

## Załącznik nr 1 do Części III A Usługa BSA załącznika nr 1 do Decyzji

### Załącznik Usługowy

#### Część I. Część wspólna

##### Rozdział 1. Interfejs Systemu Informatycznego (ISI)

1. Narzędziem informatycznym służącym wymianie niezbędnych informacji i danych w zakresie świadczenia Usługi pomiędzy OPL i UPC, poprzez udostępnianie UPC informacji i danych z systemów informatycznych OPL (SI) oraz przekazywanie informacji i danych przez UPC do OPL będzie EKWD. OPL nie pobiera opłat za udostępnienie ISI.
2. ISI będzie służył do współpracy OPL z UPC.
3. W ramach ISI, OPL będzie udostępniać UPC informacje i dane oraz będzie realizować procesy komunikacji z UPC w odniesieniu do:
  - a) modułu administrowania kontem UPC – UPC po utworzeniu konta przez OPL będzie mógł samodzielnie zarządzać swoim kontem w zakresie: profili użytkowników i ich praw dostępu, predefiniowanych raportów i innych uzgodnionych z OPL funkcjonalności,
  - b) informacji o infrastrukturze OPL niezbędnych do korzystania z Usługi BSA - informacje te dostępne będą dla UPC od momentu uzyskania dostępu do ISI i bez związku z zamawianiem i obsługą konkretnych usług świadczonych UPC przez OPL, w tym weryfikacja dostępności usługi,
  - c) obsługi procesu kontraktowania i dostarczania Usługi BSA dla UPC w zakresie objętym Decyzją,
  - d) obsługi Usługi BSA, w szczególności w zakresie:
    - składania wniosków i zamówień dotyczących Usługi BSA,
    - weryfikacji dostępności usługi,
    - zgłaszania i obsługi reklamacji, Awarii i Interwencji, Prac planowych dotyczących Usługi BSA,
    - przesyłania komunikatów związanych z realizacją danego zlecenia,
    - udostępniania informacji o naliczonych opłatach.
  - e) CTU (Centralnego Terminarza Umówień) w zakresie funkcjonalności umożliwiającą umówienie na konkretną datę Partnera Technicznego OPL na realizację lub modyfikację Usługi BSA w lokalu Abonenta.
4. Równoległe z ISI, OPL umożliwi wymianę dokumentów niestandardowych, tj.:
  - a) przesyłanie dokumentów i korespondencji e-mail pomiędzy kontaktowymi skrzynkami pocztowymi OPL i UPC w zakresie w jakim zapisy Części III A nie zobowiązują OPL i UPC do kontaktu za pomocą ISI.
5. OPL udostępni UPC ISI poprzez zapewnienie dostępu do EKWD, dzięki któremu UPC będą mogli połączyć ISI ze swoimi systemami IT.
6. Komunikacja będzie oparta na API REST TM Forum – wersja API jest określona w MWDK dostarczonej przez OPL. OPL może wykorzystać najnowszą wersję tej dokumentacji. Wersja MWDK na którą wdraża się UPC została wskazana w Rozdziale nr 8 załącznika nr 1 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.
7. OPL w dokumencie „Model Wymiany Danych: MWD Procesy i MWD Komunikaty”, określa standardy komunikacyjne w ISI. Dokument MWD Procesy, MWD Komunikaty,

zostaną przekazane UPC przed Dniem Rozpoczęcia Świadczenia Usług. UPC może tworzyć własne aplikacje dostępne do ISI korzystające z EKWD.

8. Awarie (niedostępności) ISI:
  - a) w przypadku braku możliwości przywrócenia komunikacji w ciągu 3 (trzech) godzin, od momentu zgłoszenia przez jedną Stronę na adresy uzgodnione przez Stronę w Załączniku adresowym, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Części I załącznika nr 1 do Decyzji OPL uruchomi kanał awaryjny dla Awarii i Awarii Masowych. Komunikacja w takim przypadku odbywać się będzie zgodnie z załącznikiem nr 5 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji,
  - b) w przypadku braku przywrócenia możliwości komunikacji powyżej 12 (dwunastu) godzin komunikacja w zakresie realizacji zamówień odbywać się będzie zgodnie z załącznikiem nr 5 do części III A załącznika nr 1 do Decyzji,
  - c) Strony są zobligowane do przywrócenia kanału komunikacji z wykorzystaniem ISI w terminie 1 (jednej) godziny od chwili poinformowania UPC/OPL o przywróceniu funkcjonalności ISI,
  - d) realizacja Zgłoszenia/Zamówienia wysłanego poprzez kanał awaryjny zostanie zakończona z wykorzystaniem tego kanału,
  - e) wszystkie komunikaty dla Zamówień/Zgłoszeń które zostały zainicjowane w ISI przed Awarią, które nie zostały wysłane w trakcie trwania Awarii zostaną wysłane poprzez ISI po usunięciu Awarii.
9. W ramach ISI, OPL udostępnia CTU, które umożliwi UPC dokonania rezerwacji dokładnego terminu (dzień, miesiąc, slotu czasowego) wizyty służb technicznych OPL w zakresie realizacji Usługi BSA. W ramach tej możliwości, generowana jest w trybie online (w czasie rzeczywistym) informacja o wolnych terminach i zakresach czasowych i dostępności służb technicznych OPL.

## **Rozdział 2. Model Współpracy**

### **2.1. Procesy objęte Modelem Współpracy**

1. Model Współpracy określa zasady współpracy międzyoperatorskiej pomiędzy OPL a UPC w przedmiocie realizacji Usługi BSA.
2. Komunikacja pomiędzy OPL i UPC w ramach modelu współpracy realizowana jest poprzez ISI, z wyłączeniem przypadków, gdy przepisy prawa wymagają zachowania formy pisemnej lub wystąpiła potwierdzona przez OPL Awaria ISI (z zastrzeżeniem zapewnienia przez OPL w tym przypadku kanału awaryjnego) bądź Prace planowe na ISI. W sytuacji, gdy wystąpiła Awaria ISI bądź Prace planowe trwające dłużej niż 3 godziny, Strony będą komunikować się zgodnie z postanowieniami Rozdziału 1, pkt 8 (Awaryje ISI) załącznika nr 1 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.
3. Uczestnikami procesów objętych Częścią III A załącznika nr 1 do Decyzji są:
  - a) Biorca – oznaczający UPC, innego OK lub Część detaliczną OPL,
  - b) OPL – na potrzeby niniejszego rozdziału oznaczający Część hurtową OPL realizującą komunikację pomiędzy Biorcą oraz Dawcą,
  - c) Dawca – oznaczający UPC, innego OK lub Część detaliczną OPL.
4. UPC występujący jako Biorca ma obowiązek wdrożyć postanowienia Modelu Współpracy. Komunikacja odbywa się zgodnie z zasadami ISI.
5. Przy obliczaniu terminów, o których mowa w treści niniejszego rozdziału nie uwzględnia się dnia wpływu komunikatu do uczestnika procesu.

## 2.2. Obsługa Zamówień

### 2.2.1 Zasady obsługi procesów

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

- c) w razie decyzji Abonenta o realizacji drugiego Zamówienia UPC jest zobowiązany poinformować Abonenta o konieczności anulowania Zamówienia, które jest realizowane przez OPL (tj. Zamówienia, które wpłynęło wcześniej). Anulowanie jest możliwe najpóźniej na 1 (jeden) DR przed wymaganą datą realizacji Usługi BSA.
10. Z tytułu uruchomienia (instalacji i aktywacji) danej Usługi na łączu Abonenckim w ramach migracji Usług hurtowych OPL pobiera od UPC występującego jako Biorca opłatę określoną w Cenniku. W ramach realizacji Usługi BSA w technologii z wykorzystaniem FTTH:
- a) OPL odpowiada za instalację ONT lub Urządzenia Zintegrowanego w sieci domowej Abonenta,
  - b) w ramach instalacji usługi w wariantcie Wyniesionego ONT (Technologia Hybrydowa) OPL może zainstalować urządzenie ONT poza lokalem Abonenta. Dodatkowo w lokalu lub poza nim OPL może zainstalować dodatkowe elementy wykorzystane podczas instalacji, w tym inne urządzenia stanowiące własność OPL niezbędne do uruchomienia usługi np. urządzenie PoE Injector oraz PoE Splitter.
11. ONT lub Urządzenie Zintegrowane mogą być własnością UPC. Zasady dopuszczenia do stosowania urządzeń UPC są opisane w Rozdziale 11 „Techniczne warunki współpracy” ust 8-10. Dodatkowe urządzenia wykorzystane podczas instalacji np. w technologii wyniesiony ONT stanowią własność OPL.
12. Koszty związane z obsługą Awarii urządzeń będących własnością OPL w tym ONT OPL oraz urządzeń PoE Splitter i PoE Injector obciążają OPL z wyłączeniem przypadków opisanych w Rozdziale 3 Awarie w pkt 3.1 ust. 13 i 14.

### **2.2.2 Zasady realizacji procesu**

1. Po uzyskaniu Oświadczenia Abonenta wraz z wnioskiem o realizację Zamówienia, UPC występujący jako Biorca realizuje proces, według zasad, o których mowa poniżej. Pozyskanie Oświadczenia od Abonenta, którego wzór stanowi załącznik nr 12 do Części I załącznika nr 1 do Decyzji - Oświadczenie Abonenta konieczne jest tylko w przypadku dokonywania procesu Migracji.
2. Oświadczenie stanowiące załącznik do Decyzji powinno zawierać co najmniej:
  - a) dane identyfikacyjne abonenta w tym PESEL lub REGON,
  - b) Oświadczenie woli Abonenta,
  - c) upoważnienie UPC do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego oświadczenia woli,
  - d) Identyfikator Zamówienia (ID Zamówienia), który nadawany jest przez UPC,
  - e) ID łącza dla łączy aktywnych,
  - f) zgodę Abonenta na przetwarzanie danych osobowych w ramach procesu migracji,
  - g) Oświadczenie Abonenta odnośnie upoważnienia UPC do pozyskania od OPL informacji o wszystkich usługach świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych na jego łączu Abonenckim,
  - h) proponowaną datę realizacji (wypełnia UPC w uzgodnieniu z Abonentem),
  - i) tryb wypowiedzenia umowy.
3. Oświadczenie jest ważne przez 21 (dwadzieścia jeden) DR od momentu jego podpisania przez Abonenta. Ważność Oświadczenia ulega wydłużeniu od momentu przyjęcia Zamówienia do realizacji do momentu zakończenia realizacji procesu przez OPL.

