



UMOWA RAMOWA PRZEDSIĘBIORCY TELEKOMUNIKACYJNEGO

Alias Sp. z o.o.

Usługi hurtowego dostępu telekomunikacyjnego
do Sieci Alianet

(dokument obowiązuje od 01.05.2020)

Alias Sp. z o.o.

ul. Grabska 11, 32-005 Niepołomice
t: +48 12 294 98 95 f: +48 12 294 98 99
e: biuro@aliasnetworks.pl
www.aliasnetworks.pl

Raiffeisen Bank Polska S.A.
Nr: 05 1750 1048 0000 0000 3422 5087
NIP: 683-20-86-392, REGON: 361949606

Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie,
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000564996



UMOWA RAMOWA NR.....

zawarta w dniu w Niepołomicach, pomiędzy:

Alias sp. z o.o. z siedzibą w Niepołomicach przy ul. Grabskiej 11, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za nr 0000564996. Wartość kapitału zakładowego 5.000 PLN, NIP: 683-20-86-392, REGON: 361949606, numer RPT: 11423;

zwaną dalej OSD, (Operatorem Sieci Dostępowej) lub Stroną, którą reprezentuje:

1. Krzysztof Żmujdzin – Prezes Zarządu lub
2. Michał Gruca – Wiceprezes Zarządu

a

..... z siedzibą

wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez pod numerem KRS..... Wartość kapitału zakładowego, NIP:

....., REGON:, numer RPT:

zwaną dalej OK, (Operatorem Korzystającym) lub Stroną, którą reprezentuje:

1.
2.

Preambuła

zważywszy, że:

1. Alias Sp. z o.o. w ramach Projektu Operacyjnego Polska Cyfrowa uzyskała dostęp do infrastruktury teleinformatycznej zapewniającej możliwość dostępu do Internetu szerokopasmowego na wybranych obszarach województwa dolnośląskiego i świętokrzyskiego, na których występuje deficyt w dostępie do szerokopasmowego Internetu;
2. Operator Sieci Dostępowej przedstawia poniżej Umowę Ramową na świadczenie usług hurtowych skierowaną do Operatorów Korzystających.

Niniejszym Strony uzgadniają co następuje:

Rozdział 1 Definicje

W treści niniejszej Umowy następujące słowa i określenia, niezależnie od formy gramatycznej, należy rozumieć jak podano poniżej i są one w treści Umowy pisane z wielkiej litery. Poniższe definicje wskazujące jedynie na liczbę pojedynczą, jeżeli wymaga tego kontekst, dotyczą także liczby mnogiej i odwrotnie.

Alianet – Sieć Szerokopasmowa w wybranych gminach powiatu głogowskiego, bolesławieckiego, średzkiego, wrocławskiego i jędrzejowskiego.

Awaria - nieprzewidywalny, występujący nagle stan niesprawności Przedmiotu Umowy, uniemożliwiający albo znacznie ograniczający jego funkcjonowanie lub prawidłową eksploatację; przez usunięcie Awarii należy rozumieć przywrócenie funkcjonalności lub możliwości prawidłowej eksploatacji Przedmiotu Umowy;

BSA (ang. Bitstream Access) – usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie szerokopasmowego dostępu do Lokalnej pętli abonenckiej, poprzez dostęp do węzłów sieci telekomunikacyjnej, na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych;

Ciemne włókno światłowodowe - nieużywane i przygotowane do zestawienia drogi optycznej włókno światłowodowe w zainstalowanym kablu światłowodowym, do którego tytuł prawny posiada OSD;

Czas Reakcji na Awarię (CRA) – jest to czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii drogą elektroniczną lub poprzez telefon do momentu przekazania drogą elektroniczną, przez Stronę zobowiązaną do usunięcia Awarii, informacji o rejestracji Awarii oraz o przystąpieniu do jej usuwania;

Czas Usunięcia Awarii (CUA) – jest to czas liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu usunięcia Awarii przez OSD. Usunięcie Awarii oznacza stan, w którym przywrócone zostają poprawne parametry techniczne i jakościowe świadczonej Usługi;

Data Aktywacji Usługi (DAU) – definiowana jako data, do której zgodnie z Umową OSD zobowiązała się do rozpoczęcia świadczenia Usług;

Długość łącza – odległość w linii prostej pomiędzy punktami styku zakończenia łącza;

Długość optyczna – rzeczywista długość włókna światłowodowego na zadanym odcinku określona przy pomocy urządzeń pomiarowych;

Długość taryfikacyjna – odległość przyjęta do rozliczeń za Usługę;

Dostęp – korzystanie lub współkorzystanie z Infrastruktury na warunkach i w zakresie opisanym w Umowie, celem świadczenia Usług;

Dzień Roboczy (DR) – dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

Informacje poufne - wszelkie informacje, w szczególności techniczne, technologiczne oraz handlowe, w których posiadanie Strony weszły, choćby przypadkowo, w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy, a których ujawnienie mogłoby naruszyć interesy którejkolwiek ze Stron, w tym informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503, ze zm.);

Infrastruktura - urządzenia telekomunikacyjne oraz urządzenia towarzyszące niezbędne do ich prawidłowej pracy za wyjątkiem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, oraz w szczególności: kanalizacje, linie kablowe, słupy, wieże, maszty, kable, przewody i osprzęt;

Kolokacja - udostępnianie fizycznej przestrzeni lub urządzeń technicznych w celu umieszczenia i podłączenia niezbędnego sprzętu OK podłączającego swoją sieć do sieci OSD lub korzystającego z dostępu do Lokalnej pętli abonenckiej;

LLU (ang. Local Loop Unbundling) – usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie dostępu pełnego i współdzielonego do Lokalnej pętli abonenckiej i lokalnej podpętli abonenckiej;

Lokalna pętla abonencka – fizyczny obwód łączący zakończenie sieci z punktem dostępu do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, w szczególności z przełącznicą główną lub równoważnym urządzeniem. Lokalna pętla abonencka może się składać z Segmentu magistralnego, Segmentu rozdzielczego oraz Segmentu abonenckiego;

Mikrokanalizacja kablowa – rodzaj uzbrojenia terenu służący do celów telekomunikacyjnych. Jest to system mikrorur służących do instalacji mikrokabli telekomunikacyjnych, złożony z ciągów mikrorur i węzłów (studni, zasobników, komór i szafek kablowych);

Mikrootwór Mikrokanalizacji - pojedynczy, ciągły mikrootwór w mikrokanalizacji kablowej;

Nadzór OSD - czynności podejmowane przez OSD w sytuacji, gdy OK zgodnie z wcześniejszym zgłoszeniem wykonuje prace na Obiektach lub Infrastrukturze Alianet, czynności podejmowane w sytuacji prowadzenia prac w zbliżeniu do infrastruktury OSD zgodnie z wcześniejszym zgłoszeniem wykonawcy prac;

Obiekt – zorganizowany zespół gruntów, budynków i Infrastruktury w posiadaniu OSD, przeznaczony do świadczenia Usług telekomunikacyjnych;

Okres Rozliczeniowy – okres 1 (jednego) miesiąca kalendarzowego, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca do godz. 23:59 ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty jest każdy rozpoczęty dzień. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30;

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

ONT (ang. Optical Network Termination) – urządzenie aktywne instalowane u Abonenta w celu realizacji transmisji w sieciach xPON, zapewniający obsługę standardu XBase-T (RJ45).

