



UMOWA RAMOWA OPERATORA DSS

o dostępie do infrastruktury telekomunikacyjnej wybudowanej z
udziałem środków pomocowych Unii Europejskiej.

Zawarta z Operatorem Sieci Dostępowej:



**UMOWA RAMOWA NR.....**

zawarta w dniu we Wrocławiu, pomiędzy:

DSS OPERATOR SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą przy ul. Redyckiej 71 we Wrocławiu (51-169), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000631261. Wartość kapitału zakładowego 700.000 PLN, NIP: 8971789537, REGON: 022090581, numer RPT: 10708;

zwaną dalej OI lub Operatorem Infrastruktury, którą reprezentuje:

1. Eugeniusz Kowalik – Prezes Zarządu

2. Piotr Lang – Wiceprezes Zarządu

a

.....z siedzibą prowadzącym działalność gospodarczą NIP:REGON: wpisanym do Rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem :

zwaną dalej OSD, lub „Operatorem Sieci Dostępowej”, którą reprezentuje:

1.....

2.....

OI lub OSD zwani są również dalej każdy z osobna „Stroną” lub łącznie „Stronami” Umowy Ramowej.

Preambuła

zważywszy, że:

1. Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego w ramach Projektu Dolnośląskiej Sieci Szerokopasmowej (DSS) wybudował infrastrukturę teleinformatyczną zapewniającą możliwość dostępu do Internetu szerokopasmowego na wybranych obszarach województwa dolnośląskiego na których występuje deficyt w dostępie do szerokopasmowego Internetu;
2. Celem Projektu DSS jest zapewnienie infrastruktury szkieletowo-dystrybucyjnej regionalnej sieci NGA na terenie województwa dolnośląskiego;
3. Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego zawarł z Operatorem Infrastruktury Umowę Koncesji na usługi Operatora Infrastruktury sieci teleinformatycznej powstałej w ramach projektu DSS z OI, będącą stroną Umowy Ramowej;
4. Operator Infrastruktury, stosownie do postanowień Umowy Koncesji, zobowiązany jest świadczyć usługi zgodnie z Decyzją Komisji Europejskiej numer SA.33386 2012/N w sprawie pomocy publicznej (treść decyzji dostępny na stronie internetowej OI) w szczególności z opisanymi w niej warunkami i zasadami uznania pomocy publicznej za zgodną ze wspólnym rynkiem;
5. Operator Infrastruktury zobowiązany jest dążyć do zapewnienia przestrzegania warunków określonych w Decyzji Komisji Europejskiej w sprawie pomocy publicznej w zawieranych przez Operatora Infrastruktury umowach, poprzez określenie warunków świadczenia usług, zgodnych z Decyzją Komisji Europejskiej.

Operator Infrastruktury przedstawia poniżej Umowę Ramową na świadczenie usług hurtowych.



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.

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;

Ciemne włókno światłowodowe - włókno światłowodowe o parametrach spełniających normy telekomunikacyjne umożliwiające realizację Usług transmisji danych;

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 OI. 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 OI 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;

DSS – Dolnośląska Sieć Szerokopasmowa, regionalna sieć szerokopasmowa Województwa Dolnośląskiego w rozumieniu ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2010 roku Nr 106 poz. 675, ze zm.);

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;

Jednostka Samorządu Terytorialnego (JST) – jednostka wykonująca działalność, o której mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. nr 106, poz. 675), w tym także w formie niewyodrębnionej w ramach jej osobowości prawnej, jak również w formie porozumienia, związku lub stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego, fundacji, której fundatorem jest jednostka samorządu terytorialnego, porozumienia komunalnego, spółki kapitałowej lub spółdzielni z udziałem jednostki samorządu terytorialnego;

Kanał optyczny (Lambda) – fala świetlna o określonej długości w systemie (C/D/U)WDM będąca nośnikiem sygnału cyfrowego;

Kolokacja - fizyczna przestrzeń techniczna wyposażona w niezbędne systemy zasilania, klimatyzacji oraz systemy zabezpieczeń, umożliwiające instalowanie urządzeń telekomunikacyjnych i teleinformatycznych przez PK;



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

Łącze cyfrowe – Łącze dzierżawione umożliwiające transmisję sygnału cyfrowego. W ramach tej usługi OSD jest udostępniany przezroczysty bitowo kanał cyfrowy;

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

Okres Rozliczeniowy – okres 1 (jednego) miesiąca kalendarzowego, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca do godz. 24:00 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;