4. UPC będący Biorcą w procesie Migracji nie przesyła drugiej Stronie oryginału Oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, którego wzór stanowi załącznik nr 12 do Części I załącznika nr 1 do Decyzji.
5. UPC będący Biorcą w procesie Migracji zamiast oryginału Oświadczenia przesyła do OPL za pośrednictwem ISI, komunikat zamówienia zawierający następujące informacje: dane Abonenta tj. imię i nazwisko lub nazwa Abonenta, ID łącza, rodzaj usługi, z której następuje rezygnacja, Operatora Dawcę, tryb rozwiązania umowy, planowaną datę realizacji.
6. Strony zgodnie oświadczają, że nie będą wносиły wzajemnych zastrzeżeń do procesów Migracji realizowanych na podstawie niniejszego załącznika z uwzględnieniem modyfikacji opisanych w pkt 2.3 i nie będą występowały z wzajemnymi roszczeniami z tego tytułu.
7. UPC będący Biorcą w procesie Migracji na żądanie drugiej Strony zobowiązany jest udostępnić drugiej Stronie oryginał Oświadczenia zawierający wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zawartej przez Abonenta. Żądanie drugiej Strony powinno być wyrażone pisemnie i przesłane na adres Strony uzgodniony przez Strony w Załączniku adresowym, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Części I załącznika nr 1 do Decyzji.
8. W przypadku Migracji:
  - a) UPC występujący jako Biorca zobowiązany jest przed złożeniem zamówienia do uzgodnienia z Dawcą daty realizacji usługi za pośrednictwem dedykowanego systemu,
  - b) UPC będący Biorcą w procesie realizacji Migracji odpowiada względem drugiej Strony za zgodność danych zawartych w komunikacie Zamówienia.
9. UPC przed złożeniem Zamówienia dokonuje sprawdzenia adresu instalacji poprzez funkcjonalność Weryfikacji Adresu Instalacji opisaną w Rozdziale 10 pkt 10.2 oraz rezerwuje dostępny przedział czasu w CTU a następnie przesyła do OPL Zamówienie za pomocą ISI, ze wskazaniem procesu, którego dotyczy Zamówienie. Parametry, w tym ilość oraz długość slotów udostępnianych przez OPL w CTU dla UPC będą nie gorsze niż stosowane przez OPL dla części detalicznej OPL. CTU przy wskazywaniu wolnych slotów uwzględnia dodatkowo typ zabudowy SFH/MFH oraz standard wymaganej instalacji.
10. UPC w CTU rezerwuje termin realizacji Usługi BSA, poprzez wskazanie wybranego terminu dostępności służb technicznych OPL w zależności od dostępności slotów. Rezerwacja terminu dostępności służb technicznych OPL dla jednostkowego łącza Abonenckiego musi zostać dokonana niezwłocznie przed złożeniem Zamówienia na Usługę BSA w zakresie tego łącza Abonenckiego zgodnie z zasadami określonymi w MWDK. Termin realizacji powinien być w zależności od dostępności slotów wyznaczony na dzień roboczy chyba że OPL udostępni sloty na inne dni np. soboty. Termin nie może być krótszy niż 2 DR i dłuższy niż 120 DK, a dzień rezerwacji terminu realizacji i złożenia Zamówienia liczony jest jako T0. Dla każdej rezerwacji dokonanej w aplikacji CTU, UPC otrzymuje Identyfikator Rezerwacji (ID Rezerwacji) będący równocześnie potwierdzeniem dokonania rezerwacji.
11. Termin 2 DR roboczych, o którym mowa w ustępie poprzednim ulegnie skróceniu do 1 DR o ile taki termin jest możliwy do osiągnięcia w procesie realizowanym przez OPL i jest stosowany przez OPL w odniesieniu do Abonentów OPL w danym okresie i na danym obszarze. Skrócony KPI będzie widoczny podczas rezerwacji slotu. Aby

- skorzystać z możliwości instalacji usługi na następny dzień po rezerwacji dostępnego slotu, konieczne jest złożenie zamówienia wolnego od braków formalnych do godziny 12:00 Dnia Roboczego poprzedzającego termin realizacji usługi.
12. Dopuszczalna jest modyfikacja daty realizacji Zamówienia przez UPC występującego jako Biorca zgodnie z MWDP.
  13. UPC składa do OPL zamówienie za pomocą ISI.
  14. Dla migracji zarezerwowany termin realizacji w CTU powinien uwzględniać termin wypowiedzenia umowy abonenckiej i nie może przypadać na termin wcześniejszy niż wskazany przez Dawcę w procesie opisanym w ust. 8a.
  15. W przypadku, gdy istnieje potrzeba rozwiązania u Dawcy Umowy Abonenckiej, UPC występujący jako Dawca jest zobowiązany umożliwić Biorcy zapewnienie ciągłości świadczenia usługi. W przypadku braku wolnych slotów w dniu wskazanym przez UPC występującego jako Dawca, UPC jest zobowiązany do przedłużenia świadczenia usługi abonenckiej do daty wskazanej w Zamówieniu.
  16. Zamówienie na Usługę powinno zawierać dane kontaktowe, w tym nr telefonu do Abonenta lub przedstawiciela UPC odpowiedzialnego za ustalenie z OPL wizyty służb technicznych. Wizyta służb technicznych w lokalu Abonenta UPC jest niezbędnym elementem realizacji zamówienia. Brak wypełnionego pola „Dane kontaktowe” jest podstawą do odrzucenia Zamówienia UPC na etapie weryfikacji Zamówienia wraz ze wskazaniem kodu odrzutu. Zamówienie powinno ponadto zawierać wskazanie identyfikatora rezerwacji (obligującego do każdorazowego rezerwowania tzw. przedziałów czasowych) uzyskanego podczas rezerwacji terminu dokonanego za pomocą funkcjonalności CTU. Brak identyfikatora rezerwacji oznacza odrzucenie Zamówienia z przyczyn formalnych. Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez OPL zobowiązań związanych z realizacją Zamówienia, w tym uwolnienia łącza Abonenckiego Aktywnego, było spowodowane błędnym wskazaniem daty w zakresie rezygnacji z usługi do UPC występującego jako Dawca, OPL nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.
  17. Zamówienie Usługi na łączu Abonenckim Nieaktywnym w przypadku braku przyłącza abonenckiego obligatoryjnie zawiera zgodę na dobudowę LPŚ zgodnie z warunkami określonym w odrębnej umowie komercyjnej, na warunkach nie gorszych niż przyznane Abonentom OPL. Adres lokalu wskazany w Zamówieniu na łączu Abonenckim Aktywne, inny niż adres Lokalu wynikający z informacji w systemach, w tym w systemach OPL, nie powoduje odrzucenia Zamówienia. UPC występujący jako Biorca przyjmuje odpowiedzialność za zgodność ze stanem faktycznym podanych w Zamówieniu danych, o których mowa w zdaniu poprzednim.
  18. UPC może wybrać alternatywny tryb realizacji Zamówienia na Usługę BSA zwany „Uruchom najwyższą opcję”, zgodnie z którym OPL w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę BSA uruchomi Usługę BSA w najwyższej możliwej Opcji Usługi. Zasady realizacji Zamówienia na Usługę BSA w trybie, o którym mowa w zdaniu poprzednim są następujące:
    - a) UPC w Zamówieniu na Usługę BSA wskazuje, iż Zamówienie na Usługę BSA będzie realizowane w trybie „Uruchom najwyższą opcję” przy czym wskazana przez UPC w zamówieniu opcja nie może być wyższa niż wskazana przez OPL w informacjach przekazywanych UPC,

- b) w trakcie uruchomienia Usługi BSA OPL dokonuje weryfikacji działania Usługi BSA i w przypadku braku możliwości technicznych uruchomienia Opcji Usługi wskazanej w Zamówieniu na Usługę BSA uruchomi Usługę BSA w najwyższej możliwej Opcji Usługi, która była określona w Zamówieniu na Usługę BSA. UPC nie będzie występował wobec OPL z żadnymi roszczeniami z tego tytułu.
19. Z tytułu uruchomienia Usługi BSA, OPL należne są od UPC opłaty abonamentowe właściwe dla Opcji Usługi rzeczywiście uruchomionej na rzecz UPC.
20. Po otrzymaniu Zamówienia, OPL przeprowadza weryfikację Zamówienia, która powinna zostać przeprowadzona niezwłocznie (i automatycznie o ile to technicznie możliwe), nie później jednak niż przed upływem 24 godzin w dniach roboczych, licząc od chwili otrzymania Zamówienia przez OPL. W sytuacji, gdy Zamówienie nie zawiera niezbędnych informacji lub zawiera informacje błędne, OPL powiadamia o tym UPC występującego jako Biorca wraz z podaniem przyczyny i tym samym Zamówienie jest odrzucane z zastrzeżeniem zdania kolejnego. Weryfikacja danych adresowych nie jest podstawą odrzucenia Zamówienia. Za wszelkie roszczenia Abonenta spowodowane błędnym wskazaniem danych zawartych w Zamówieniu odpowiada UPC występujący jako Biorca. W razie weryfikacji zakończonej negatywnie, UPC występujący jako Biorca otrzymuje komunikat zwrotny wraz z powodem odrzucenia Zamówienia w formie odpowiedniej dla danego przypadku kodu odrzucenia. Kody odrzucenia wskazane są w MWDK.
21. Do momentu rozpatrzenia Zamówienia dotyczącego Łącza Abonenckiego Nieaktywnego, OPL nie będzie rozpatrywać kolejnych Zamówień UPC występującego jako Biorca na dane Łącza Abonenckie, z wyjątkiem przypadku, gdy UPC wystąpi z Zamówieniem na świadczenie innej Usługi na tym samym Łączu Abonenckim Nieaktywnym.
22. W celu realizacji zamówień Usługi OPL kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia wizyty w lokalu Abonenta. W przypadku nieudanej próby połączenia telefonicznego z Abonentem UPC, OPL podejmuje co najmniej dwie kolejne próby nawiązania kontaktu, w minimum kilkugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób.
23. W przypadku, gdy realizacja jest niemożliwa z następujących przyczyn:
- a) dane kontaktowe są niewłaściwe,
  - b) brak możliwości umówienia wizyty w lokalu Abonenta w celu przeprowadzenia instalacji na dzień przypadający przed upływem terminu realizacji zamówienia na Usługę,
  - c) rezygnacja Abonenta.
- OPL w terminie 1 DR od dnia stwierdzenia braku możliwości realizacji Usługi przesyła do UPC komunikat z informacją o braku możliwości realizacji zamówienia na Usługę. Konsekwencją przesłania komunikatu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jest konieczność złożenia nowego Zamówienia. W takim przypadku OPL nie odpowiada za brak realizacji zamówienia na Usługę.
24. W przypadkach które nie wynikają z winy OPL, kiedy realizacja zamówienia nie będzie możliwa w dacie wskazanej przez UPC występującego jako Biorca, OPL wstrzymuje realizację zlecenia po swojej stronie (tzw. parkowanie) oraz wyznacza nową datę uwzględniającą usunięcie przyczyn braku realizacji w terminie pierwotnym. Informacja o przyczynie zmiany daty realizacji oraz nowa data realizacji zamówienia

zostaną przekazane do UPC występującego jako Biorca nie później niż w dacie realizacji wskazanej przez UPC.