Operator Korzystający (OK) – Strona Umowy, przedsiębiorca telekomunikacyjny korzystający z dostępu hurtowego do infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci POPC lub Usług świadczonych poprzez Sieć POPC;

Operator Sieci Dostępowej (OSD) – Strona Umowy, przedsiębiorca telekomunikacyjny oferujący Usługi hurtowego dostępu telekomunikacyjnego do Sieci POPC, który pozyskał środki publiczne do budowy, przebudowy lub rozbudowy Infrastruktury telekomunikacyjnej lub nabył prawa do takiej infrastruktury oraz jego podmioty zależne;

Opust – kwota rabatu przyznana OK za spełnienie warunków określonych w Umowie Ramowej;

POPC – Program Operacyjny Polska Cyfrowa na lata 2014-2020 zaakceptowany decyzją Komisji Europejskiej z dnia 5 grudnia 2014 r.;

Porozumienie Wykonawcze – dokument stanowiący załącznik do Umowy ramowej zawierający szczegółowe zasady zamawiania i realizacji Usług, a także zasady zarządzania ONT, zmiany parametrów usług, obsługi awarii i prac planowych, ustalone przez OSD i OK w ramach dialogu technicznego;



Prace planowane – prace wykonywane przez OSD związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi mogące mieć wpływ na jej dostępność;

Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800, ze zm.);

Przedsiębiorca telekomunikacyjny (PT) – przedsiębiorca lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, świadczeniu Usług towarzyszących lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, przy czym przedsiębiorca telekomunikacyjny, uprawniony do:

- świadczenia usług telekomunikacyjnych (dostawca usług),
- dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub świadczenia Usług towarzyszących (operator).

Punkt Dostępu do Usługi (PDU) – element sieci, w którym OK uzyskuje dostęp do Infrastruktury OSD (m.in. węzeł, szafa kablowa, studnia, mufa kablowa);

Roczna Dostępność Usług (RDU) – parametr liczony w skali roku (12 kolejnych miesięcy), który prezentuje sumaryczną liczbę godzin, kiedy Usługa była dostępna, tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii. Parametr RDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$RDU [\%] = \frac{\text{czas całkowity} - \Sigma \text{czas awarii}}{\text{czas całkowity}} \times 100 [\%]$$

gdzie czas całkowity = 8 760 godzin. Przy obliczaniu parametru RDU nie są brane pod uwagę Prace planowane oraz Przerwy w pracy;

Strony – OK i OSD;

Siła Wyższa – nieprzewidywalne wydarzenie, powstające poza kontrolą Strony, po podpisaniu Umowy przez obie Strony, uniemożliwiające wykonanie przez Strony swoich obowiązków, którego szkodliwym skutkiem normalnie istniejącymi środkami nie można zapobiec. Za Siłę Wyższą należy uznać w szczególności: wojny, rewolucje, pożary, powódzie i inne stany klęski żywiołowej, epidemie, embarga przewozowe, ogłoszone strajki generalne w odnośnych gałęziach przemysłu oraz katastrofy komunikacyjne. Nie stanowi Siły Wyższej awaria środka transportu.

SLA [ang. Service-Level Agreement] – poziom utrzymania Usługi opisany gwarantowanymi przez OSD minimalnymi parametrami jakościowymi takimi jak: Czas Usunięcia Awarii (CUA), Roczna Dostępność Usługi (RDU);

Techniczne Warunki Przyłączenia (TWP) – wszelkie warunki techniczne wydane przez właściciela uzbrojenia terenu, określające zasady umieszczania elementów planowanej inwestycji w obrębie tego uzbrojenia lub zasady jego wykorzystania na potrzeby realizacji inwestycji;

U – jednostka długości, używana do określania przestrzeni zajmowanej przez moduły i zespoły (np. komputerów przemysłowych lub urządzeń telekomunikacyjnych) oraz rozmiaru szaf telekomunikacyjnych, w których są one montowane. 1U to jednostka określająca wysokość przestrzeni w szafie telekomunikacyjnej, zajmowanej przez dane urządzenie oraz mówiąca ile takich jednostek dana szafa może zmieścić. $1 U = 1\frac{3}{4}$ cala = 4,445 cm;

UKE – Urząd Komunikacji Elektronicznej, urząd administracji rządowej Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, będącego organem regulacyjnym w zakresie działalności telekomunikacyjnej i pocztowej, gospodarki zasobami częstotliwości, kontroli spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej oraz kontroli wyrobów emitujących lub podatnych na emisję pola elektromagnetycznego, w tym aparatury i urządzeń telekomunikacyjnych wprowadzonych do obrotu handlowego w Polsce;

Umowa – zawarta przez Strony Umowa Ramowa wraz z zawartymi przez Strony Umowami Szczegółowymi;

Umowa Ramowa – Umowa zawarta przez OSD z OK regulująca zasady świadczenia Usług oraz ogólne zasady współpracy Stron stosownie do postanowień niniejszej Umowy;

Umowa Szczegółowa – Umowa zawarta przez OSD z OK, na podstawie Umowy Ramowej, dotycząca jednej albo kilku Usług;

Usługi – usługi świadczone przez OSD na rzecz OK, które w szczególności polegają na zapewnieniu OK współkorzystania lub dostępu telekomunikacyjnego do infrastruktury telekomunikacyjnej oraz sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu odpowiednich przepisów;

Użytkownik Końcowy – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna) korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej świadczonej przez Operatora Korzystającego lub żądający świadczenia takiej usługi od Operatora Korzystającego dla zaspokojenia własnych potrzeb;

Węzeł Aktywny – węzeł telekomunikacyjny OSD, w którym znajdują się jego urządzenia aktywne OLT.

Rozdział 2 Przedmiot Umowy Ramowej

1. Niniejsza Umowa Ramowa określa warunki dostępu telekomunikacyjnego do Sieci Alianet oraz zasady świadczenia usług.
2. Świadczenie usług następuje z uwzględnieniem możliwości technicznych oraz zasad równego traktowania wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
3. Zagwarantowanie wspólnego korzystania oraz dostępu telekomunikacyjnego do infrastruktury Alianet polega na świadczeniu hurtowych usług telekomunikacyjnych, w szczególności OSD zobowiązany jest do świadczenia następujących Usług:
 - a) BSA;
 - b) Dzierżawy Ciemnych włókien światłowodowych;
 - c) LLU;
 - d) Dzierżawy przestrzeni Mikrootworu w Mikrokanalizacji;
 - e) Kolokacji.
4. OSD może świadczyć również inne usługi dostępu telekomunikacyjnego poza wskazanymi w pkt. 3 oraz może stosować korzystniejsze warunki świadczenia usług niż określone w niniejszej Umowie Ramowej, z zastrzeżeniem zasady równego traktowania wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
5. OSD oraz OK w ramach dialogu technicznego mogą ustalić szczegółowe zasady zamawiania i realizacji Usług, a także zasady zarządzania ONT, zmiany parametrów usług, obsługi awarii i prac planowych. Przedmiotowe uzgodnienia zostaną zawarte w Porozumieniu Wykonawczym. Porozumienie Wykonawcze nie będzie naruszać zasady równego traktowania wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
6. OSD uprawniony jest do zachowania odpowiedniej rezerwy poszczególnych elementów sieci w celu zapewnienia rozwoju sieci oraz zapewnienia reguły równego traktowania poszczególnych OK z zachowaniem odpowiedniej konkurencyjności na danym obszarze.
7. Jeżeli z przepisów o pomocy publicznej, decyzji, umów lub innych aktów, na podstawie których nastąpiło finansowanie ze środków publicznych budowy, przebudowy, remontu lub nabycia praw do Infrastruktury Alianet wynikają inne zasady i warunki zagwarantowania wspólnego korzystania oraz dostępu telekomunikacyjnego do Infrastruktury Alianet, mają one pierwszeństwo przed zasadami i warunkami określonymi w niniejszej Umowie.
8. Umowa Ramowa określa warunki świadczenia wszystkich Usług, przy czym OK może wybrać spośród nich wszystkie lub niektóre Usługi, z których będzie korzystał.
9. OK dokonuje wyboru Usługi poprzez złożenie Zamówienia na Usługę stanowiący Załącznik 1 do Umowy Szczegółowej lub innym wzorem ustalonym na etapie dialogu technicznego w porozumieniu wykonawczym. Umowa Szczegółowa określa przedmiot Usługi wybranej przez OK.
10. Umowa Ramowa wraz z Umowami Szczegółowymi zawarte pomiędzy OSD i OK stanowią integralną całość.