Operator Infrastruktury (OI) – strona Umowy, której Podmiot publiczny (Województwo) powierzyło wykonywanie zadań z zakresu o którym mowa w art. 3 ust.1 pkt 1, 2 i 3 a-b ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2010 r. Nr 106, poz. 675, ze zm.);

Operator Sieci Dostępowej (OSD) – przedsiębiorca lub operator telekomunikacyjny albo jednostka samorządu terytorialnego prowadząca działalność w zakresie telekomunikacji albo podmiot, o którym mowa w art. 4 pkt 1, 2, 4, 5 i 8 Prawa telekomunikacyjnego, korzystający z Usług hurtowych lub Opisu i warunków Koncesji – postępowanie NR DT-W.I.272.1.2014 żądający udostępnienia mu lub zawarcia z nim umowy na korzystanie z Usług hurtowych, z wyłączeniem Użytkowników Końcowych;

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

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

Prace planowane – prace wykonywane przez OI 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.);

Projekt DSS – projekt „Likwidacja obszarów wykluczenia informacyjnego i budowa dolnośląskiej sieci szkieletowej” współfinansowany z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2007 – 2013;

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: $RDU [\%] = \frac{\text{czas całkowity} - \sum \text{czas awarii}}{\text{czas całkowity}} \times 100 [\%]$ gdzie czas całkowity = 8 760 godzin. Przy obliczaniu parametru RDU nie są brane pod uwagę Prace planowane oraz Przerwy w pracy;

Strony – OSD i OI;

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 OI 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 = 1¾ 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 OI z OSD regulująca zasady świadczenia Usług oraz ogólne zasady współpracy Stron stosownie do postanowień niniejszej Umowy;

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

Usługi – usługi świadczone przez OI na rzecz OSD, które w szczególności polegają na zapewnieniu OSD 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 Sieci Dostępowej lub żądający świadczenia takiej usługi od Operatora Sieci Dostępowej dla zaspokojenia własnych potrzeb;

Rozdział 2 Przedmiot Umowy Ramowej

1. Niniejsza Umowa Ramowa określa warunki dostępu telekomunikacyjnego do Sieci DSS 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 DSS polega na świadczeniu hurtowych usług telekomunikacyjnych, w szczególności OI zobowiązany jest do świadczenia następujących Usług:
 - a) Transmisji danych – Ethernet;
 - b) Transmisji danych – Lambda;
 - c) Dostępu do sieci Internet;
 - d) Dzierżawy Ciemnych włókien światłowodowych;
 - e) Dzierżawy przestrzeni Mikrootworu w Mikrokanalizacji;
 - f) Kolokacji.
4. OI 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. OI uprawniony jest do zachowania odpowiedniej rezerwy poszczególnych elementów sieci w celu zapewnienia rozwoju sieci oraz zapewnienia reguły równego traktowania poszczególnych OSD z zachowaniem odpowiedniej konkurencyjności na danym obszarze.
6. 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 DSS wynikają inne zasady i warunki zagwarantowania wspólnego korzystania oraz dostępu telekomunikacyjnego do Infrastruktury DSS, mają one pierwszeństwo przed zasadami i warunkami określonymi w niniejszej Umowie.
7. Umowa Ramowa określa warunki świadczenia wszystkich Usług, przy czym OSD może wybrać spośród nich wszystkie lub niektóre Usługi, z których będzie korzystał.
8. OSD dokonuje wyboru Usługi poprzez złożenie Zamówienia na Usługę stanowiący załącznik 1 do Umowy Szczegółowej. Umowa Szczegółowa określa przedmiot Usługi wybranej przez OSD.
9. Umowa Ramowa wraz z Umowami Szczegółowymi zawarte pomiędzy OI i OSD stanowią integralną całość.

Rozdział 3 Informacje ogólne

1. OI udostępnia OSD wszelkie informacje dotyczące Infrastruktury DSS 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 OSD do mikrokanalizacji OI,
 - 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 DSS powinny być udostępnione OSD również w formie graficznej np. w postaci mapy administracyjnej lub plików shp, na których naniesiono elementy Infrastruktury RSS, w szczególności:
1. warstwę mikrokanalizacji,
 2. warstwę kabli telekomunikacyjnych,
 3. warstwę elementów aktywnych,
 4. warstwę powierzchni kolokacyjnej.
3. OI udostępnia 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 OSD do informacji,
 - c) usystematyzowanego oraz zrozumiałego sposobu prezentowania informacji,
 - d) kompletności, rzetelności oraz aktualności informacji,
 - e) szczegółowości i konkretności informacji.
4. OI udostępnia OSD 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 OSD m.in. w formie plików elektronicznych wygenerowanych z SIIS, za pośrednictwem portalu internetowego OI lub za pośrednictwem innych systemów informatycznych OI.