25. OPL w ciągu 1 (jednego) DR po zrealizowaniu Zamówienia potwierdza UPC występującemu jako Biorca realizację Zamówienia. Potwierdzenie takie zawiera w szczególności numer seryjny wszystkich urządzeń.
26. OPL w komunikacie informującym o pozytywnej realizacji może wskazać opcję prędkości z jaką zostanie uruchomiona Usługa, dotyczy to przypadków, dla których UPC występujący jako Biorca w Zamówieniu wyraził zgodę na dostarczenie Usługi w najwyższej możliwej opcji prędkości.
27. Za datę rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz pobierania z tego tytułu opłat, o których mowa w Cenniku, przyjmuje datę realizacji Zamówienia, wskazaną w komunikacie zgodnie z MWDK.
28. Z tytułu uruchomienia Usługi na łączu Abonenckim (Aktywnym lub Nieaktywnym) pobierane są opłaty za Aktywację oraz wskazane usługi dodatkowe.
29. W szczególnych przypadkach podczas realizacji Zamówienia może wystąpić Realizacja Techniczna Negatywna (RTN)
  1. Realizacja Techniczna Negatywna (RTN) może wystąpić z następujących powodów:
    - a) rezygnacja z realizacji Zamówienia przez Abonenta (Rezygnacja z Zamówionej Usługi),
    - b) brak możliwości technicznych do uruchomienia usługi,
    - c) brak jest niezbędnego do realizacji Zamówienia dostępu do lokalu/posesji,
    - d) brak dostępu do infrastruktury OPL,
    - e) kradzież/dewastacja/siła wyższa,
    - f) odmowa lub brak upoważnienia do podpisania przez Abonenta Umowy/Protokołu.
  2. W przypadku wystąpienia RTN:
    - a) w przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. a powyżej, OPL nie jest zobowiązana do kolejnych prób realizacji Zamówienia,
    - b) w przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. b powyżej, OPL nie jest zobowiązana do kolejnych prób realizacji Zamówienia,
    - c) w przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. c powyżej OPL jest zobowiązana do jednej, powtórnej próby realizacji Zamówienia w terminie uzgodnionym z UPC lub administratorem/abonentem,
    - d) w przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. d powyżej, OPL jest zobowiązana do niezwłocznego uzyskania dostępu do infrastruktury OPL i zrealizowania Zamówienia,
    - e) w przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. e powyżej, OPL w trybie roboczym uzgodni z UPC ewentualne dalsze procesowanie Zamówienia,
    - f) w przypadku wystąpienia sytuacji określonej w pkt 1 lit. f powyżej, OPL nie jest zobowiązana do kolejnych prób realizacji Zamówienia.
  3. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia zakończyła się niepowodzeniem, OPL wysyła drogą elektroniczną komunikat informujący o realizacji technicznej negatywnej (RTN) do UPC. Komunikat ten jest wysyłany niezwłocznie, nie później niż w dacie wymaganej realizacji Zamówienia. Dla UPC występującego jako Dawca odebranie takiego komunikatu oznacza, że dotychczasowa usługa

nie powinna być dezaktywowana tzn. powinna pozostać w stanie niezmiennym.

### **2.2.3 Anulowanie Zamówień**

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

### **2.2.4 Dezaktywacja dostępu**

1. Usługa na Łączu Abonenckim świadczona jest przez czas określony lub nieokreślony.
2. W przypadku, gdy UPC nie będzie świadczyć Usługi Abonenckiej na danym Łączu Abonenckim jest on zobowiązany zwolnić to Łącze Abonenckie tj. przestać rezygnację przed zaprzestaniem świadczenia Usługi Abonenckiej na danym Łączu Abonenckim wskazując w zamówieniu datę dezaktywacji zgodną z terminem rozwiązania umowy z Abonentem. Zamówienia dezaktywacji w ramach istniejących możliwości mogą być realizowane w dni świąteczne lub w dni wolne od pracy.
3. Dezaktywacja Usługi na Łączu Abonenckim odbywa się zgodnie z poniższymi zasadami:
  - a) OPL dezaktywuje Usługę w terminie wskazanym przez UPC, wynikającym z zakończenia świadczenia przez UPC usługi na rzecz Abonenta,
  - b) UPC zobowiązuje się złożyć do OPL Zamówienie na dezaktywację Usługi najpóźniej w terminie na 2 (dwa) DR przed datą zakończenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na rzecz Abonenta,
  - c) OPL realizuje dezaktywację na podstawie przestanego Zamówienia na dezaktywację Usługi,
  - d) z dniem dezaktywacji OPL przestaje naliczać UPC opłaty za świadczenie Usługi.
4. UPC ma również prawo zrezygnować z Usługi BSA na danym Łączu Abonenckim ze skutkiem natychmiastowym, nie ponosząc żadnych dodatkowych opłat, jeżeli z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi OPL, Usługa Abonencka (o parametrach Opcji Usługi dla Usługi BSA wskazanych w Zamówieniu na Usługę) nie była świadczona Abonentowi UPC w sposób ciągły przez okres co najmniej 7 (siedmiu) dni lub Usługa nie spełnia parametrów technicznych.

## **2.3. Modyfikacje Usługi**

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

1. Zmiana lokalizacji łącza Abonenckiego realizowana jest poprzez dezaktywację Usługi Abonenckiej świadczonej na danym łączu Abonenckim i uruchomienie Usługi z wykorzystaniem łącza Abonenckiego w nowej lokalizacji. Dezaktywacja Usługi i jej uruchomienie w nowej lokalizacji odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 2 ppkt 2.2.2 „Zasady realizacji procesu” oraz ppkt 2.2.4 „Dezaktywacja dostępu”.

### **2.3.2 Zmiana Opcji Usługi BSA**

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

## **2.4. Reklamacje**

### **2.4.1 Postanowienia ogólne**

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

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

1. Reklamacje rozpatruje i załatwia każda ze Stron we własnym zakresie. W razie wątpliwości, za Stronę zobowiązaną do rozpatrzenia i załatwienia reklamacji uważa się Stronę, która wystawiła podmiotowi reklamującemu fakturę obejmującą reklamowane usługi lub fakturę obejmującą kwestionowane opłaty. Strona rozpatruje

i załatwia również reklamacje dotyczące usług świadczonych przez podmiot udostępniający usługi tej Strony.

2. W przypadku złożenia Stronie reklamacji, która powinna zostać rozpatrzona przez drugą Stronę, Strona, której złożono reklamację, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 (siedmiu) DR od dnia złożenia reklamacji, poinformuje podmiot, który złożył reklamację, że nie jest właściwa do jej rozpatrzenia oraz wskaże, o ile to będzie możliwe, podmiot właściwy do jej rozpatrzenia.
3. W przypadku reklamacji, w związku z realizacją usługi, świadczonej przez jedną ze Stron w oparciu o usługę lub infrastrukturę drugiej Strony, dla której rozpatrzenia niezbędne jest uzyskanie informacji od drugiej Strony, Strona, której złożono reklamację, przekaze w jak najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 7 (siedem) DR od dnia otrzymania reklamacji, drugiej Stronie opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
4. Strona, która otrzymała wniosek o udzielenie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji udzieli drugiej Stronie informacji w terminie do 7 (siedmiu) DR od dnia otrzymania opisu przedmiotu reklamacji i wniosku o udzielenie informacji. Strony zobowiązują się do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności w celu udzielenia odpowiedzi na wniosek drugiej Strony.
5. Strona rozpatrująca reklamację odpowiada za jej rozpatrzenie oraz ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty reklamacji. Jeżeli jedna ze Stron pokryła koszty reklamacji, a po wyjaśnieniu powodów reklamacji okaże się, że przyczyna reklamacji dotyczy usług świadczonych przez drugą Stronę, koszty przyjęcia i załatwienia zasadnej reklamacji zostaną stosownie rozliczone między Stronami. Strona, która przekazała do drugiej Strony opis przedmiotu reklamacji i wniosek o udzielenie informacji ponosi koszty dokonania tych czynności oraz koszty czynności drugiej Strony związane z udzieleniem informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
6. UPC może złożyć reklamację do OPL z tytułu niemożliwości świadczenia lub przerwy w świadczeniu Usług spowodowane brakiem dostępu lub pogorszeniem parametrów technicznych linii oraz z tytułu braku terminowej realizacji zamówienia. UPC może złożyć reklamację w ciągu 12 (dwunastu) miesięcy licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiło zdarzenie będące podstawą złożenia reklamacji.
7. OPL rozpatruje reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w terminie 7 (siedmiu) dni, z możliwością przedłużenia w szczególnie skomplikowanych przypadkach do 12 (dwunastu) dni, licząc od daty jej złożenia przez UPC. Po upływie 7 (siedmiu) dni od daty złożenia reklamacji przez UPC, OPL informuje UPC o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji do 12 (dwunastu) dni ze wskazaniem, na czym polega szczególnie skomplikowany przypadek danej reklamacji.
8. W przypadku niedotrzymania przez OPL terminów, o których mowa w ust. 7 powyżej reklamację uznaje się za rozpatrzoną pozytywnie, co oznacza, iż w przypadkach gdy reklamacje mają wpływ na wypłatę Bonifikat określonych w załączniku nr 3 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji są one wypłacane.
9. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, OPL przekazuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.

### **2.4.3 Reklamacje finansowe**

1. Zasady składania oraz obsługi reklamacji opisane są w załączniku nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.