Rozdział 3 Informacje ogólne

1. OSD udostępni OK wszelkie informacje dotyczące Infrastruktury Alianet niezbędne do prawidłowego złożenia wniosku o zawarcie Umowy Szczegółowej oraz do korzystania z Usług, a w szczególności:
 - a) listę PDU wraz z podaniem ich indywidualnych, unikalnych identyfikatorów, dokładnej lokalizacji w postaci punktu adresowego lub współrzędnych geograficznych oraz listą urządzeń telekomunikacyjnych wykorzystywanych w danej lokalizacji do świadczenia Usług oraz rodzajami portów,
 - b) informacje dotyczące możliwości świadczenia Usług w danym PDU wraz ze wskazaniem parametrów technicznych, takich jak opcja usługi czy technologia,
 - c) liczbę kabli telekomunikacyjnych w danym PDU z uwzględnieniem ich zajętości,
 - d) informacje na temat mikrokanalizacji, a w szczególności wielkość i liczba otworów mikrokanalizacji dla poszczególnych odcinków z uwzględnieniem ich zajętości,
 - e) informacje dotyczące możliwości technicznych oraz warunków dołączenia kanalizacji kablowej OK do mikrokanalizacji OSD,
 - f) informacje na temat dostępnej powierzchni kolokacyjnej ze wskazaniem dokładnej lokalizacji oraz ilości dostępnej powierzchni kolokacyjnej.

2. Informacje, o których mowa w pkt 1 powyżej, dotyczące lokalizacji elementów Infrastruktury Alianet powinny być udostępnione OK również w formie graficznej np. w postaci mapy administracyjnej lub plików shp, na których naniesiono elementy Infrastruktury Alianet, w szczególności:

1. warstwę mikrokanalizacji,
 2. warstwę kabli telekomunikacyjnych,
 3. warstwę elementów aktywnych,
 4. warstwę powierzchni kolokacyjnej.
3. OSD udostępni informacje, o których mowa w pkt 1 i 2 powyżej, mając na względzie konieczność zapewnienia:
- a) zgodności ze stanem faktycznym,
 - b) swobodnego i dogodnego dostępu OK do informacji,
 - c) usystematyzowanego oraz zrozumiałego sposobu prezentowania informacji,
 - d) kompletności, rzetelności oraz aktualności informacji,
 - e) szczegółowości i konkretności informacji.
4. OSD udostępni OK informacje, o których mowa w pkt 1 i 2 powyżej, najpóźniej w dniu podpisania Umowy Ramowej.
5. Informacje, o których mowa w pkt 1 i 2 powyżej mogą być udostępniane OK m.in. w formie plików elektronicznych wygenerowanych z SIIS, za pośrednictwem portalu internetowego OSD lub za pośrednictwem innych systemów informatycznych OSD.

Rozdział 4 Tryb zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy Ramowej

1. Umowa Ramowa zawierana jest na wniosek OK. Wzór wniosku stanowi Załącznik 1 do Umowy Ramowej. Do wniosku powinny być załączone następujące dokumenty:
 - a) Potwierdzenie uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - b) Odpis z KRS lub CEIDG,
 - c) Pełnomocnictwo w przypadku gdy wniosek podpisała osoba niewystępująca w KRS lub CEIDG.
2. Wniosek o zawarcie Umowy Ramowej można złożyć:
 - a) papierowo przez wysłanie na adres siedziby OSD,
 - b) elektronicznie poprzez wysłanie na adres e-mail: biuro@aliasnetworks.pl,
3. W przypadku braków formalnych we Wniosku o zawarcie Umowy Ramowej, OSD w terminie do 5 (pięciu) DR od dnia jego otrzymania, informuje OK o tych brakach. Jeśli w przewidzianym terminie OSD nie poinformuje OK o brakach formalnych uznaje się, że Wniosek o zawarcie Umowy Ramowej jest wolny od braków formalnych.
4. W przypadku otrzymania od OSD informacji o brakach formalnych, OK uzupełnia Wniosek o zawarcie Umowy Ramowej. Do czasu ponownego przesłania poprawionego wniosku, wniosek o zawarcie Umowy Ramowej pozostaje bez rozpoznania.
5. Przez „Wniosek o zawarcie Umowy Ramowej wolny od braków formalnych” należy rozumieć Wniosek o zawarcie Umowy Ramowej, którego wszystkie pola zostały wypełnione poprawnie i do którego zostały dołączone wszystkie wymagane załączniki.
6. Umowa Ramowa zawierana jest na czas nieokreślony.
7. OSD w terminie 14 (czternastu) DR od otrzymania wolnego od braków formalnych Wniosku prześle na adres korespondencyjny OK jednostronnie podpisaną Umowę Ramową.
8. OK po podpisaniu odsyła Umowę Ramową na adres siedziby OSD.
9. Podpisana obustronnie Umowa Ramowa umożliwia wydawanie przez OSD Technicznych Warunków Przyłączenia (TWP) oraz podpisywanie Umów Szczegółowych na świadczenie usług telekomunikacyjnych, które będą stanowić załączniki do Umowy Ramowej.
10. Umowa Ramowa może być wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem 3 (trzy) miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
11. Rozwiązanie Umowy Ramowej skutkuje rozwiązaniem wszystkich Umów Szczegółowych zawartych do Umowy Ramowej z zastrzeżeniem p. 12.
12. Przy rozwiązaniu Umowy Ramowej Strony są zobowiązane uzgodnić na piśmie warunki zapewniające ochronę Abonentów, w szczególności zachowanie ciągłości świadczenia usługi telekomunikacyjnej oraz warunki uwzględniające potrzeby obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego po rozwiązaniu Umowy. W sytuacji, gdy Strony nie ustaliły tych warunków w okresie obowiązywania Umowy, przez okres 24-miesiący od dnia

rozwiązania Umowy Ramowej obowiązują dotychczasowe zasady wynikające z rozwiązywanej Umowy oraz niniejszego Porozumienia z wyłączeniem postanowień dotyczących uruchamiania nowych usług.

Rozdział 5 Czas trwania, zawieranie i rozwiązanie Umowy Szczegółowej

1. OK w celu skorzystania z usługi telekomunikacyjnej, składa Zamówienie na Usługę do OSD zgodnie ze wzorem Zamówienia Usługi stanowi Załącznik 1 Umowy Szczegółowej lub innym wzorem ustalonym na etapie dialogu technicznego w porozumieniu wykonawczym.
2. Zamówienie na usługę można złożyć:
 - a) papierowo przez wysłanie na adres siedziby OSD, w formie określonej w Umowie Szczegółowej w Załączniku 1 Zamówienie usługi
 - b) elektronicznie poprzez wysłanie na adres e-mail: biuro@aliasnetworks.pl. W formie elektronicznej zgodnie z formatką Excel, określoną w Umowie Szczegółowej w Załączniku 1 Zamówienie Usługi lub innym wzorem ustalonym na etapie dialogu technicznego w porozumieniu wykonawczym. Zamówienia w tej formie będą przyjmowane tylko jeśli zostaną przesłane z adresu email wskazanego przez OK w Załączniku 4 do Umowy ramowej – Dane kontaktowe, pkt 3 Centrum Obsługi Klienta (Zamawianie usług/sprawdzanie warunków technicznych/zgłaszanie uwag/reklamacji, obsługa posprzedażowa, inne związane z obsługą) lub zgodnie z porozumieniem wykonawczym.
3. OSD w terminie 1 DR (jednego dnia roboczego) od otrzymania Zamówienia udzieli odpowiedzi OK przesyłając jedną z następujących informacji:
 - a) TWP jeśli świadczenie Usług wymaga połączenia sieci Alianet i sieci OK,
 - b) prześle Wzór Umowy Szczegółowej na świadczenie Usługi telekomunikacyjnej,
 - c) prześle informację o braku możliwości technicznych do świadczenia Usługi wraz z uzasadnieniem,
 - d) prześle informację o odmowie świadczenia Usługi wraz z uzasadnieniem.
4. OSD może odmówić świadczenia usługi lub rozszerzenia zakresu świadczonych usług gdy:
 - a) złożone zamówienie nie dotyczy Umowy Ramowej,
 - b) złożone zamówienie nie dotyczy oferty OSD,
 - c) OK zalega z płatnościami za Usługi,
 - d) OK rażąco naruszył postanowienia Umowy Ramowej,
 - e) świadczenie Usługi jest niemożliwe z powodu Siły Wyższej.
5. Umowa Szczegółowa zawierana jest na czas nieokreślony.