Rozdział 4 Tryb zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy Ramowej

1. Umowa Ramowa zawierana jest na wniosek OSD. 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 OI,
 - b) elektronicznie poprzez wysłanie na adres e-mail: info@dssoperator.pl
3. W przypadku braków formalnych we Wniosku o zawarcie Umowy Ramowej, OI w terminie do 5 (pięciu) DR od dnia jego otrzymania, informuje OSD o tych brakach. Jeśli w przewidzianym terminie OI nie poinformuje OSD o brakach formalnych uznaje się, że Wniosek o zawarcie Umowy Ramowej jest wolny od braków formalnych.
4. W przypadku otrzymania od OI informacji o brakach formalnych, OSD 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. OI w terminie 14 (czternastu) DR od otrzymania wolnego od braków formalnych Wniosku prześle na adres korespondencyjny OSD jednostronnie podpisaną Umowę Ramową.
8. OSD po podpisaniu odsyła Umowę Ramową na adres siedziby OI.
9. Podpisana obustronnie Umowa Ramowa umożliwia wydawanie przez OI 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.

Rozdział 5 Czas trwania, zawieranie i rozwiązanie Umowy Szczegółowej

1. OSD w celu skorzystania z usługi telekomunikacyjnej, składa Zamówienie na Usługę do OI. Wzór Zamówienia Usługi stanowi załącznik 1 do Umowy Szczegółowej.
2. Zamówienie na usługę można złożyć:



- a) papierowo przez wysłanie na adres siedziby OI,
 - b) elektronicznie poprzez wysłanie na adres e-mail: info@dssoperator.pl
3. OI w terminie do 20 DR (dwudziestu dni roboczych) od otrzymania Zamówienia udzieli odpowiedzi OSD przesyłając jedną z następujących informacji:
 - a) TWP jeśli świadczenie Usług wymaga połączenia sieci DSS i sieci OSD,
 - 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. OI może odmówić świadczenia usługi lub rozszerzenia zakresu świadczonych usług gdy:
 - a) złożone zamówienie nie dotyczy Umowy Ramowej,
 - b) złożone zamówienie nie dotyczy oferty OI,
 - c) OSD zalega z płatnościami za Usługi,
 - d) OSD rażąco naruszył postanowienia Umowy Ramowej,
 - e) świadczenie Usługi jest niemożliwe z powodu Siły Wyższej.
5. Umowa Szczegółowa zawierana jest na czas określony.
6. Po upływie okresu, na jaki została zawarta Umowa Szczegółowa, okres jej obowiązywania ulega automatycznie dalszemu przedłużeniu na czas nieokreślony z zachowaniem 3 (trzy) miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
7. OSD przy zawieraniu Umowy Szczegółowej może podać konkretny termin wygaśnięcia Umowy Szczegółowej przypadający w dniu zakończenia czasu określonego na jaki Umowa Szczegółowa została zawarta lub po tym terminie.
8. W przypadku rozwiązania Umowy Szczegółowej przez OSD w okresie obowiązywania Umowy Szczegółowej na czas określony OSD zobowiązany jest uiścić na rzecz OI opłaty abonamentowe, które poniósłby, gdyby Umowa Szczegółowa nie uległa rozwiązaniu.
9. Umowa Szczegółowa może zostać rozwiązana za zgodą obu Stron w dowolnym terminie.
10. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę Szczegółową bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku gdy druga Strona narusza postanowienia Umowy Ramowej lub Umowy Szczegółowej i nie zaprzestała ich naruszania w terminie 10 (dziesięciu) DR od pisemnego wezwania do ich zaprzestania.
11. W przypadku wypowiedzenia przez OSD Umowy Szczegółowej przed podpisaniem Protokołu Zdawczo-Odbiorczego OI przysługują roszczenia wobec OSD z tytułu opłat aktywacyjnych w wysokości określonej w Cenniku Usług stanowiący załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.
12. Wszelkie zmiany dotyczące Umowy Szczegółowej wymagają formy pisemnej w trybie aneksu do Umowy.