## Rozdział 3. Awarie

### 3.1. Podstawowe zasady współpracy operatorskiej w zakresie usuwania Awarii

1. OPL i UPC współpracują przy lokalizacji i usuwaniu Awarii.
2. Strona odpowiedzialna za usunięcie Awarii usuwa ją według własnych procedur technicznych i dostępnych środków.
3. W każdym konkretnym przypadku wystąpienia Awarii, OPL będzie prowadziła działania interwencyjne w czasie niezbędnym do jej usunięcia.
4. OPL i UPC wzajemnie i bezzwłocznie powiadamiają się o wystąpieniu Awarii.
5. Po usunięciu Awarii Strona odpowiedzialna za przywrócenie poprawnej pracy sieci niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o usunięciu Awarii.
6. OPL i UPC prowadzą rejestr zgłoszeń zarówno, gdy zgłaszają Awarię, jak i gdy odbierają informację o Awarii.
7. UPC jest zobowiązany poinformować Abonenta UPC o wizycie służb technicznych i uzgodnić przedział czasowy dostępności lokalu dla pracownika OPL lub podmiotu działającego na zlecenie OPL do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego łącza Abonenckiego i urządzeń podłączonych do Zakończenia sieci, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi BSA lub usunięcia Awarii. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem UPC. W przypadku, gdy Abonent UPC nie wyrazi zgody na powyższe czynności, OPL jest zwolniona z odpowiedzialności wobec UPC z tytułu niewywiązania się z terminowego usuwania Awarii.
8. UPC zgłaszając Awarię usługi wskazuje godziny dostępności lokalu abonenta. Jeżeli wskazana data umówiona z Abonentem wykracza poza 24h, rzeczywisty czas usunięcia uszkodzenia będzie liczony od daty otrzymania zgłoszenia z wyłączeniem czasu parkowania do czasu dostępności do lokalu abonenta wskazanej przez UPC w komunikacie zgłoszenia Awarii.
9. UPC przed zgłoszeniem Awarii weryfikuje poprawność działania usługi na własnej infrastrukturze oraz na części abonenckiej, za którą jest odpowiedzialny zgodnie z zasadami opisanymi w MWDP.
10. Podczas obsługi zgłoszenia Awarii dopuszczalny jest kontakt służb technicznych OPL z Abonentem UPC na następujących zasadach:
  - a) jeżeli usunięcie Awarii wymaga wizyty w lokalu, OPL kontaktuje się z Abonentem UPC i ustala możliwy termin dostępności do lokalu - o ustalonym terminie wizyty OPL informuje UPC niezwłocznie za pośrednictwem ISI,
  - b) celem umówienia terminu wizyty w lokalu Abonenta UPC w sytuacji o której mowa w lit. a powyżej OPL podejmuje 3 (trzy) próby kontaktu z Abonentem UPC, w minimum dwugodzinnych odstępach czasowych dla każdej z prób. Kontakt służb technicznych OPL odbywa się telefonicznie na wskazany w zgłoszeniu Awarii numer kontaktowy do Abonenta UPC,
  - c) w przypadku braku kontaktu OPL zamyka zgłoszenie Awarii. UPC przed przesłaniem nowego zgłoszenia Awarii powinien podać czas dostępności lokalu Abonenta. Zgłoszenie to nie podlega procedurze potwierdzenia przyjęcia i usunięcia Awarii opisanej w Części I, Rozdział 3 pkt 3.5 ust. 9 i ust. 10,
  - d) w przypadku określonym w lit. a oraz lit. b niniejszego ustępu do czasu usunięcia Awarii nie wlicza się okresu, w jakim OPL podejmuje próby kontaktu z Abonentem UPC oraz okresy od chwili poinformowania UPC o ustalonym z Abonentem UPC terminie dostępności do lokalu do chwili upływu tego terminu.

11. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadkach kiedy nie z winy OPL, OPL nie może usunąć uszkodzenia z powodu zmiany terminu przez abonenta, tymczasowego braku dostępu do infrastruktury, siły wyższej, uszkodzenia na infrastrukturze nie należącej do OPL lub dewastacji LPŚ, dla której zasady obsługi opisano szerzej w Rozdziale 10 Części I „Utrzymanie LPŚ”. W takim przypadku Partner Techniczny uzgadnia nowy termin, który zostanie przesłany do UPC występującego jako Biorca wraz z informacją o przyczynie. Termin wstrzymania nie wlicza się do czasu obsługi Awarii. Przypadki opisane w tym punkcie dotyczą sytuacji, gdy ustalenie konkretnego terminu naprawy jest możliwe, dlatego przypadki te nie będą kwalifikowane jako awarie trudnouslywalne, opisane w pkt 3.2 ust. 5 i 6.
12. Dopuszczalne jest anulowanie przez UPC zgłoszenia Awarii, jednak OPL nie gwarantuje wycofania zgłoszenia Awarii, jeśli anulowanie wpłynie w trakcie obsługi Awarii przez OPL. W przypadku, kiedy anulowanie zlecenia Awarii będzie niemożliwe lub Partner Techniczny nie stwierdzi uszkodzenia na zasobach OPL, OPL za obsługę niezasadnego zgłoszenia Awarii naliczy opłatę zgodnie z załącznikiem nr 3 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji oraz zasadami opisanymi w tym rozdziale.
13. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia będącego własnością OPL i wykorzystanego podczas instalacji usługi (np. urządzenie ONT, PoE Injector i/lub PoE Splitter) powstałego z przyczyn, za które Abonent ponosi odpowiedzialność lub związanego z jego niewłaściwym użytkowaniem, OPL usuwa uszkodzenie, a następnie obciąża UPC kosztami naprawy lub zakupu nowego urządzenia.
14. 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”) OPL podczas wizyty odbudowuje przyłącze, a następnie obciąża UPC kosztami odbudowy zgodnie z załącznikiem nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.
15. W przypadku stwierdzenia przez przedstawicieli Stron Awarii w Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, za którą odpowiedzialny jest UPC, OPL nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie czasu usuwania Awarii.
16. W ramach usuwania Awarii OPL odpowiada za usuwanie uszkodzeń na odcinku do:
  - a) urządzenia ONT włącznie o ile ONT jest własnością OPL, albo
  - b) portu optycznego w ONT jeśli ONT nie jest własnością OPL, albo
  - c) portu optycznego ONT w urządzeniu zintegrowanym, będącym własnością UPC, albo
  - d) ostatniego urządzenia będącego własnością OPL zainstalowanego u Abonenta (dla Technologii Hybrydowej).
17. W przypadku, gdy podczas wizyty w lokalu Abonenta OPL zidentyfikuje, iż uszkodzeniu uległ element na odcinku za urządzeniem ONT lub za ostatnim urządzeniem będącym własnością OPL zainstalowanym w lokalu Abonenta (w przypadku wyniesionego ONT dla Technologii Hybrydowej) lub nastąpiło wypięcie wtyczki kabla światłowodowego łączącego gniazdo optyczne z portem ONT w urządzeniu zintegrowanym lub w urządzeniu ONT będącym własnością UPC, OPL usuwa uszkodzenie lub wymienia urządzenia abonenckie UPC na podstawie umowy komercyjnej zawartej przez UPC. W przypadku braku zawarcia umowy komercyjnej z OPL w ww. przypadkach OPL pobiera opłatę za Zgłoszenie nieuzasadnionej Awarii przez UPC zgodnie z załącznikiem nr 3 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.

### **3.2. Zasady postępowania w celu usunięcia Awarii**

1. OPL zapewnia przyjmowanie zgłoszeń Awarii i Awarii Masowych, które będzie dostępne 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, 7 (siedem) dni w tygodniu.
2. Za pośrednictwem ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny, wskazany w Części I, Rozdziale 1, ust. 8 niniejszego załącznika) można dokonać Zgłoszeń, które obejmują:
  - a) wszelkie zdarzenia dotyczące nieprawidłowego funkcjonowania Usługi BSA,
  - b) wszelkie wnioski dotyczące korzystania z Usługi np. dotyczące wprowadzenia w urządzeniach telekomunikacyjnych zmian o charakterze technicznym.
3. W przypadku konieczności podjęcia działań interwencyjnych w związku z wystąpieniem problemów dotyczących świadczenia Usługi BSA za których prawidłowe działanie odpowiada jedna ze Stron, druga Strona, która ujawniła wystąpienie Awarii, niezwłocznie dokona Zgłoszenia.
4. W przypadku, gdy OPL stwierdzi wystąpienie Awarii masowej zastosowanie mają postanowienia Części I, Rozdział 3, pkt 3.4 niniejszego załącznika.
5. OPL realizuje zadania związane z utrzymaniem usług telekomunikacyjnych na podstawie Części III A załącznika nr 1 do Decyzji. W przypadku braku możliwości skutecznego przywrócenia świadczenia usług w czasie wymaganym postanowieniami Decyzji, w tym przywrócenia prawidłowego działania Usługi BSA poprzez realizację standardowych czynności naprawczych w określonym czasie, oraz braku możliwości ustalenia konkretnego terminu naprawy skutkującym podejrzeniem wystąpienia uszkodzenia trudnouslywalnego, OPL nie ponosi odpowiedzialności wskazanej w załączniku nr 3 do Części III A BSA załącznika nr 1 do Decyzji.
6. Uszkodzenie trudnouslywalne to uszkodzenia, których usunięcie przez OPL w czasie wymaganym postanowieniami Decyzji nie jest możliwe, mimo dołożenia przez OPL należytych starań. Przyczyny umożliwiające kwalifikację uszkodzenia jako uszkodzenia trudnouslywalnego to:
  - a) brak zgody na wejście i prace naprawcze wynikające z:
    - braku dostępu do infrastruktury (brak właściciela działki), lub
    - brak zgody właściciela nieruchomości na wejście (właściciel nie wyraża zgody na wejście),
  - b) żądania finansowe właścicieli nieruchomości (związane z uregulowaniem obecności infrastruktury na nieruchomości lub oczekiwaniem jej usunięcia),
  - c) konieczność uzyskania zgód i/lub pozwoleń administracyjnych dotyczących przebiegu infrastruktury niezbędnej do usunięcia danego uszkodzenia,
  - d) aktualny stan infrastruktury otaczającej wymusza zmianę sposobu odtworzenia kabla np. wykonanie przecisku,
  - e) uszkodzenie rozległe na całej długości kabla (związane z potrzebą wymiany całego kabla).
7. OPL poinformuje UPC o przyczynach wystąpienia uszkodzenia trudnouslywalnego oraz o przewidywanym terminie jego usunięcia, o ile to będzie możliwe do określenia.

