnie podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym

1. W przypadku nieobecności przedstawiciela Biorcy w terminie i miejscu uzgodnionym w trybie roboczym, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE dokonuje jednostronnego podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego odbioru Ciemnego włókna światłowodowego. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w terminie 2 (dwóch) DR od dnia dokonania jednostronnego odbioru Ciemnego włókna światłowodowego przesyła do Biorcy kanałem elektronicznym jednostronnie podpisany Protokół zdawczo-odbiorczy odbioru Ciemnego włókna światłowodowego do podpisu.

5.6.8 Informacja o podpisaniu przez Biorcę protokołu zdawczo-odbiorczego

1. Biorca podpisuje protokół i odsyła jego elektroniczną wersję do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania od ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE jednostronnie podpisanego dokumentu lub zgłasza ewentualnie zastrzeżenia. Komunikat z załączonym podpisanym Protokołem zdawczo – odbiorczym wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Ciemne włókno światłowodowe uważa się za przekazane Biorcy do eksploatacji w dniu jednostronnego podpisania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Protokołu Odbioru Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego.

5.6.9 Zgłoszenie przez Biorcę uwag protokołu zdawczo-odbiorczego

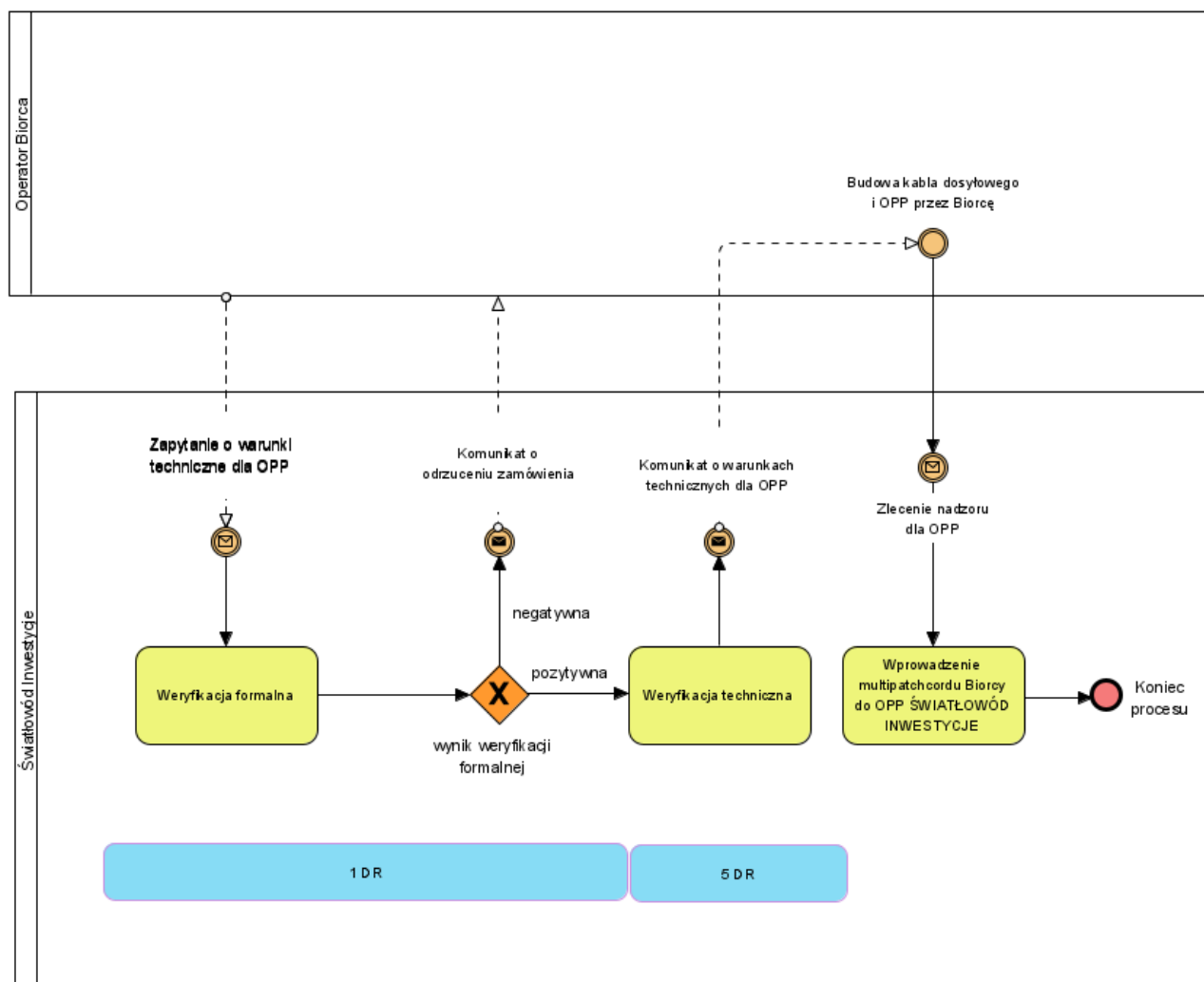
1. Jeśli Biorca wnosi zastrzeżenia do treści Protokołu zdawczo-odbiorczego ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE, w terminie 5 DR zawiadamia o tym ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Komunikat z załączonym Protokołem zdawczo – odbiorczym i opisem zastrzeżeń wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.6.10 Akceptacja lub odrzucenie uwag Biorcy

1. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do treści Protokołu zdawczo-odbiorczego, Strony niezwłocznie wyznaczają swoich przedstawicieli, których zadaniem będzie ustalenie czy zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione.
2. W przypadku, gdy przedstawiciele Stron stwierdzą, że zgłoszone zastrzeżenia są uzasadnione, to za datę przekazania Ciemnego włókna światłowodowego do eksploatacji i pobierania z tego tytułu opłat przyjmuje się datę podaną w nowo podpisanym przez Strony Protokole Odbioru Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego. W razie uznania zastrzeżeń za nieuzasadnione, za datę przekazania Ciemnego włókna światłowodowego do eksploatacji

przyjmując się datę jednostronnego podpisania przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Protokołu Odbioru Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego

5.7 REALIZACJA OPTYCZNEGO PUNKTU POŁĄCZENIOWEGO (OPP)



Zasady realizacji Optycznego Punktu Połączeniowego (OPP)

1. W celu połączenia optycznego punktu połączeniowego (OPP) ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i Biorcy, Biorca wykona instalację własnego OPP, w którym będzie zakończona sieć dosyłowa Biorcy i będzie zainstalowany Spliter Biorcy. Połączenie pomiędzy OPP/Biorcy a OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE będzie zrealizowane za pomocą łącznika w postaci multipatchcordu (rozwiązanie preferowane) lub multipigtaili w peszlu, do wyboru przez Biorcę i na jego koszt.
2. Biorca odpowiada, za jakość multipatchcordu w tym, jego parametry techniczne i sposób instalacji pomiędzy OPP Biorcy a OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Szczegóły w zakresie wymagań technicznych i zasad wprowadzania multipatchcordów są opisane w Załączniku nr 10
3. Strony ustalają, że przekazanie przez Biorcę multipatchcordu do OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE nastąpi pod nadzorem ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

5.7.1 Zapytanie o warunki techniczne na OPP

1. Biorca zainteresowany instalacją własnego OPP przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE kanałem elektronicznym na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy zapytanie o warunki techniczne dla OPP.
2. W zapytaniu Biorca wskazuje m.in.:
 - a) lokalizację węzła Operatora (dane adresowe zgodne z informacjami ogólnymi)
 - b) pojemność multipatchcordu
 - c) typ, rodzaj i pojemność kabla wybudowanego od węzła operatora do OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE
 - d) nazwę OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE i węzeł ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE na którym OK ma OLT
 - e) opcjonalnie miejsce instalacji OPP (piwnica / garaż / klatka schodowa / słup kablowy)