Rozdział 6 Zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych

6.1 Postanowienia ogólne

1. Zarówno urządzenia stosowane przez OI i OSD 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 OSD Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie 2 (dwóch) DR od przekazania usługi do eksploatacji i nie zgłoszenia w tym terminie przez OSD, w formie pisemnej, zastrzeżeń do Usługi, data podpisanego jednostronnie przez OI Protokołu Zdawczo-Odbiorczego będzie uważana za dzień przekazania Usługi do eksploatacji.
5. W sytuacji zgłoszenia przez OSD zastrzeżeń, co do jakości udostępnionej Usługi i uznania przez OI zasadności zastrzeżeń, OI 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 30 (trzydzieści) DR od daty podpisania Umowy Szczegółowej, 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.
2. Realizacja Zamówienia na zmianę parametrów Usługi wymaga aneksowania obowiązującej Umowy Szczegółowej.
3. Realizacja Zamówienia OSD na zmianę parametrów Usługi następuje w terminie 5 (pięciu) DR od daty wysłania przez OI pozytywnej odpowiedzi na Zamówienie, chyba że strony ustalą inny termin.
4. W przypadku zmiany parametrów Usług OSD uiszcza na rzecz OI jednorazową opłatę za zmianę parametrów Usługi zgodnie Cennikiem Usług stanowiący załącznik nr 2 do Umowy Ramowej. Zmianie ulegną również miesięczne opłaty abonamentowe zgodnie z Cennikiem konkretnej Usługi.
5. 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 Nadzór OI

1. Wszelkie prace związane z korzystaniem z Infrastruktury DSS wykonywane przez OSD prowadzone są pod Nadzorem OI. OI pobiera opłaty za Nadzór w wysokości określonej zgodnie z Cennikiem Usług stanowiący załącznik nr 2 do Umowy Ramowej; przy czym OI nieodpłatnie sprawuje nadzór nad pracami wykonywanymi przez OSD w związku z koniecznością usunięcia skutków zdarzeń, za które odpowiedzialność ponosi OI.
2. Z zastrzeżeniem pkt 4 poniżej, OSD deklaruje sposób sprawowania nadzoru OI:
 - a) ciągle (gwarantowany) - zapewnienie nadzoru OI przez cały czas trwania prac. OI na bieżąco weryfikuje poprawność wykonania prac.
 - b) nieciągle - OI ma obowiązek pojawić się co najmniej na początku i na końcu prac. Minimalny czas nadzoru to 1 (jedna) godzina. W tym przypadku nadzór OI ma obowiązek zweryfikować poprawność wykonanych prac. OSD ma prawo do kontaktu z nadzorcą OI w ciągu całego czasu trwania prac. Nadzór OI ma obowiązek przybyć na miejsce prac w czasie nie dłuższym niż 4 (cztery) godziny (w godzinach sprawowania nadzoru OI) od momentu wezwania.
3. OSD informuje OI 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 OSD prac związanych z usunięciem Awarii, obowiązuje sprawowanie Nadzoru OI w sposób ciągle (gwarantowany). OSD informuje OI telefonicznie oraz drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, wskazany w Umowie, o planowanym terminie takich prac nie później niż:
 - a) w DR oraz w soboty (8.00 – 16.00) – 4 (cztery) godziny przed rozpoczęciem prac;
 - b) w DR oraz w soboty (16.00 – 22.00) – 6 (sześć) godzin przed rozpoczęciem prac;
 - c) w nocy (22.00 – 8.00), niedziele i dni ustawowo wolne od pracy – 8 (osiem) godzin przed rozpoczęciem prac.
5. W przypadku odwołania prac które wymagają Nadzoru OI OSD jest zobowiązany poinformować o tym OI co najmniej 2 (dwie) godziny przed rozpoczęciem prac. W przeciwnym wypadku OI naliczy opłatę za Nadzór OI za pierwszą godzinę Nadzoru OI wraz z dojazdem (zgodnie z Cennikiem Umowy z załącznikiem nr 2 do Umowy Ramowej).
6. W przypadku niestawienia się jednej ze Stron w miejscu i terminie wskazanym przez OSD zgodnie z pkt 3 powyżej, Strona, której przedstawiciel stawiał się w wyznaczonym miejscu i terminie obciąża drugą Stronę opłatą w wysokości jak za 8 (osiem) godzin nadzoru OI, sprawowanego w danych godzinach.
7. Po zakończeniu prac, przedstawiciel OI spisuje Protokół Zdawczo-Odbiorczy i podpisuje go dwustronnie z przedstawicielem OSD. Protokół powinien zawierać krótki opis wykonanych prac z wyszczególnieniem m.in.: elementów Infrastruktury DSS, na jakich prace były wykonane, zakresu prac oraz ilości godzin sprawowania Nadzoru OI. Odmowa podpisania Protokołu Odbioru Wykonanych Prac przez którąkolwiek ze Stron zostanie opisana w Protokole wraz z podaniem przyczyn odmowy.