### **3.3. Zasady obsługi Awarii priorytetowych**

1. Warunkiem przyjęcia i obsługi Awarii Priorytetowej jest umieszczenie usługi w bazie usług priorytetowych (zgłoszenie w pliku excel z podaniem ID łącza).
2. Baza usług priorytetowych może stanowić 5 % całej bazy Usług BSA UPC uruchomionych na zasadach opisanych w Części III A BSA załącznika nr 1 do Decyzji.

3. UPC może, nie częściej niż raz na miesiąc, zmodyfikować status danego łącza, które w przypadku Awarii będzie objęte obsługą priorytetową (dodanie lub usunięcie usługi z bazy podmiotów). Zaktualizowana baza podmiotów obowiązuje począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu dokonania aktualizacji, ale nie wcześniej niż w terminie 3 (trzech) DR od dnia przesłania zmian przez UPC.
4. Umieszczenie usługi w bazie usług priorytetowych oznacza, że UPC może wskazać, że zgłoszenie Awarii/Uszkodzeń dla danej usługi będzie obsługiwane jako Awaria Priorytetowa.
5. W przypadku braku wskazania priorytetu dla usługi z bazy lub wskazania priorytetu dla usługi spoza bazy OPL usuwa uszkodzenie w standardowym trybie z KPI 24 h.
6. Czas obsługi Awarii Priorytetowych to do 8 godzin roboczych przy uwzględnieniu godzin dostępności służb technicznych tj. w godzinach od 08:00 do 20:00 w DR oraz w godzinach 08:00-16:00 w soboty, niedziele i święta.
7. Nadanie Awarii statusu priorytetowego powoduje zmianę kolejności usuwania Awarii. Zgłoszenia o statusie priorytetowym obsługiwane są w pierwszej kolejności.
8. Godziny dostępności służb technicznych są określone w MWDP.
9. Awarie Priorytetowe obsługiwane są tylko w godzinach dostępności służb technicznych (zlecenie jest parkowane w godzinach niedostępności służb technicznych).
10. Przesłanie zgłoszenia Awarii poza godzinami dostępności służb technicznych oznacza, że czas obsługi liczony jest od początku dostępności w dnia następnego (np. przesłane zgłoszenie Awarii w czwartek o 21:00 startuje od godz. 08:00 w piątek).
11. Opłaty – jednorazowa opłata za każde zdarzenie jest zgodna z cennikiem wskazanym w załączniku nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.

### **3.4. Obsługa Awarii Masowej**

1. OPL Po wykryciu Awarii Masowej przez służby techniczne, będzie informowała UPC poprzez ISI:
  - a) w czasie do 3 godzin od wykrycia zaistniałej sytuacji - o fakcie wystąpienia Awarii Masowej,
  - b) w czasie do 6 (sześciu) godziny od wykrycia zaistniałej sytuacji o stanie Awarii Masowej.
2. Wiadomość, o której mowa w ust. 1 lit. b zawierała będzie załącznik z listą ID Łączy objętych Awarią Masową. Komunikat będzie zawierał dodatkowo następujące informacje:
  - a) ID Awarii Masowej,
  - b) ID łącza,
  - c) data wystąpienia Awarii,
  - d) planowana data usunięcia Awarii,
  - e) opis Awarii,
  - f) każda awaria masowa będzie identyfikowana w sposób unikalny:
    - zgodnie z MWDK Infrastruktura (przy korzystaniu z ISI) lub
    - nazwa pliku (przy komunikacji za pomocą zasobu sieciowego).
3. OPL będzie informował UPC poprzez ISI o statusie Łączy Abonenckich objętych Awarią Masową. OPL będzie przysyłał informację w przypadku zmiany statusu Awarii Masowej takiej jak: zmiany planowanej daty usunięcia awarii, zmiany listy łączy objętych awarią oraz o zakończeniu obsługi awarii.

4. UPC może zgłosić podejrzenie Awarii Masowej. W przypadku zakwalifikowania zgłoszeń jako awarii masowej, OPL zwróci komunikat z potwierdzeniem wystąpienia Awarii Masowej w czasie do 2 godzin.
5. Zgłoszenia dotyczące podejrzenia Awarii Masowych będą podejmowane przez OPL w czasie 30 minut - co zostanie potwierdzone przez OPL właściwym komunikatem.
6. W sytuacji wystąpienia Awarii Masowej UPC nie będzie zgłaszał do OPL pojedynczych informacji o Awarii Łączy Abonenckich wyszczególnionych w komunikacie, o którym mowa w ust 2 powyżej. Do momentu potwierdzenia przez OPL Awarii Masowej, UPC może zgłaszać pojedyncze Awarie Łączy Abonenckich.
7. Zamknięcie statusu Awarii Masowej dotyczyło będzie pełnej listy Łączy Abonenckich, dla których Awaria Masowa została usunięta.
8. Czas usunięcia awarii będzie wskazany w komunikacie, o którym mowa w ust. 2.
9. UPC potwierdza OPL fakt usunięcia Awarii Masowej.
10. Wyliczenie bonifikat w systemach rozliczeniowych będzie realizowane na zasadach ogólnych określonych w Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.

### **3.5. Punkt przyjęcia i obsługa Zgłoszeń**

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

11. OPL zamyka Zgłoszenie Awarii z terminem powiadomienia UPC o usunięciu Awarii w przypadku niewysłania przez UPC komunikatu niepotwierdzającego usunięcia Awarii – wówczas OPL zamyka Zgłoszenie po upływie 24 (dwudziestu czterech) godzin od wysłania do UPC komunikatu o usunięciu Awarii.

### **3.6. Dla Usługi BSA Obsługa Awarii z modyfikacją Opcji Usługi**

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

### **3.7. Kolejność obsługi Zgłoszeń**

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

## **Rozdział 4. Asysta**

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

4. Zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę może być przesłane do OPL najpóźniej 5 (piątego) DR od dnia zakończenia obsługi ostatniego Zgłoszenia Awarii, o którym mowa w ust. 2 lit. a powyżej.
5. Po przesłaniu do OPL zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę, UPC do dnia przeprowadzenia Asysty nie będzie zgłaszać Awarii o tym samym zakresie przedmiotowym, tj. dotyczącym tego samego problemu działania łącza Abonenckiego. W razie naruszenia przez UPC obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, OPL odrzuca Zgłoszenie Awarii.
6. OPL weryfikuje zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę w dniu jego przesłania przez UPC. Weryfikacja obejmuje ustalenie, czy zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę spełnia warunki, o których mowa w ust. 2, ust. 3 oraz ust. 4 powyżej.
7. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 6 powyżej, OPL przesyła UPC poprzez ISI odrzucenie Zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę.
8. Zgłoszenie zapotrzebowania na Asystę jest wolne od braków formalnych, jeżeli wszystkie pola zostały wypełnione.
9. W przypadku pozytywnej weryfikacji zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę OPL przesyła UPC poprzez ISI informację o terminie przeprowadzenia Asysty.
10. Termin przeprowadzenia Asysty przypada w każdym przypadku w 2 (drugim) DR od dnia otrzymania zgłoszenia zapotrzebowania na Asystę przez OPL.
11. Asysta może być przeprowadzona w godz. 08:00 – 16:00 przy udziale przedstawicieli OPL i UPC, w terminie uzgodnionym przez Strony. Jeżeli Strony nie uzgodnią terminu przeprowadzenia Asysty, wówczas UPC wyznacza w ramach godzin, o których mowa w zdaniu poprzedzającym maksymalnie 2 – godzinny przedział czasowy, w którym przeprowadzona zostanie Asysta (ostatni możliwy przedział czasowy to 14:00-16:00).
12. Każdy z uczestników (OPL oraz UPC) mogą jednokrotnie zmodyfikować termin Asysty zgodnie z zasadami opisanymi w MWDP w Rozdziale 4 Asysta – Umawianie służb technicznych.
13. W ramach Asysty dokonywane są w szczególności czynności związane z pomiarem łącza Abonenckiego oraz sprawdzeniem punktów styku sieci oraz inne niezbędne czynności mające na celu ustalenie przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Abonenckiej. O wyborze czynności wykonywanych w ramach Asysty decydują przedstawiciele Stron.
14. Z dokonanych czynności sporządza się protokół podpisywany przez Strony.
15. OPL przesyła UPC poprzez ISI informację o przeprowadzeniu Asysty oraz skan Protokołu z Asysty, podpisany przez Strony.
16. W sytuacji, gdy usunięcie przyczyny nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej przez przedstawiciela OPL nie jest możliwe w trakcie przeprowadzania Asysty, przedstawiciel OPL zamieszcza informację w tym zakresie w Protokole z Asysty. OPL poinformuje UPC poprzez ISI w terminie 2 (dwóch) DR od dnia przeprowadzenia Asysty o terminie usunięcia nieprawidłowego działania Usługi Abonenckiej, o którym mowa w ust. 2.
17. Strona, ponosząca odpowiedzialność za Awarię ponosi na rzecz drugiej Strony opłatę z tytułu przeprowadzenia Asysty wskazaną w załączniku nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.
18. W przypadku nieobecności Przedstawiciela UPC lub Przedstawiciela OPL w trakcie uzgodnionej wcześniej Asysty, Strona nieobecna jest zobowiązana do uiszczenia na

rzecz drugiej Strony opłaty w wysokości analogicznej jak opłata z tytułu przeprowadzenia Asysty wskazana w załączniku nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.

## **Rozdział 5. Inspekcja**

1. W przypadku negatywnego rozpoznania przez OPL, przy powołaniu się na brak możliwości technicznych, wniosków i zamówień UPC związanych z realizacją PDU oraz FPSS, na odrębnie złożony przez UPC wniosek o przeprowadzenie Inspekcji (zwany dalej „Wnioskiem o Inspekcję”) złożony do OPL nie później jednak niż w terminie 21 (dwudziestu jeden) DR od dnia powiadomienia UPC o negatywnym rozpoznaniu wniosków i zamówień UPC, OPL wspólnie z UPC przeprowadzą Inspekcję 5 (piątego) DR od otrzymania przez OPL Wniosku o Inspekcję.
2. W zakresie Usługi BSA w oparciu o Część III A przedmiotem Inspekcji może być również sprawdzenie, czy OPL świadczy Usługę będącą odpowiednikiem usług świadczonych przez Część detaliczną OPL na rzecz Abonentów na warunkach nie gorszych od usług zapewnianych własnym Abonentom.
3. Inspekcja może być przeprowadzona w DR w godz. 08:00 - 16:00 przy udziale przedstawicieli OPL i przedstawicieli UPC.
4. Z dokonanych czynności sporządzany jest protokół.
5. OPL przekaze Prezesowi UKE w terminie 3 (trzech) DR podpisany protokół z Inspekcji.
6. Z tytułu przeprowadzenia Inspekcji OPL nie pobiera opłat od UPC.
7. W przypadku zastrzeżeń UPC może zwrócić się do Prezesa UKE o przeprowadzenie kontroli.