Rozdział 6 Zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych

6.1 Postanowienia ogólne

1. Zarówno urządzenia stosowane przez OSD i OK jak również Usługi powinny być realizowane zgodnie z przyjętymi standardami i normami technicznymi stosowanymi w poszczególnych technologiach na terenie Unii Europejskiej.
2. Ceny Usług oferowane w Załączniku nr 2 będącym częścią niniejszej oferty odnoszą się do parametrów technicznych i jakościowych Usług w niej zdefiniowanych.
3. W ramach oferty określono następujące parametry jakościowe:
 - a) Data Aktywacji Usługi (DAU);
 - b) Czas Reakcji na Awarię (CRA);
 - c) Czas Usunięcia Awarii (CUA);
 - d) Roczna Dostępność Usługi (RDU).

6.2 Zasady i terminy przekazywania Usługi do eksploatacji

1. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w terminie określonym w Umowie Szczegółowej.



2. Zmiana terminu rozpoczęcia świadczenia usług jest możliwa po akceptacji Stron w formie pisemnej lub elektronicznej bez konieczności aneksowania Umowy Szczegółowej.
3. Rozpoczęcie świadczenia usług potwierdza się Protokołem Zdawczo-Odbiorczym podpisanym obustronnie.
4. W przypadku nie podpisania przez OK Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie 2 (dwóch) DR od przekazania usługi do eksploatacji i nie zgłoszenia w tym terminie przez OK, w formie pisemnej, zastrzeżeń do Usługi, data podpisanego jednostronnie przez OSD Protokołu Zdawczo-Odbiorczego będzie uważana za dzień przekazania Usługi do eksploatacji.
5. W sytuacji zgłoszenia przez OK zastrzeżeń, co do jakości udostępnionej Usługi i uznania przez OSD zasadności zastrzeżeń, OSD usunie ich przyczyny na własny koszt i ryzyko oraz prześle ponowne zgłoszenie do udostępnienia Usługi.
6. Usługa zostaje przekazana do eksploatacji nie później niż w terminie 7 (siedmiu) DR od daty podpisania Umowy Szczegółowej (DAU), chyba że Strony ustalą inny termin przekazania Usługi do eksploatacji.

6.3 Zmiana parametrów Usług

1. Zmiana parametrów Usługi realizowana jest na podstawie Zamówienia na Usługę o ile istnieją warunki techniczne jej realizacji oraz jest możliwa wyłącznie w odniesieniu do usługi wcześniej aktywowanej
2. Zmiana parametrów Usługi BSA następuje poprzez przesłanie przez OK do OSD nowego Zamówienia Usługi BSA uwzględniającego nowe parametry Usługi BSA. Dla:
 - a) zwiększenia prędkości usługi internetowej, OSD otrzyma w Zamówienia Usługi BSA przepływność docelową,
 - b) zmniejszenia prędkości usługi internetowej, OSD otrzyma w Zamówienia Usługi BSA przepływność docelową,
 - c) dodania usługi telewizyjnej lub głosowej, OSD otrzyma w Zamówienia Usługi BSA uzupełnione komórki dla tych usług OK,
 - d) rezygnacji z usługi telewizyjnej lub głosowej, OSD otrzyma w Zamówienia Usługi BSA wykasowane wartości komórek dla tych usług OK.
3. Realizacja Zamówienia OK na zmianę parametrów Usługi następuje w terminie 5 (pięciu) DR od daty wysłania przez OSD pozytywnej odpowiedzi na Zamówienie, chyba że strony ustalą inny termin.
4. W przypadku zmiany parametrów Usług OK uiszcza na rzecz OSD jednorazową opłatę za zmianę parametrów Usługi zgodnie z Cennikiem Usług stanowiący Załącznik 2 do Umowy Ramowej. Zmianie ulegną również miesięczne opłaty abonamentowe zgodnie z Cennikiem konkretnej Usługi.
5. Jeżeli na skutek zmiany parametrów Usługi BSA, usługa telekomunikacyjna abonencka świadczona przez OK Abonentowi przestanie działać, OSD po zgłoszeniu przez OK Awarii i nieskutecznej próbie jej usunięcia, przywróci na danym łączu abonenckim świadczenie Usługi BSA o dotychczasowych parametrach. W takim przypadku OSD nie pobiera opłat za zmianę parametrów Usługi BSA.
6. Po dokonaniu zmiany parametrów Usługi Strony podpiszą nowy Protokół Zdawczo-Odbiorczy. Od dnia jego podpisania Usługa jest zgodna z parametrami wykazanymi w nowym Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

6.4 Dezaktywacja Usługi

1. OK przekazuje OSD zlecenie dezaktywacji Usługi zgodnie z Załącznikiem 1 do Umowy Szczegółowej lub innym wzorem ustalonym na etapie dialogu technicznego w porozumieniu wykonawczym.
2. OSD dezaktywuje Usługę BSA, w terminie wskazanym przez OK.
3. Przed dokonaniem dezaktywacji Usługi BSA przez OSD, OK może anulować zlecenie dezaktywacji tej Usługi.
4. Po dezaktywacji Usługi BSA Abonent zwraca urządzenia OK oraz ONT OSD do OK.

6.5 Nadzór OSD

1. Wszelkie prace związane z korzystaniem z Infrastruktury Alianet wykonywane przez OK prowadzone są pod Nadzorem OSD. OSD pobiera opłaty za Nadzór w wysokości określonej zgodnie z Cennikiem Usług stanowiący



Załącznik nr 2 do Umowy Ramowej; przy czym OSD nieodpłatnie sprawuje nadzór nad pracami wykonywanymi przez OK w związku z koniecznością usunięcia skutków zdarzeń, za które odpowiedzialność ponosi OSD.

2. Z zastrzeżeniem pkt 4 poniżej, OK deklaruje sposób sprawowania nadzoru OSD:

- a) ciągły (gwarantowany) - zapewnienie nadzoru OSD przez cały czas trwania prac. OSD na bieżąco weryfikuje poprawność wykonania prac.
- b) nieciągły - OSD ma obowiązek pojawić się co najmniej na początku i na końcu prac. Minimalny czas nadzoru to 1 (jedna) godzina. W tym przypadku nadzór OSD ma obowiązek zweryfikować poprawność wykonanych prac. OK ma prawo do kontaktu z nadzorcą OSD w ciągu całego czasu trwania prac. Nadzór OSD ma obowiązek przybyć na miejsce prac w czasie nie dłuższym niż 4 (cztery) godziny (w godzinach sprawowania nadzoru OSD) od momentu wezwania.

3. OK informuje OSD o planowanym terminie prac, o których mowa w pkt. 1 powyżej na piśmie lub drogą elektroniczną z podaniem przewidywanego zakresu czynności i szacowanego okresu prowadzenia prac na 5 (pięć) DR przed planowaną datą rozpoczęcia tych prac.

4. W przypadku pilnej potrzeby wykonania przez OK prac związanych z usunięciem Awarii, obowiązuje sprawowanie Nadzoru OSD w sposób ciągły (gwarantowany). OK informuje OSD telefonicznie oraz drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, wskazany w Umowie, o planowanym terminie takich prac nie później niż:

- a) w DR (8.00 – 16.00) – 4 (cztery) godziny przed rozpoczęciem prac;
- b) w DR (16.00 – 22.00) – 6 (sześć) godzin przed rozpoczęciem prac;
- a) w nocy (22.00 – 8.00), soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy – 8 (osiem) godzin przed rozpoczęciem prac.

5. W przypadku odwołania prac, które wymagają Nadzoru OSD OK jest zobowiązany poinformować o tym OSD co najmniej 2 (dwie) godziny przed rozpoczęciem prac. W przeciwnym wypadku OSD naliczy opłatę za Nadzór OSD za pierwszą godzinę Nadzoru OSD wraz z dojazdem (zgodnie z Cennikiem usług - Załącznik nr 2 do Umowy Ramowej).