5.7.2 Weryfikacja formalna

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje Zapytanie o warunki techniczne na OPP pod kątem formalnym, w terminie 1 (jednego) DR od dnia jego otrzymania. Przyjmuje się, że Zapytanie na jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie wymagane pola zostały prawidłowo wypełnione i zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki.
2. W przypadku, gdy Zapytanie o warunki techniczne na OPP nie spełnia wymogów formalnych, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE informuje Biorcę o odrzuceniu Zapytania z przyczyn formalnych, podając przyczynę odrzucenia. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
3. W przypadku, gdy Zapytanie o warunki techniczne na OPP spełnia wymogi formalne, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przystępuje do opracowania warunków technicznych.

5.7.3 Weryfikacja techniczna

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE realizuje wywiad techniczny w terminie 5 (pięciu) DR od dnia otrzymania Zapytania o warunki techniczne na OPP wolnego od braków formalnych. W tym terminie ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy kanałem elektronicznym opracowane warunki techniczne zawierające:
 - a) liczbę OPP,
 - b) typ OPP, obudowa, producent, pojemność,
 - c) standard złączy światłowodowych do zastosowania (standardowo SC/APC),
 - d) oznaczenie OPP (M 1400/SUFIX z KSP),
 - e) dodatkowe informacje (szczegółowe umiejscowienie OPP w lokalizacji)
 - f) lokalizacja OPP

- g) zasady wprowadzania multipatchcordu OK do skrzynki OPP które powinny być przekazane wraz z warunkami technicznymi do operatora zamieszczone w załączniku Techniczne zasady wprowadzania multipatchcordów do OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.7.4 Budowa kabla dosyłowego i OPP przez Biorcę

1. Na podstawie wydanych przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE warunków, Biorca przystępuje do budowy kabla dosyłowego i OPP. Wszelkie uzgodnienia w zakresie pozwoleń, zgód pozostają w gestii Biorcy.

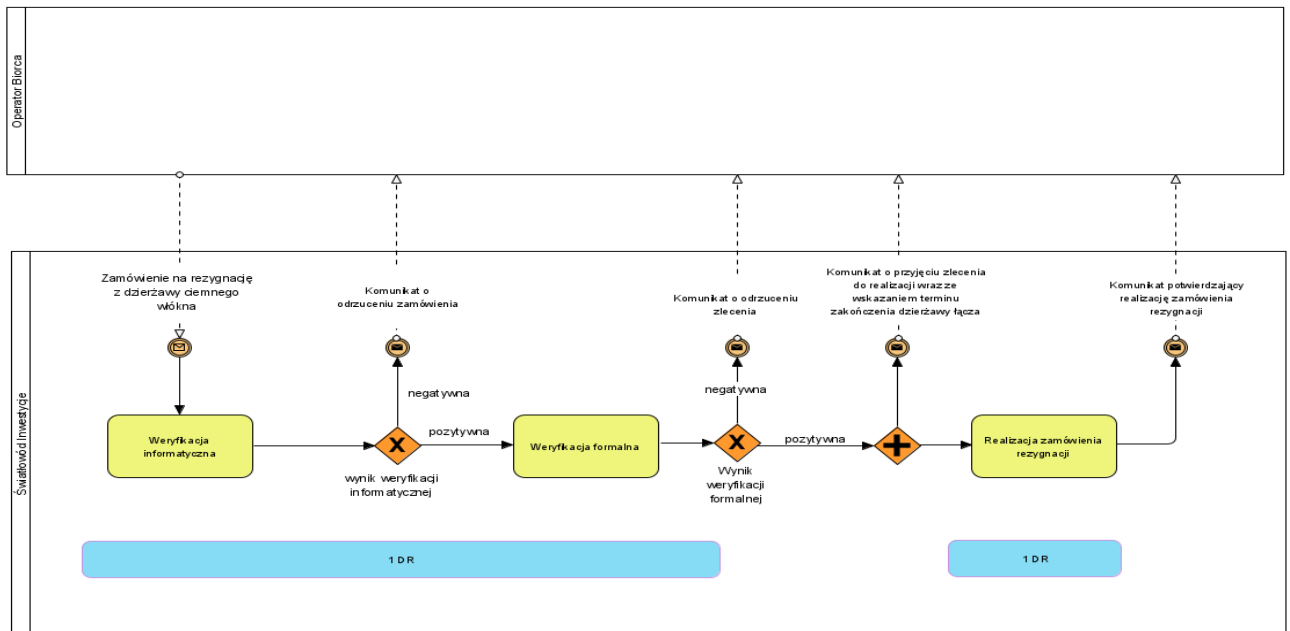
5.7.5 Wprowadzenie multipatchcordu Biorcy do OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE

1. Po zainstalowaniu własnego OPP wraz z multipatchcordem, Biorca z wyprzedzeniem 5DR zgłasza do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE kanałem elektronicznym na adres mailowy wskazany w załączniku adresowym do Umowy wykonanie nadzoru, w trakcie którego zostanie wprowadzony multipatchcord Biorcy do OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE zgodnie z instrukcją - Techniczne zasady wprowadzania multipatchcordów do OPP ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przekazana przez ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE w wydanych warunkach technicznych dla OPP. Do wniosku Biorca powinien dołączyć otrzymany z ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wynik WT.
2. Po zakończeniu prac wykonywanych przez Biorcę w ramach zgłoszonego nadzoru dla OPP, Strony podpisują Protokół Odbioru OPP Biorcy
3. W celu dalszej realizacji Lokalnej Pętli Światłowodowej (LPŚ) konieczne jest zawarcie przez Biorcę umowy na komercyjną budowę LPŚ

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

5.8.1 Przesłanie Zamówienia na rezygnację z dzierżawy ciemnego włókna

światłowodowego



1. Biorca przesyła do ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Zamówienie rezygnacji z Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
2. Rezygnacja Biorcy z Ciemnego włókna światłowodowego wywołuje skutek na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym przypada planowana data rezygnacji z Usługi backhaul w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego.

5.8.2 Weryfikacja zamówienia

1. ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE weryfikuje Zamówienie rezygnacji z Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego pod kątem formalnym, w terminie 1 (jednego) DR od dnia jego otrzymania. Przyjmuje się, że Zamówienie jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie wymagane pola zostały prawidłowo wypełnione i zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki.
2. W przypadku, gdy Zamówienie rezygnacji z Usługi backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego nie spełnia wymogów formalnych, ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE odsyła komunikat do Biorcy zawierający przyczynę odmowy realizacji Zamówienia. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji formalnej ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE wysyła do Biorcy komunikat informujący o przyjęciu zamówienia do realizacji. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

5.8.3 Realizacja Zamówienia rezygnacji z ciemnego włókna światłowodowego

- 1 Zwrot Ciemnego włókna światłowodowego następuje na podstawie Zamówienia rezygnacji z ciemnego włókna światłowodowego, przesłanego przez Biorcę, terminu wskazanego w Zamówieniu oraz uzgodnień pomiędzy Biorcą i ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE lub z chwilą rozwiązania Umowy.
- 2 Zwrot Ciemnego włókna światłowodowego skutkuje odłączeniem OPP LPŚ, które wykorzystują Usługę backhaul (dosył) w zakresie udostępnienia Ciemnego włókna światłowodowego.
- 3 W ciągu 1DR po realizacji zamówienia ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE przesyła do Biorcy potwierdzenie odłączenia Ciemnego włókna światłowodowego. Komunikat wysyłany jest poprzez kanał elektroniczny, na adres Biorcy wskazany w załączniku adresowym do Umowy.

6. Załączniki:

1. Załącznik nr 1 Wymagania logistyczne
2. Załącznik nr 2 Instrukcja inwentaryzacji środków trwałych Operatora Biorcy
3. Załącznik nr 3 Wzory komunikatów e-mail dla zamówień na usługi PDU i Backhaul obsługiwanych w kanale elektronicznym poza ISI