## **Rozdział 6. Interwencje**

1. OPL wykonuje czynności Interwencji w następujących przypadkach: gdy wystąpiła Awaria lub Przerwa w świadczeniu Usługi lub z innych względów zasadne jest wezwanie służb technicznych OPL przez UPC (Interwencja).
2. Zgłoszenia Interwencji przyjmowane są poprzez ISI (w razie niedostępności ISI – poprzez system awaryjny).
3. Opłaty wnoszone przez UPC ponoszone z tytułu Interwencji określone są w załączniku nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji.
4. W przypadku, gdy Interwencje były spowodowane czynnikami, za które odpowiedzialność ponosi OPL (w szczególności przy Awarii lub Przerwie w świadczeniu Usługi), UPC nie wnosi opłaty, o której mowa w ust. 3.
5. Przed zgłoszeniem Awarii, OPL i UPC upewnią się, że Awaria nie jest spowodowana przez ich własną sieć oraz podejmą działania w celu wstępnego zlokalizowania Awarii.
6. Z zastrzeżeniem ust. 4, UPC ponosi opłatę za każdą czynność Interwencji w sytuacji, gdy podczas wejścia przedstawiciela UPC na teren OPL, wymagana jest obecność pracownika OPL.

## **Rozdział 7. Prace planowe**

### **7.1. Prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej**

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

dzielą się na: prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, działania utrzymaniowe w sieci oraz prace planowe na systemach informatycznych.

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

## **7.2. Działania utrzymaniowe w sieci Ethernet**

1. W ramach działań utrzymaniowych niezbędnych dla zapewnienia prawidłowej eksploatacji infrastruktury telekomunikacyjnej OPL, OPL ma prawo do wykonywania w sieci IP następujących prac:
  - a) optymalizacji sieci,
  - b) przełączenia,
  - c) aktualizacji oprogramowania,
  - d) nowych uruchomień związanych z realokacją kart i połączeń.
2. Prace, o których mowa w ust. 1, mogą powodować pojawienie się Przerw w dostarczaniu Usługi BSA dla UPC. Z tego tytułu OPL nie jest zobowiązana do zapłaty kar finansowych.
3. Działania utrzymaniowe w sieci Ethernet mogą być prowadzone w przedziale czasowym od godziny 01:00 do 07:00 każdego dnia. Każdorazowo, jeśli OPL będzie przeprowadzać prace w ramach okien serwisowych, powiadomi o tym UPC w terminie 4 (czterech) DR przed planowanymi działaniami utrzymaniowymi. W powiadomieniu OPL określi przewidywany czas wykonywanych prac oraz wskaże PDU, w których mogą wystąpić Przerwy w świadczeniu Usługi BSA.
4. Przerwa w świadczeniu Usługi dla pojedynczego PDU poziomu Ethernet jednorazowo nie będzie dłuższa niż jedna godzina z zastrzeżeniem, że dwa razy w roku kalendarzowym może wynosić cały okres okna serwisowego.
5. W ramach prac optymalizacji obciążenia/zasobów interfejsów GE na węzłach BRAS, OPL ma prawo do dokonywania przełączania zasobów pomiędzy węzłami BRAS oraz interfejsami wewnątrz tych węzłów. Prace, o których mowa powyżej, prowadzone są w godzinach 05:00–08:00. Czas Przerwy w świadczeniu Usługi BSA dla pojedynczego

łącza Abonenckiego może trwać do 20 (dwudziestu) minut. Powyższe prace wynikają z konieczności zapewnienia ciągłości uruchamiania nowych Usług Abonenckich oraz detalicznych usług OPL. W celu minimalizacji ilości przerw dla pojedynczego łącza Abonenckiego OPL prowadzi działania optymalizacyjne w taki sposób aby przerwy nie występowały częściej niż raz w danym miesiącu. O częstotliwości występowania przerw decyduje poziom zajętości oraz szybkość wypełniania się interfejsów na BRAS. Czynności powyższe mogą powodować zmiany kierowania ruchu do innych tuneli L2TP dla Abonentów UPC (zmiana BRAS czy interfejsów w ramach BRAS). O wszelkich planowanych zmianach OPL powiadomi UPC z wyprzedzeniem 5 (pięciu) DR. Z tytułu Przerw w świadczeniu Usługi BSA, o których mowa w niniejszym ustępie, OPL nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie czynności wykonywane w ramach prac optymalizacji obciążenia/zasobów interfejsów, o których mowa powyżej, realizowane są na koszt OPL.

6. Dla Usług Abonenckich zrealizowanych za pomocą dostępu z poziomu IP lub Ethernet w ramach działań modernizacyjnych i optymalizacyjnych sieci, OPL ma prawo do przełączenia łącza Abonenckiego na inne urządzenie OLT w tej samej lokalizacji z zachowaniem tego samego poziomu dostępu. O pracach planowych OPL powiadomi UPC z 30 (trzydziesto) dniowym wyprzedzeniem. W terminie 14 (czternastu) DR przed planowanym przełączeniem łącza Abonenckiego OPL przekaze UPC harmonogram i zasady przełączenia łącz Abonenckich.
7. W ramach działań utrzymaniowych OPL ma prawo do przełączenia łącza Abonenckiego w przypadku Awarii portu na urządzeniu OLT OPL na inny wolny port w tym samym urządzeniu.
8. W przypadku, kiedy usunięcie Awarii portu wymaga zmiany portu skutkującego zmianą VLAN lub PDU OPL powiadomi UPC niezwłocznie po przełączeniu.
9. OPL powiadomi niezwłocznie UPC o występującej bądź mającej wystąpić Przerwie w świadczeniu Usługi BSA.
10. OPL zapewni niedyskryminujące, w stosunku do UPC i innych OK, warunki wykonywania działań utrzymaniowych w sieci Ethernet.

### **7.3. Prace planowe na systemach informatycznych**

1. Prace planowe na systemach informatycznych będą jednorazowo trwały do 7 (siedmiu) dni oraz maksymalnie do 22 (dwudziestu dwóch) dni w roku kalendarzowym.
2. Raz na 6 miesięcy OPL będzie informował UPC o dużych zmianach oprogramowania po stronie OPL które mogą skutkować pracami planowymi na ISI trwającymi dłużej niż 8 godzin w godzinach roboczych (08:00-22:00) w dniach roboczych. Informacje o których mowa w zdaniu pierwszym nie będą wiążące dla Stron (z uwagi na możliwość zmian terminów wdrożeń).

### **Rozdział 8. MWD Procesy i MWD Komunikaty**

1. UPC ma obowiązek zapoznania się z obowiązującymi wg stanu na dzień wejścia w życie Decyzji, dokumentami Model Wymiany Danych Procesy i Model Wymiany Danych Komunikaty, zamieszczonymi na stronie internetowej OPL – [www.hurt-orange.pl](http://www.hurt-orange.pl), oraz ma obowiązek ich stosowania, z uwzględnieniem zdania następnego. W przypadku wprowadzenia zmian do wersji dokumentów Modelu Wymiany Danych Procesy i Modelu Wymiany Danych Komunikaty, o których mowa w zdaniu

poprzednim, UPC jest zobowiązany do uwzględnienia i stosowania zmienionych wersji dokumentów we wzajemnej współpracy.

2. MWD Procesy jest dokumentem, w którym w sposób szczegółowy opisywane są procesy dostarczania i obsługi Usługi w szczególności zasady realizacji procesów objętych Modelem Współpracy Międzyoperatorskiej. Opisana w MWD Procesy komunikacja pomiędzy OPL i OK, realizowana jest wyłącznie za pośrednictwem ISI.
3. Dokument MWD Komunikaty mieści w sobie zakres informacji przekazywanych między Stronami w poszczególnych krokach procesu, typ specyfikacji danych, reguły i standardy techniczne, techniczne specyfikacje komunikatów. Dokument MWD Komunikaty opisuje fizyczny model danych i komunikację wg modelu logicznego opisanego w dokumencie MWD Procesy.
4. Dokumenty MWD Procesy i MWD Komunikaty są odzwierciedleniem procesów opisanych w Decyzji.
5. Dokument MWD Procesy jest zmienny. Projekt nowego MWD Procesy jest przekazywany do UPC. UPC może zgłaszać uwagi do dokumentu MWD Procesy w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia jego otrzymania (okres konsultacji). W terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od zakończenia konsultacji OPL przedstawi UPC (o ile UPC przedstawił stanowisko w ramach konsultacji) raport, w którym wskaże, które uwagi zgłoszone w ramach konsultacji zostały uwzględnione przez OPL w ramach prac nad MWD Procesy oraz uzasadni nieuwzględnienie pozostałych uwag. Jednocześnie z raportem, OPL opublikuje projekt MWD Procesy. Wersja publikowana wraz z raportem jest wersją ostateczną MWD Procesy.
6. UPC może w każdym momencie zwrócić się do OPL o zmianę MWD Procesy.
7. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 5 i 6, będą wiązały się z koniecznością wykonania po stronie UPC niezbędnych testów komunikacji, w ramach powołanych zespołów roboczych składających się z przedstawicieli OPL i UPC, Strony uzgodnią harmonogram wdrożenia zmian. UPC ma obowiązek wykonania po swojej stronie testów, o których mowa w zdaniu 1. W ramach bieżącej realizacji procesów objętych MWD Komunikaty wykryte błędy będą usuwane przez OPL z uwzględnieniem czasu wymaganego przez osobę trzecią (wykonawcę), niezbędnego do wprowadzenia zmian w systemach informatycznych OPL. Z tytułu usunięcia błędów w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim UPC nie będzie występował względem OPL z żadnymi roszczeniami.

## **Rozdział 9. Informacje Ogólne**

1. W ramach informacji Ogólnych Usługi BSA OPL przekaze każdego Dnia Roboczego Listę Adresów, wszystkich już gotowych do świadczenia Usługi BSA, zawierająca co najmniej:
  - a) dla Punktu Adresowego co najmniej adres pocztowy uwzględniający kod pocztowy, miasto, ulica, numer (zgodnie z TERYTem),
  - b) status LPŚ – aktywne/nieaktywne,
  - c) niewiązącą informację o potencjalnym Standardzie przyłącza,
  - d) niewiązącą informację o wybudowanym/niewybudowanym LPŚ jeśli OPL informacje taką będzie posiadać,
  - e) parametry techniczne urządzeń OPL wykorzystywanych do realizacji przyłączenia sieci UPC do sieci OPL,

- f) listy referencyjnej modemów i urządzeń eksploatowanych w OPL aktualizowane raz w miesiącu.
2. Listy oferowanych opcji Usługi BSA są aktualizowane raz w miesiącu.
3. SO przyporządkowane są poszczególnym PDU poziomu dostępu Ethernet.