6. W przypadku niestawienia się jednej ze Stron w miejscu i terminie wskazanym przez OK zgodnie z pkt 3 powyżej, Strona, które przedstawiciel stawił się w wyznaczonym miejscu i terminie obciąża drugą Stronę opłatą w wysokości jak za 8 (osiem) godzin nadzoru OSD, sprawowanego w danych godzinach.

7. Po zakończeniu prac, przedstawiciel OSD spisuje Protokół Zdawczo-Odbiorczy i podpisuje go dwustronnie z przedstawicielem OK. Protokół powinien zawierać krótki opis wykonanych prac z wyszczególnieniem m.in.: elementów Infrastruktury Alianet, na jakich prace były wykonane, zakresu prac oraz ilości godzin sprawowania Nadzoru OSD. Odmowa podpisania Protokołu Odbioru Wykonanych Prac przez którąkolwiek ze Stron zostanie opisana w Protokole wraz z podaniem przyczyn odmowy.

6.6 Zasady postępowania w przypadku wystąpienia Awarii

1. OK jest zobowiązany do zgłaszania Awarii do OSD niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
2. OSD przyjmuje zgłoszenia w trybie 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę 7 (siedem) dni w tygodniu.
3. Awarie powinny być zgłaszane do OSD telefonicznie i powinny być potwierdzone w formie e-maila.
4. Za moment zgłoszenia oraz początek Czasu Usunięcia Awarii uważa się moment nadejścia zgłoszenia telefonicznego potwierdzonego przez Stronę zgłaszającą w formie e-maila.
5. Zgłoszenie awarii musi zawierać informacje:
 - a) Nazwa OK;
 - b) Id usługi,
 - c) Imię i nazwisko zgłaszającego,
 - d) opis problemu,
 - e) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii.
6. OSD zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia działań mających na celu usunięcie Awarii.
7. OSD rejestruje zgłoszoną Awarię oraz nadaje jej numer identyfikacyjny (numer będzie wykorzystywany w komunikacji do jednoznacznej identyfikacji Awarii). OSD informuje w ciągu 60 minut OK telefonicznie oraz e-mailem o rejestracji awarii oraz o przystąpieniu do jej usuwania.
8. Po dokonaniu wstępnej analizy przyczyny Awarii, OSD przekaze OK przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia naprawy.



9. OSD może żądać dodatkowych informacji od OK w sytuacji, gdy przekazane przez niego informacje są niewystarczające do podjęcia interwencji.
10. OSD informuje OK telefonicznie oraz potwierdza e-mailem usunięcie Awarii. Informacja zawiera numer identyfikacyjny awarii oraz datę i godzinę jej usunięcia.
11. Koszty usunięcia Awarii ponosi OSD, o ile zdarzenie będące przyczyną Awarii nie było następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi OK. Zakres odpowiedzialności ustala się w oparciu o udokumentowany koszt naprawy ustalony na podstawie kosztorysu powykonawczego zaakceptowanego przez Strony.
12. W przypadku przekroczenia parametrów jakościowych OK ma prawo żądać zapłaty Kar Umownych określonych w Cenniku Usług stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.
13. W przypadku Awarii spowodowanej Siłą wyższą, OK nie ma obowiązku wnoszenia opłat za Usługę proporcjonalnie do czasu jej trwania.
14. W przypadku Awarii będącej następstwem okoliczności, za które odpowiada OK, OSD pobiera opłaty za czas Awarii oraz OK nie ma prawa żądać zapłaty Kar Umownych.

6.7 Prace planowe

1. OSD będzie powiadamiać OK o planowanej rozbudowie, okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej Infrastruktury, jeżeli zdarzenia te będą miały wpływ na prawidłowe świadczenie Usług na rzecz OK.
2. Prace planowe będą wykonywane w godzinach 22:00 – 06:00, zaś łączny czas prowadzenia Prac planowych dla danej usługi nie może przekroczyć 24 (dwudziestu czterech) godzin w ciągu roku.
3. W przypadku konieczności wykonywania Prac Planowych OSD powiadamia w formie pisemnej lub e-mailowej Służby Technicznej OK z wyprzedzeniem 5 (pięciu) DR.
4. Informacja o Pracach planowych będzie określać przedmiot prac oraz zawierać: charakter i krótki opis Prac planowych, możliwy wpływ na świadczone Usługi, planowaną datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia Prac planowych, numery kontaktowe do osób przeprowadzających Prace planowe, z którymi należy kontaktować się w razie potrzeby.
5. Realizacja Prac planowych częściej niż 2 (dwa) razy w miesiącu lub przedłużenie uzgodnionego czasu trwania jest traktowane przez Strony jako Awaria.
6. Czas trwania Prac planowych nie wlicza się do wskaźnika RDU Rocznej Dostępności Usługi.

6.8 Zasady dostępu do pomieszczeń

1. Dostęp do pomieszczeń OSD może się odbywać tylko od Nadzorem OSD.
2. Nadzór OSD jest płatny zgodnie z Cennikiem Usług stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.
3. OK ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w mieniu OSD, w stosunku do osób przebywających w pomieszczeniu OSD lub w mieniu osób trzecich spowodowane przez OK, osoby działające w imieniu OK, pełnomocników lub podwykonawców OK lub przez jego urządzenie.
4. Analogiczną odpowiedzialność za szkody powstałe na mieniu OK ponosi OSD.
5. OSD zapewnia dla pracowników i podwykonawców OK dostęp do pomieszczeń w trybie 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę 7 (siedem) dni w tygodniu.
6. Dostęp dla pracowników bądź podwykonawców OK jest możliwy tylko w celu wykonania instalacji urządzeń, uruchamiania Usługi, usuwania awarii oraz wykonywania czynności eksploatacyjnych na sieci OK.
7. Dostęp do urządzeń OK zlokalizowanych w pomieszczeniach OSD mają tylko osoby upoważnione przez OK w formie pisemnej.
8. Każdorazowe wejście do pomieszczeń OSD osób upoważnionych przez OK jest odnotowywane w Dzienniku wejść prowadzonym przez pracowników OSD, w którym odnotowuje się dane osoby wchodzącej wraz z czasem wejścia i wyjścia z pomieszczeń OSD.
9. W czasie zgłoszenia osoba upoważniona ze strony OK musi podać: imię i nazwisko, numer dowodu osobistego, cel wejścia do pomieszczeń OSD, - planowany czas wejścia i wyjścia z pomieszczeń. Każdorazowe wejście do pomieszczeń OSD osób upoważnionych ze strony OK jest rejestrowane przez pracowników OSD z uwzględnieniem następujących danych: imię i nazwisko osoby wchodzącej, numer dowodu osobistego osoby wchodzącej, imię i

nazwisko pracownika OSD wprowadzającego osobę wchodzącą, cel wejścia osoby wchodzącej do pomieszczeń OSD, czas wejścia i wyjścia osoby wchodzącej, podpis osoby wchodzącej i wprowadzającej.

10. Wszystkie zapotrzebowania na wejście do pomieszczeń OSD mogą być zgłaszane tylko z określonym wyprzedzeniem czasowym uzgodnionym pomiędzy OSD a OK, w przypadku awarii czas ten nie może być krótszy niż 3 (trzy) godziny.

11. W przypadku gdy wystąpi niezgodność danych osoby z aktualnymi danymi podanymi przez OK, wówczas pracownicy OSD mają obowiązek odmówić danej osobie dostępu do pomieszczeń OSD.

6.9 Sposób naliczania opłat

1. Wysokość opłat wyliczona jest dla każdej Usługi, na którą zostanie zawarta Umowa Szczegółowa zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług w dniu zawarcia Umowy Szczegółowej.

2. Zmiana Cennika Usług stanowiący Załącznik 2 do Umowy Ramowej w trakcie trwania Umowy Szczegółowej nie powoduje zmian w płatnościach aktywowanych przed zmianą Cennika Usług w ramach Umowy Szczegółowej oraz nie wymaga podpisywania Aneksu do Umowy Ramowej.