## **Rozdział 10. Utrzymanie LPŚ**

1. UPC składa do OPL Zgłoszenie Awarii dla Usługi BSA.
2. Jeżeli Awaria powstała w skutek Dewastacji i jego usunięcie wymaga wymiany lub przebudowy LPŚ, UPC pokrywa koszty wymiany/przebudowy LPŚ zgodnie z załącznikiem nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji, tabela nr 3 pozycja „Odtworzenie łącza po dewastacji”.
3. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadku, kiedy OPL wybudowała przyłączy LPŚ, a usunięcie Awarii wiąże się z koniecznością odbudowy/przebudowy przyłącza po jego Dewastacji. Termin usunięcia uszkodzenia zostanie przesłany do UPC występującemu jako Biorca dedykowanymi komunikatami.
4. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu w przypadku, kiedy OPL zdiagnozuje, że usunięcie uszkodzenia wiąże się ze zwiększonym nakładem prac lub koniecznością pozyskania zgody administratora. W takim przypadku OPL przekaże do UPC nowy termin usunięcia Awarii, a zgłoszenie zostanie zaparkowane po stronie OPL do tego czasu.
5. W przypadku konieczności przebudowy sieci OPL, wynikającej z wydanych decyzji administracyjnych, z powodu roszczeń osób trzecich, dysponujących tytułem prawnym do nieruchomości, przez którą przebiega infrastruktura OPL, przez którą przebiega LPŚ, OPL informuje UPC o przewidywanym terminie realizacji prac. W takim przypadku UPC nie będzie występował względem OPL z żadnymi roszczeniami odszkodowawczymi z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Decyzji przez OPL lub roszczeń odszkodowawczych z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi BSA, wynikłej w związku z budową/przebudową LPŚ.
6. Dla przypadków opisanych powyżej UPC nie będzie występował wobec OPL z roszczeniami odszkodowawczymi, z tytułu przekroczenia czasu usunięcia Awarii.

### **10.1. Telediagnostyka dla Usługi BSA**

1. OPL udostępnia UPC poprzez interfejs www zgodny z ISI możliwość wykonania:
  - a) pomiaru telediagnostycznego,
  - b) historia działania ONT.
2. W celu realizacji usługi telediagnostyki UPC wypełnia Zamówienie podając:
  - a) ID usługi – identyfikator usługi podstawowej,
  - b) typ usługi (Bitstream),
  - c) opcję prędkości.
3. Wykonanie działań opisanych w ust. 1 możliwe będzie tylko dla usług aktywnych dla Abonentów UPC. W przypadku, gdy usługa jest nieaktywna lub aktywna dla innego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego UPC otrzyma komunikat o odmowie realizacji zlecenia ze wskazaniem na przyczynę odmowy:
  - a) jeżeli dane w zleceniu nie pozwolą zidentyfikować usługi lub dane nie będą zgodne z danymi w systemie OPL, to OPL prześle komunikat: „Błędne dane lub brak wskazanej usługi na liście aktywnych usług operatora zlecającego”,
  - b) jeżeli UPC wskaże na usługę, która nie jest w zakresie uprawnień UPC, to OPL

prześle komunikat: „Brak uprawnień do realizacji zlecenia dla wskazanej usługi”,  
c) jeżeli wyszukana usługa jest nieaktywna, OPL zwróci komunikat „Usługa nieaktywna”.

4. Odpowiedzi udzielane są w trybie on-line z wyłączeniem przypadków niedostępności ISI lub przeciążenia aplikacji.
5. OPL w odpowiedzi na zapytanie UPC przekaże dane zgodnie z dokumentem MWD Komunikaty.

### **10.2. Odpytanie OPL przez UPC o aktywne usługi świadczone na danym łączu Abonenckim Aktywnym**

1. UPC, dla którego OPL świadczy Usługi może wystąpić do OPL z zapytaniem o Usługi (lub odpowiedniki świadczone przez Część detaliczną OPL) świadczone na danym łączu Abonenckim Aktywnym przez OK, na rzecz których OPL świadczy Usługi, lub część detaliczną OPL. W tym celu wysyła zapytanie do OPL poprzez ISI podając ID łącza oraz adres instalacji, którego dotyczy zapytanie. Weryfikacja danych adresowych przez OPL nie stanowi podstawy do odrzucenia zapytania z przyczyn formalnych.
2. OPL w trybie online udziela UPC informacji o tym, jakie usługi są zainstalowane na danym ID łącza oraz podaje Identyfikator OK, na rzecz którego świadczona jest dana Usługa BSA przez OPL.
3. Dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez UPC o aktywne usługi świadczone na danym łączu Abonenckim Aktywnym”, UPC występujący jako Biorca zobowiązuje się do uzyskania od Abonenta Oświadczenia o wyrażeniu zgody na udostępnienie przez OPL UPC informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, identyfikujących Abonenta, obejmujących w szczególności adres Abonenta oraz ID łącza. UPC występujący jako Biorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność brzmienia Oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ze stanem faktycznym.
4. Dla realizacji procesu „Odpytanie OPL przez UPC o aktywne usługi świadczone na danym łączu Abonenckim Aktywnym” możliwe jest udostępnianie przez OPL UPC realizującemu uprawnienia Biorcy informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, w szczególności identyfikujących:
  - a) Dawcę, w tym firmę OK,
  - b) rodzaj usług świadczonych na danym łączu Abonenckim na podstawie Decyzji.

### **10.3. Weryfikacji Możliwości Realizacji Zamówienia**

1. OPL umożliwia wykonanie weryfikacji dostępności usługi na wskazanym adresie oraz możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej na łączu Abonenckim w tym maksymalną możliwą do świadczenia Opcję Usługi.
2. Weryfikacji określona w ust.1 powyżej ma charakter obligatoryjny. Abonenci UPC nie będą obciążać swoimi zapytaniami systemów OPL, ponieważ narzędzia udostępnianie publicznie przez UPC będą korzystały z bazy UPC, będącej kopią bazy OPL przekazywanej OK. Zamówienie złożone przez UPC musi zawierać dane pozwalające na jednoznaczne określenie lokalizacji poprzez podanie: miejscowość, ulica, numer lokalu, numer posesji dla ŁAN lub ID łącza. OPL nie ma obowiązku zagwarantowania dostępności funkcjonalności weryfikacji dostępności usługi na wskazanym adresie jeżeli ilość zapytań przekroczy w miesiącu 75.000 (siedemdziesiąt pięć tysięcy).

3. OPL odrzuci zamówienie w przypadku kiedy nie zawiera poprawnych lub kompletnych danych.
4. OPL przekazuje za pomocą ISI wyniki online (do 2 (dwóch) minut - w przypadku spadku wydajności systemów OPL może nastąpić wydłużenie czasu odpowiedzi).

#### **10.4. Dostarczanie i utrzymanie urządzeń**

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

1. W ramach Usługi BSA, OPL:
  - a) dostarcza i udostępnia UPC na czas świadczenia Usługi urządzenie ONT oraz urządzenia wykorzystane do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej,
  - b) instaluje urządzenie ONT w lokalu Abonenta w ramach Instalacji Abonenckiej,
  - c) podpisuje z Abonentem Protokół Przekazania Urządzeń o przyjęciu urządzenia ONT, którego wzór stanowi załącznik nr 6 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji,
  - d) na żądanie UPC, OPL udostępnia skan Protokołu Przekazania Urządzeń, o którym mowa w lit. c powyżej, w terminie 3 (trzech) DR z zastrzeżeniem, iż termin udostępnienia skanu oświadczenia obowiązuje od 10 DR od zakończenia miesiąca, w którym wykonano instalację,
  - e) w celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że UPC, z wyjątkiem opłat określonych w Części III A załącznika nr 1 do Decyzji, nie jest zobowiązana do uiszczania na rzecz OPL żadnych dodatkowych opłat z tytułu dostarczenia i udostępnienia urządzenia ONT,
  - f) OPL ma możliwość wprowadzenia protokołów w wersji elektronicznej (e-protokół). Zasady stosowania e-protokołów będą określone w dokumencie MWDP.
2. Z chwilą uruchomienia Usługi BSA przez OPL i podpisaniu protokołu zdawczo-odbiorczego UPC przejmuje odpowiedzialność za urządzenie ONT wobec OPL.
3. W przypadku Dewastacji łącza Abonenckiego lub/i uszkodzenia urządzenia ONT lub/i uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej z przyczyn, za które Abonent UPC ponosi odpowiedzialność:
  - a) OPL nie może dochodzić od Abonenta roszczeń w tym zakresie,
  - b) UPC odpowiada względem OPL za uszkodzenia łącza Abonenckiego lub/i urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej związane z niewłaściwym ich użytkowaniem, z wyłączeniem uszkodzeń fabrycznych,
  - c) UPC jest zobowiązany zwrócić OPL koszty związane z usunięciem uszkodzenia łącza Abonenckiego lub/i uszkodzenia urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej zgodnie z opłatami określonymi w załączniku nr 2 do Części III A załącznika nr 1 do Decyzji,
  - d) UPC może wystąpić do OPL o udokumentowanie fizycznego uszkodzenia łącza Abonenckiego lub/i urządzenia ONT i/lub uszkodzenia urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej. W takim przypadku OPL prześle UPC zdjęcie lub protokół potwierdzający fizyczne uszkodzenie wraz z opisem.
4. W ramach świadczenia Usługi OPL dokonuje wymiany uszkodzonego ONT i/lub uszkodzonych urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej, co potwierdza podpisaniem przez OPL i Abonenta protokołu zdawczo -

odbiorczego przekazania/wymiany urządzenia u Abonenta. OPL przekazuje poprzez ISI numery seryjne instalowanych i deinstalowanych urządzeń.

5. Po zakończeniu świadczenia Usługi urządzenie ONT oraz dla instalacji w wariantcie wyniesionego ONT dodatkowo urządzenia PoE Injector oraz PoE Splitter (o ile były zainstalowane w lokalu) są zwracane przez Abonenta UPC do OPL lub UPC, przy czym zwrot urządzeń do OPL następuje przy zachowaniu następujących zasad:

- a) UPC po dezaktywacji Usługi na danym łączu Abonenckim zwraca ONT i/lub urządzenia wykorzystywane do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej do OPL. OPL zapewnia odbiór urządzeń końcowych od drugiej Strony na własny koszt,
- b) w przypadku, gdy UPC lub Abonent UPC nie zwróci urządzeń ONT i/lub urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi w Technologii Hybrydowej do OPL w terminie 90 dni od daty dezaktywacji Usługi BSA, OPL nalicza UPC opłatę za brak zwrotu urządzenia, zgodnie z opłatami określonymi poniżej:

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

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

## **Rozdział 11. Techniczne warunki współpracy**

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

#### **11.1.1 Zachowanie integralność sieci**

1. Techniczne rozwiązania na potrzeby Usług stosowane przez Strony nie mogą naruszać integralności ich sieci ani zakłócać realizacji innych usług telekomunikacyjnych. Integralność sieci oznacza możliwość łączenia sieci telekomunikacyjnych Stron poprzez ściśle określone interfejsy, przy zagwarantowaniu właściwego poziomu wykonywanych usług telekomunikacyjnych.
2. Strony zobowiązane są do stosowania w swoich urządzeniach rozwiązań technicznych zgodnych z odpowiednimi zaleceniami ITU, ETSI, oraz IEEE (Ethernet – 802.3 IEEE Standard for Information Technology – IEEE Computer Society/Localand Metropolitan Area Networks).
3. W przypadku stosowania przez Strony urządzeń niezgodnych z normami, o których mowa w ust. 2, każda ze Stron może domagać się:
  - a) odszkodowania z tytułu szkód spowodowanych nieprawidłowym działaniem tych urządzeń,
  - b) wyłączenia lub usunięcia tych urządzeń.
4. W przypadku stosowania przez UPC urządzeń niezgodnych z normami, o których mowa w ust. 2, OPL nie gwarantuje prawidłowości realizacji Usług oraz jakości świadczonych przez UPC Usług Abonenckich.

5. Urządzenia techniczne Stron będą zasilane zgodnie z wymaganiami odpowiednich norm ETSI.
6. W celu zachowania integralności sieci, OPL i UPC opierają się na niżej wymienionych zasadach współpracy międzyoperatorskiej:
  - a) Strony odpowiedzialne są za swoją sieć i zobowiązane są eksploatować swoje sieci oraz ustalać zasady współpracy z podmiotami trzecimi w taki sposób, aby nie spowodować szkody lub zakłóceń w sieciach Stron,
  - b) Strony we własnym zakresie zapewniają sprawne działanie swojej sieci oraz odpowiadają za utrzymanie sprawności technicznej urządzeń po swojej stronie FPSS oraz za przepływ ruchu międzysieciowego,
  - c) Strony decydują o rodzaju podejmowanych w swojej sieci działań w sytuacji wystąpienia Awarii, pod warunkiem, że nie ma to wpływu na ruch międzysieciowy drugiej Strony. Strony zobowiązane są do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach zaistniałych w trakcie współpracy mogących mieć wpływ na integralność ich sieci telekomunikacyjnych lub na jakość świadczonych usług,
  - d) Strony nie będą przyłączać ani zezwalać na przyłączenie do swoich sieci żadnych sieci lub urządzeń, które nie spełniają wymogów przewidzianych obowiązującym prawem,
  - e) Strony będą nadzorować własny sprzęt i urządzenia, a także ponosić odpowiedzialność za jego funkcjonowanie,
  - f) Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach w trakcie realizacji Usług mających lub mogących mieć wpływ na integralność ich sieci telekomunikacyjnych, integralność lub poufność informacji przesyłanych przez sieć, lub na jakość usług świadczonych Abonentom,
  - g) niezbędne dla potrzeb Usługi BSA uziemienie poszczególnych urządzeń dla wspólnej masy następować będzie zgodnie z zaleceniami odpowiednich norm ETSI oraz zaleceń ITU.
7. W przypadku, gdy zastosowane przez Strony urządzenia będą naruszać integralność sieci, będą zakłócać realizację innych usług świadczonych przez Strony na liniach abonenckich, Strona jest zobowiązana do usunięcia w terminie 48 (czterdzieści osiem) godzin od chwili powiadomienia przez drugą Stronę, przyczyny powstałych zakłóceń. Jeżeli UPC w okresie, w którym zostało mu udostępnione łącze Abonenckie zastosuje niedozwolone rozwiązania lub urządzenia, które spowodują pogorszenia jakości świadczenia usług i nie usunie przyczyny powstałych zakłóceń w ciągu 48 (czterdzieści osiem) godzin, wówczas OPL zaprzestanie świadczenia usług na udostępnionym łączu Abonenckim, dla którego zastosowano niedozwolone rozwiązania. W przypadku, gdy zastosowane przez Strony urządzenia będą naruszać integralność lub poufność informacji przesyłanych przez sieć, Strona jest zobowiązana do usunięcia niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 24 (dwudziestu czterech) godzin od chwili powiadomienia przez drugą Stronę, przyczyny powstałych naruszeń. Jeżeli UPC w okresie, w którym zostało mu udostępnione łącze Abonenckie zastosuje niedozwolone rozwiązania lub urządzenia, które spowodują naruszenie integralności lub poufności informacji przesyłanych przez sieć, nie usunie przyczyny powstałych naruszeń w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin, wówczas OPL zaprzestanie świadczenia usług na udostępnionym łączu Abonenckim, dla którego zastosowano niedozwolone rozwiązania.

## **Część II. Szczegółowe zasady świadczenia Usługi BSA w ramach Części III A Decyzji**

## **Rozdział 1. Przedmiot Usługi BSA**

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

## **Rozdział 2. Usługa BSA**

### **2.1. Usługa BSA**

1. Przedmiotem Usługi BSA jest zapewniany przez OPL dostęp do Łączy Abonenckich poprzez Węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych, przy wykorzystaniu (innych elementów) infrastruktury sieci telekomunikacyjnej, z zastrzeżeniami dotyczącymi ograniczeń technicznych Łączy Abonenckich.
2. Usługa BSA ma na celu umożliwić UPC świadczenie własnych usług szerokopasmowych oraz odsprzedaż usługi detalicznej OPL.
3. Realizacja Usługi BSA odbywa się na zasadach określonych w Części I, Rozdziale 2 Model Współpracy niniejszego załącznika, ze zmianami wprowadzonymi w niniejszej Części.
4. W ramach Usługi BSA OPL zapewni dostęp telekomunikacyjny na poziomie Ethernet w zakresie świadczenia usług szerokopasmowych.
5. W ramach dostępu na poziomie Ethernet OPL zapewnia funkcjonalność następujących elementów Sieci OPL:
  - a) Łączy Abonenckich wraz z kartami na urządzeniach OLT, do których przyłączone są łącza Abonenckie, na których możliwa jest realizacja szerokopasmowej transmisji danych,

- b) Sieci transmisji danych – Sieci Ethernet, urządzeń OLT (poza kartami, do których przyłączone są łącza Abonenckie) zapewniających transmisję danych pomiędzy Łączami Abonenckimi udostępnionymi UPC w PDU,
- c) Węzłów Ethernet, przy których realizowane są PDU.

## 2.2. Transmisja Danych dla poziomu Ethernet

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

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

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

## 2.3 Poziom dostępu Ethernet

1. OPL oferuje interfejsy optyczne 10 GE (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
2. OPL oferuje interfejsy optyczne 100 GE (Ethernet - 802.3 IEEE Standard for Information technology - IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).
3. OPL realizuje tylko statyczną konfigurację Ethernet, ograniczoną wyłącznie do wymiany ruchu Ethernet na potrzeby realizacji Usługi BSA.
4. UPC może uruchomić dowolną liczbę interfejsów 1 GE w każdej SO na poziomie Ethernet i/lub dowolną liczbę interfejsów 10 GE i/lub dowolną liczbę portów 100 GE. Interfejsy mogą być uruchomione w trybie LAG (ang. Link Aggregation Group). W celu świadczenia Usług Abonenckich na obszarze całego kraju UPC przyłącza się do 14 PDU – minimum po jednym w każdej SO na poziomie Ethernet. Zasięgi SO na poziomie Ethernet obejmowanych przez poszczególne PDU nie powinny się geograficznie pokrywać.
5. SO na poziomie Ethernet są wzajemnie rozłączne i wszystkie razem swoim zasięgiem obejmują teren całego kraju.

6. Listę lokalizacji PDU dla poziomu sieci Ethernet zawiera załącznik nr 4 do Części III załącznika nr 1 do Decyzji.
7. Dostęp na poziomie Ethernet będzie realizowany w oparciu o technologię Ethernet VLAN (IEEE 802.1Q). Po stronie UPC wymagana jest instalacja i konfiguracja urządzenia obsługującego funkcjonalności Ethernet (m.in. VLAN tagging).
8. Transmisja danych Abonentów UPC dla poszczególnych MSAN/OLT będzie się odbywać w oparciu o zewnętrzny VLAN. Ruch Abonentów UPC z MSAN/OLT będzie mapowany do jednego VLAN.
9. Na styku PDU z UPC, połączenie do MSAN/OLT będzie identyfikowane przez VLAN nadawany przez OPL.
10. Z tytułu uruchomienia portu OPL pobiera opłaty przewidziane w Części I, Rozdział 6, tabela nr 26 załącznika nr 1 do Decyzji Rozdział 6, pkt 6.8 w tabeli nr 26. Wdrożenie poprzedzi weryfikacja techniczna możliwości sieci OPL.
11. Migracja VLAN:
  - a) dla poziomu Ethernet za wykonanie Migracji VLAN, OPL pobiera opłatę za wykonanie Migracji VLAN (migrowana paczka obejmuje max 50 liczby przełączanych VLAN), podaną w Części I załącznika nr 1 do Decyzji Rozdział 6, pkt 6.8 w tabeli nr 25,
  - b) Strony ustalą zasady migracja zasobów w zakresie VLAN w tym jej harmonogram – całość zasobów podlegających migracji może być podzielona na etapy, wówczas jest realizowana w paczkach. OPL pobiera opłatę za wykonanie każdego etapu (paczki) migracji zasobów VLAN,
  - c) w przypadku, gdy migracja zasobów w zakresie VLAN zostanie rozłożona na etapy na wniosek bądź z winy OPL, OPL pobiera jedną opłatę za wykonanie migracji zasobów w zakresie VLAN bez względu na ilość etapów, w których została przeprowadzona migracja.