3. Dla celów rozliczeń Długość taryfikacyjną łącza światłowodowego ustala się jako Długość optyczną pomiędzy punktami zakończenia zlokalizowanych w miejscach punktów styku.

4. Dla celów rozliczeń Długość taryfikacyjną mikrokanalizacji kablowej ustala się jako rzeczywistą długość wynikającą z geodezyjnych map zasadniczych liczoną pomiędzy punktami zakończenia zlokalizowanych w miejscach punktów styku.

5. Jednostką rozliczeniową dla Nadzoru OSD jest każda rozpoczęta godzina wg rzeczywistego czasu poświęconego na jej wykonywanie.

6. Opłaty za klimatyzację i energię elektryczną rozliczane są ryczałtowo jako iloczyn mocy znamionowej urządzeń (z tabliczki znamionowej urządzenia lub wg. uzgodnień między stronami w przypadku braku tabliczki znamionowej) oraz ceny jednostkowej za 100 W zgodnie z Cennikiem stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.

8. Cena BSA nie zależy od ich Długości.

6.10 Płatności

1. OK zobowiązany jest do uiszczania na rzecz OSD opłat za Usługi określone w Umowie Szczegółowej na podstawie wystawionych przez OSD faktur VAT, w terminie 14 (czternaście) dni od daty wystawienia faktury zgodnie z właściwymi przepisami podatkowymi, bezgotówkowo, tj. w postaci przelewu środków pieniężnych na wskazane na fakturze konto bankowe.

2. Faktury VAT będą wystawiane i przesyłane przez OSD w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Jednocześnie OSD jest uprawniony z własnej inicjatywy bądź na żądanie OK do wystawiania faktur VAT w formie papierowej. Zmiana formy wystawiania faktur VAT wymaga przesłania drugiej Stronie pisemnej informacji w tym zakresie na adres wskazany w Umowie Ramowej i nie wymaga zawarcia pisemnego aneksu do Umowy Ramowej.

3. Faktura VAT określa Usługę lub Usługi, których dotyczy wskazana na tej Fakturze VAT płatność ze wskazaniem jednoznacznego identyfikatora usługi (pozwalającego na identyfikację Umowy Szczegółowej, na podstawie której świadczona jest usługa), typu usługi, parametrów usługi, które mają wpływ na wysokość płatności.

4. OSD ma obowiązek wysłać fakturę VAT w terminie nie późniejszym niż 7 (siedem) dni od daty jej wystawienia.

5. Naliczanie opłat za Usługę rozpoczyna się od dnia przekazania OK Usługi do eksploatacji, potwierdzonej Protokołem Zdawczo-Odbiorczym, chyba że Strony określą inną datę rozpoczęcia naliczania opłat w Umowie Szczegółowej.

6. Okresem rozliczeniowym za świadczone usługi jest pełny miesiąc kalendarzowy.

7. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Szczegółowej nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty miesięcznej jest każdy rozpoczęty dzień jej świadczenia. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30 (trzydzieści).

8. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry, natomiast inne opłaty są płatne z dołu.

9. Za datę dokonania płatności uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy OSD.

10. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat OSD może pobierać odsetki ustawowe. Kwota należnych odsetek naliczana od następnego dnia po bezskutecznym upływie terminu płatności będzie wykazywana odrębnym dokumentem finansowym.

11. Podane w Umowie ceny są cenami netto.

12. Należności wzajemne Stron, wynikające z realizacji postanowień Umów zawartych pomiędzy Stronami, za zgodą Stron mogą podlegać kompensacie.

6.11 Bonifikaty

1. Bonifikaty przysługują OK za każdy dzień, w którym Usługa była niedostępna łącznie min. 12 (dwanaście) godzin. Bonifikaty nie przysługują OK, jeżeli podstawą do ich przyznania są zdarzenia, za które odpowiedzialność ponosi OK.

2. Wysokość bonifikaty, o której mowa w pkt. 1 powyżej ustala się na poziomie 1/30 (jednej trzydziestej) opłat abonamentowych za daną Usługę za każdy rozpoczęty dzień, w którym Usługa była niedostępna po przekroczeniu parametru CUA.

3. Bonifikata przydzielana jest na wniosek OK zweryfikowany przez OSD.

4. Bonifikaty uwzględnia się odejmując wysokość Bonifikaty od opłaty abonamentowej za usługę w jednym z kolejnych Okresów Rozliczeniowych.

6.12 Kary umowne

1. Z wyjątkiem należycie udokumentowanego przypadku Siły Wyższej Strony mogą zażądać kar umownych.

2. OSD obowiązana jest do zapłaty kar umownych w następujących przypadkach:

- niedotrzymania terminu daty Aktywacji Usługi DAU z winy OSD w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) opłaty abonamentowej za daną Usługę za każdy DR zwłoki;
- niedotrzymania parametrów jakościowych określonych w rozdziale 6 pkt. 6.1.3 Umowy Ramowej zgodnie z Cennikiem Usług stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy Ramowej za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę.
- nieudostępnienia pomieszczeń w celu wykonania prac eksploatacyjnych przez OK w wysokości 1% opłaty abonamentowej za Usługę kolokacji za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę.

3. Łączna wysokość kary miesięcznej nie może przekraczać wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej;

4. Strony mogą dochodzić odszkodowania przekraczającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.

6.13 Reklamacje

1. OK może składać reklamacje w szczególności z tytułu:

- niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- opłat znajdujących się na fakturze VAT.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie lub elektronicznie, na adres wskazany w Umowie. Otrzymanie reklamacji zostaje przez OSD potwierdzone w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. Jeżeli reklamacja została sformułowana w sposób nie określający jej przedmiotu lub żądania, OSD powinien wezwać OK do niezwłocznego jej uzupełnienia. W przypadku wezwania OK do uzupełnienia reklamacji, bieg terminu na jej rozpatrzenie ulega zawieszeniu.

4. OSD rozpatruje reklamację w nieprzekraczalnym terminie 30 (trzydziestu) dni od daty wniesienia reklamacji z pominięciem okresu zawieszenia wskazanego w pkt.3.

5. W przypadku gdy OSD nie rozpatrzy reklamacji w nieprzekraczalnym terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej wniesienia, reklamację uważa się za uwzględnioną.

6. Reklamacje mogą być wnoszone w ciągu 12 (dwunastu) miesięcy od daty zaistnienia zdarzenia. Postępowanie reklamacyjne jest jednoinstancyjne.

7. W przypadku rozpatrzenia reklamacji (pozytywnego lub negatywnego), OSD przekazuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.



8. Wniesienie reklamacji nie zwalnia OK z obowiązku uiszczenia opłat za Usługi wynikających z Umów Szczegółowych.

6.14 Warunki obowiązujące w przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy

1. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy Szczegółowej, Strony w terminie 10 (dziesięciu) DR zwrócą elementy infrastruktury, które służyły realizacji usługi. Elementy Infrastruktury zostaną zwrócone w stanie niepogorszonym, z uwzględnieniem zużycia wynikającego z ich prawidłowej eksploatacji. Przez zwrot ww. zasobów Strony rozumieją odinstalowanie Urządzeń, zwolnienie zajmowanej powierzchni, zajmowanych, mikrootworów mikrokanalizacji kablowej, Ciemnych włókien światłowodowych lub Kanału optycznego i dokonanie przez OSD odpowiednich działań dezaktywujących daną Usługę.

2. W przypadku braku możliwości zwrotu zasobów użytych do świadczenia Usług lub ich zwrotu w stanie pogorszonym, niewynikającym z zasad prawidłowej eksploatacji, od OK przez OSD jest pobierana uzgodniona przez Strony kwota umożliwiająca pokrycie kosztów odtworzenia zasobów.

3. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Szczegółowej w zakresie pojedynczej Usługi powinno nastąpić udostępnienie pomieszczeń tak, aby możliwe było odinstalowanie Urządzeń, przy czym obie Strony powinny dołożyć należytej staranności. Zdarzenie to powinno być potwierdzone odpowiednim Protokołem Zdawczo-Odbiorczym.

4. W przypadku niestawienia się przedstawicieli OK przy odbiorze zwracanych zasobów możliwe jest sporządzenie Protokołu Zdawczo-Odbiorczego jedynie przez OSD. Protokół Zdawczo-Odbiorczy z tej czynności, OSD doręczy OK w terminie 2 (dwóch) DR. W przypadku niezgłoszenia pisemnych zastrzeżeń w terminie 3 (trzech) DR od dnia otrzymania Protokołu Zdawczo – Odbiorczego przyjmuje się, iż dzień, w którym upłynął powyższy termin jest dniem odbioru.

5. OK, który nie dokona zwrotu zasobów na rzecz OSD we wskazanym terminie, zobowiązany będzie do uiszczenia kwoty w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) opłaty miesięcznej za korzystanie z Usługi będącej przedmiotem danej Umowy Szczegółowej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie zasobów związanych ze świadczeniem Usługi. Jeżeli opóźnienie nastąpiło z winy OSD, jest ona zobowiązana do uiszczenia kwoty określonej w niniejszym podpunkcie na rzecz OK.

6.15 Prognozy zamówień

1. OK przesyła do Alias, za pośrednictwem SK, dokument (dalej „Prognoza”) określający przewidywaną liczbę Zamówień Usługi oraz wskazanie PDU, na którym w/w Usługa będzie zamawiana.

2. OK przesyła Prognozę cztery razy w roku. Prognoza obejmuje okres jednego kwartału w podziale miesięcznym.

3. OK zobowiązany jest do przysyłania przygotowywanych przez siebie Prognoz do Alias nie później niż 2 (dwa) tygodnie przed rozpoczęciem kwartału, którego dana Prognoza dotyczy, przy czym pierwszą Prognozę dotyczącą kwartału w którym Strony podpisały Umowę BSA oraz pierwszego kolejnego kwartału OK prześle w ciągu 10 (dziesięciu) Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy BSA.

4. Przez datę rozpoczęcia i zakończenia poszczególnych kwartałów rozumie się: a. Kwartał I: 1 stycznia (pierwszy dzień kwartału) – 31 marca (ostatni dzień kwartału); b. Kwartał II: 1 kwietnia (pierwszy dzień kwartału) – 30 czerwca (ostatni dzień kwartału); c. Kwartał III: 1 lipca (pierwszy dzień kwartału) – 30 września (ostatni dzień kwartału); d. Kwartał IV: 1 października (pierwszy dzień kwartału) – 31 grudnia (ostatni dzień kwartału).

5. Prognozy rozliczane są kwartalnie. Podział miesięczny służy jedynie do oszacowania miesięcznej ilości Zamówień Usługi.

6. Jeżeli OSD wykaże, że występujące w tym okresie Awarie w świadczeniu Usługi BSA spowodowane są błędnymi Prognozami dostarczonymi przez OK, OSD nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności i nie wypłaca kar umownych, o których mowa w pkt.6.11 Umowy Ramowej.

7. W ramach Prognozy Zamówień na Usługi BSA ustala się górne i dolne progi tolerancji +/- 20% dla Usługi BSA na dany kwartał. Alias dokonuje weryfikacji Prognozy Zamówień na Usługi BSA na dany kwartał z liczbą Zamówień Usługi, które przeszły pozytywnie weryfikację formalną.

8. W przypadku przekroczenia górnego progu tolerancji wskazanego w ust. 4 powyżej, Alias dołoży starań, aby dostarczyć Usługę BSA, z zastrzeżeniem, że w wypadku zamówień przekraczających górny próg tolerancji Alias nie gwarantuje terminowości ich realizowania, a OK nie nalicza Alias kary umownej za nieterminowe realizowanie zamówień.

9. Dla zapewnienia dokładności składanych prognoz i uniknięcia rozbudowywania zbędnej pojemności w Sieci POPC, w przypadku przekroczenia dolnego progu tolerancji na OK zostanie nałożona opłata:

Opłata = $(0,8 \times P - Z) \times S$,

0,8 – liczba wynikająca z zastosowania dolnego progu tolerancji o którym mowa w ust. 4 powyżej,

P – liczba zamówień w prognozie na dany okres,

Z – liczba zamówionych Usług, które przeszły pozytywnie weryfikację formalną określoną w § 5 Umowy Ramowej,

S – połowa najniższej opłaty za uruchomienie prognozowanej Usługi.

6.16 Urządzenia ONT

1. OSD oferuje OK zarówno Usługę BSA wraz z urządzeniem ONT, jak też bez urządzenia ONT. OK dla usługi BSA nie może używać ONT niekompatybilnych z węzłami OLT Sieci POPC. W ramach uruchomienia Usługi BSA ONT może wedle wyboru OK stanowić własność:

a. OSD. W takim przypadku to OSD instaluje ONT w sieci domowej Abonenta. Koszty związane z obsługą Awarii urządzenia ONT obciążają OSD z zastrzeżeniem, iż za uszkodzenia łącza oraz urządzeń ONT związane z niewłaściwym użytkowaniem odpowiedzialność ponosi OK.

b. OK. W takim przypadku to OK zapewnia instalację ONT w sieci domowej Abonenta. OK, który korzysta z Usługi BSA i stosuje własne urządzenie ONT podaje OSD wszystkie niezbędne dane i informacje dotyczące ONT, ustala z OSD szczegółowe warunki współpracy oraz przeprowadza testy, w celu zapewnienia integralności sieci i świadczenia usług. Po dokonaniu montażu OK podaje OSD numer seryjny urządzenia ONT. OK może również zlecić dostarczenie i montaż swoich urządzeń ONT i innych CPE OSD na podstawie osobnej umowy. W wariancie świadczenia Usługi BSA przy wykorzystaniu ONT OK, OK jest zobowiązany zapewnić kompatybilność ONT z pozostałymi elementami sieci. W przypadku braku dostępności usługi u Abonenta spowodowanej brakiem kompatybilności ONT OK, OK nie ma prawa do bonifikat, poniesie także opłaty z tytułu nieuzasadnionego wezwania służb OSD.

2. OK zapewnia, że Abonent OK będzie używał Urządzenia ONT OSD zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz że zapewni przedmiotowemu urządzeniu należyłą ochronę przed zniszczeniem lub utratą. Z tego tytułu OK ponosi odpowiedzialność względem OSD.

3. OK zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić OSD o wszelkich nieprawidłowościach w pracy lub Awariach w Urządzeniach ONT OSD.

4. OSD ma prawo obciążyć OK karą umowną w wysokości równej opłacie z tytułu zniszczenia Urządzenia ONT OSD w przypadku stwierdzenia:

a. jakiegokolwiek ingerencji przez OK lub osoby trzeciej w działanie Urządzenia ONT OSD,

b. samowolnej naprawy Urządzenia ONT OSD dokonanej przez OK lub inną osobę nieuprawnioną,

c. zniszczenia Urządzenia ONT OSD powstałego z przyczyn niezależnych od OSD,

d. uszkodzeń mechanicznych Urządzenia ONT OSD, które powstały w wyniku nieprawidłowej eksploatacji,

e. niezwłocznego niepowiadomienia OSD o nieprawidłowościach w pracy lub uszkodzeniach Urządzenia ONT OSD.

5. Kara umowna naliczana jest oddzielnie dla każdej z zaistniałych sytuacji, o których mowa w ust. 4 powyżej.

6. Obsługa zgłoszeń uszkodzeń Urządzeń ONT OSD odbywa się zgodnie z zasadami obsługi Awarii określonymi w Umowie.

7. OK zobowiązuje się zweryfikować prawidłowość i zasadność zgłoszenia uszkodzenia Urządzenia ONT do OSD przed wysłaniem zgłoszenia uszkodzenia do OSD. W ramach weryfikacji OK zobowiązuje się potwierdzić prawidłowość zasilania Urządzenia ONT OSD.

8. W przypadku zaistnienia konieczności wymiany uszkodzonego Urządzenia ONT OSD, OSD wymienia przedmiotowe urządzenie. Z czynności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym sporządzany jest Protokół Zdawczo - Odbiorczy.

9. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy OK a Abonentem OK, w tym z powodu dokonania przez Abonenta OK wyboru innego OK, jako dostawcy usługi, Urządzenie ONT OSD nie podlega odinstalowaniu i pozostaje w lokalu tego Abonenta.

10. W przypadku zwrotu Urządzenia ONT OSD przez Abonenta, OK zobowiązuje się do zwrotu do OSD Urządzenia ONT OSD w stanie niepogorszonym, z uwzględnieniem stopnia jego zużycia, wynikającego z prawidłowej eksploatacji, na zasadach wskazanych poniżej.

11. Zwrot Urządzenia ONT OSD następuje w terminie 60 (sześćdziesięciu) dni od daty dezaktywacji usługi, na podstawie Protokołu Zdawczo – Odbiorczego.
12. OSD potwierdza OK odbiór Urządzenia ONT drogą elektroniczną.
13. W przypadku braku możliwości zwrotu Urządzenia ONT OSD lub w przypadku jego zwrotu w stanie uniemożliwiającym jego dalszą prawidłową eksploatację, co zostanie potwierdzone odpowiednią adnotacją w Protokole Zdawczo – Odbiorczym, OK, w terminie 7 (siedmiu) dni od daty pisemnego wezwania, zobowiązany jest do zapłaty na rzecz OSD kary umownej z tytułu niezwrócenia bądź zniszczenia Urządzenia ONT OSD w wysokości 150 zł + VAT za każde Urządzenie.

Rozdział 7 Zobowiązania Stron

1. OSD jest zobowiązany do zapewnienia poprawnego świadczenia Usług zgodnie z opisem Usług stanowiący Załącznik 3 do Umowy Ramowej oraz zachowaniem parametrów technicznych zdefiniowanych w Umowie Szczegółowej.
2. OSD jest zobowiązany do utrzymania Infrastruktury Alianet niezbędnej do świadczenia Usług na podstawie zawartych z OK Umów Szczegółowych w należyтым stanie, w szczególności poprzez bieżącą konserwację oraz usuwanie wszelkich uszkodzeń uniemożliwiających lub utrudniających normalne korzystanie z Infrastruktury Alianet.
3. OK zobowiązuje się do wykorzystywania Infrastruktury Alianet zgodnie z warunkami określonymi w dokumentach, na podstawie których nastąpiło finansowanie budowy Alianet ze środków publicznych. W szczególności OK zobowiązuje się do wykorzystywania Infrastruktury Alianet w celu świadczenia usług na obszarach wskazanych w ww. dokumentach.
4. OSD jest uprawniony do kontrolowania sposobu wykorzystywania przez OK Infrastruktury Alianet pod kątem zgodności z warunkami, o których mowa w pkt. 3 powyżej. OK jest zobowiązany do przedstawienia wszelkich wyjaśnień i dowodów w tym zakresie na każde żądanie OSD.
5. OK jest zobowiązany do wnoszenia na rzecz OSD opłat z tytułu Usług świadczonych przez OSD na rzecz OK zgodnie z zawartymi Umowami Szczegółowymi, w terminach i formie oraz zgodnie z wytycznymi określonymi w Umowie Ramowej i Szczegółowej.
6. OK zobowiązuje się wykonywać wszelkie prace związane z korzystaniem z Usług świadczonych na podstawie zawartych z OSD Umów Szczegółowych w taki sposób, by nie powodować zakłóceń lub uszkodzeń w Infrastrukturze Alianet lub innych użytkowników sieci Alianet.
7. OK nie może wykonywać zmian lub przeróbek w zakresie Infrastruktury Alianet bez zgody OSD.
8. Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach zaistniałych w trakcie realizacji Usług mogących mieć wpływ na funkcjonowanie Infrastruktury Alianet lub sieci telekomunikacyjnych przyłączonych do Infrastruktury Alianet, w tym na ich integralność lub na jakość usług świadczonych abonentom.
9. Jeżeli Siła wyższa może spowodować bądź spowodowała niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez Stronę to:
 - a) Strona ta niezwłocznie zawiadomi na piśmie lub elektronicznie drugą Stronę o zaistnieniu zdarzenia o charakterze Siły wyższej, a ponadto będzie informować drugą Stronę o istotnych faktach mających wpływ na przebieg takiego zdarzenia, w szczególności o przewidywanym terminie jego ustania i o przewidywanym terminie podjęcia niezwłocznie wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy oraz o zakończeniu tego zdarzenia, w miarę możliwości przedstawiając dokumentację w tym zakresie;
 - b) Strona ta niezwłocznie rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia.
10. Strona jest zobowiązana do naprawienia szkody, którą poniosła druga Strona, wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności. Szkada obejmuje straty rzeczywiste, które poniosła dana Strona.

Rozdział 8 Odpowiedzialność stron

1. Za działanie lub zaniechania podwykonawców oraz wszelkich osób upoważnionych przez Stronę, Strona odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.

2. Strona nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez drugą Stronę wynikające z przerwania lub zakłócenia funkcjonowania Infrastruktury będącej następstwem działań drugiej Strony lub osób trzecich, na które Strona nie miała wpływu.
3. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest działaniem Siły wyższej.

Rozdział 9 Poufność i Tajemnica Telekomunikacyjna

1. Strony zobowiązane są do ochrony Informacji poufnych.
2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy wszelkie informacje techniczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne dotyczące drugiej Strony, uzyskane dla celów związanych z zawarciem i realizacją Umowy, niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła.
3. Obowiązek poufności nie obejmuje informacji, których obowiązek ujawnienia wynika z przepisów prawa, a także informacji ogólnodostępnych.
4. Obowiązek poufności trwa w trakcie związania Stron Umową, a także 3 (trzy) lata po jej ustaniu.
5. Strony zobowiązane wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie dla celów realizacji Przedmiotu Umowy.
6. Strona może dochodzić odszkodowania z tytułu naruszenia postanowień zobowiązania do ochrony informacji poufnych na zasadach ogólnych.
7. W celu zachowania bezpieczeństwa informacji i ochrony danych, Strony są zobowiązane do zachowania tajemnicy i ochrony danych.
8. Strony są zobowiązane do zachowania należytej staranności w zabezpieczaniu urządzeń i sieci oraz zbiorów danych przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich.
9. Strony zgodnie oświadczają, że przetwarzanie danych osobowych Abonentów niezbędne do uruchomienia oraz świadczenia Usługi BSA będzie się odbywało na podstawie odrębnej umowy zawartej między Stronami.

Rozdział 10 Rozstrzygnięcie sporów

1. W razie sporu związanego z wykonywaniem niniejszej Umowy Strony będą dążyły do jego polubownego rozwiązania w drodze negocjacji, mając na uwadze w szczególności zapewnienie ciągłości procesów eksploatacji, w tym zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania sieci i świadczenia usług.
2. Jeżeli w wyniku negocjacji prowadzonych co najmniej przez 30 (trzydzieści) DR Strony nie dojdą do porozumienia, każdej z nich przysługuje prawo wniesienia stosownego powództwa do sądu powszechnego.
3. Spory wynikłe z Umowy będą poddawane rozstrzygnięciu przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Krakowie.
4. W zakresie i trybie uregulowanym w przepisach odrębnych, spory między Stronami może rozstrzygać Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział 11 Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązują się do zgodnego współdziałania w celu realizacji Umowy.
2. Cesja - Przeniesienie praw lub obowiązków wynikających z Umowy odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (tj. Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93).
3. W zakresie nieuregulowanym Umową, mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
4. Wszelkie zmiany Umowy Ramowej wymagają zgody obu Stron wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, chyba, że w Umowie Ramowej określono inaczej.
5. Załączniki wymienione w Umowie stanowią integralną część Umowy.
6. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Spis załączników:

- Załącznik 1. Wniosek o Zawarcie Umowy Ramowej/Umowy Szczegółowej
- Załącznik 2. Cennik Usług (obowiązujący w dniu zawarcia Umowy Ramowej)
- Załącznik 3. Opis świadczonych Usług
- Załącznik 4. Dane kontaktowe