6.5 Zasady postępowania w przypadku wystąpienia Awarii

1. OSD jest zobowiązany do zgłaszania Awarii do OI niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
2. OI przyjmuje zgłoszenia w trybie 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę 7 (siedem) dni w tygodniu.
3. Awarie powinny być zgłaszane do OI 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 OSD;
 - b) Id usługi,
 - c) Imię i nazwisko zgłaszającego,
 - d) opis problemu,
 - e) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii.
6. OI zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia działań mających na celu usunięcie Awarii.



7. OI rejestruje zgłoszoną Awarię oraz nadaje jej numer identyfikacyjny (numer będzie wykorzystywany w komunikacji do jednoznacznej identyfikacji Awarii). OI informuje OSD telefonicznie oraz e-mailem o rejestracji awarii oraz o przystąpieniu do jej usuwania.
8. Po dokonaniu wstępnej analizy przyczyny Awarii, OI przekazuje OSD przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia naprawy.
9. OI może żądać dodatkowych informacji od OSD w sytuacji, gdy przekazane przez niego informacje są niewystarczające do podjęcia interwencji.
10. OI informuje OSD telefonicznie oraz potwierdza e-mailem usunięcie Awarii. Informacja zawiera numer identyfikacyjny awarii oraz datę i godzinę jej usunięcia.
11. Koszty usunięcia Awarii ponosi OI, o ile zdarzenie będące przyczyną Awarii nie było następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi OSD. Zakres odpowiedzialności ustala się w oparciu o udokumentowany koszt naprawy ustalony na podstawie kosztorysu powykonawczego zaakceptowanego przez Stronę.
12. W przypadku przekroczenia parametrów jakościowych OSD ma prawo żądać zapłaty Kar Umownych określonych w Cenniku Usług stanowiący załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.
13. W przypadku Awarii spowodowanej Siłą wyższą, OSD nie ma obowiązku wnoszenia opłat za Usługę proporcjonalnie do czasu jej trwania.
14. W przypadku Awarii będącej następstwem okoliczności, za które odpowiada OSD, OI pobiera opłaty za czas Awarii oraz OSD nie ma prawa żądać zapłaty Kar Umownych.

6.6 Prace planowe

1. OI będzie powiadamiać OSD o planowanej rozbudowie, okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej Infrastruktury, jeżeli zdarzenia te będą miały wpływ na prawidłowe świadczenie Usług na rzecz OSD.
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 OI powiadamia w formie pisemnej lub e-mailowej Służby Techniczne OSD z wyprzedzeniem 3 (trzech) 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 Stronę jako Awaria.
6. Czas trwania Prac planowych nie wlicza się do wskaźnika RDU Rocznej Dostępności Usługi.

6.7 Zasady dostępu do pomieszczeń

1. Dostęp do pomieszczeń OI może się odbywać tylko od Nadzorem OI.
2. Nadzór OI jest płatny zgodnie z Cennikiem Usług stanowiący załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.
3. OSD ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w mieniu OI, w stosunku do osób przebywających w pomieszczeniu OI lub w mieniu osób trzecich spowodowane przez OSD, osoby działające w imieniu OSD, pełnomocników lub podwykonawców OSD lub przez jego urządzenia.
4. Analogiczną odpowiedzialność za szkody powstałe na mieniu OSD ponosi OI.
5. OI zapewnia dla pracowników i podwykonawców OSD dostęp do pomieszczeń w trybie 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę 7 (siedem) dni w tygodniu.
6. Dostęp dla pracowników bądź podwykonawców OSD jest możliwy tylko w celu wykonania instalacji urządzeń, uruchamiania Usług, usuwania awarii oraz wykonywania czynności eksploatacyjnych na sieci OSD.
7. Dostęp do urządzeń OSD zlokalizowanych w pomieszczeniach OI mają tylko osoby upoważnione przez OSD w formie pisemnej.
8. Każdorazowe wejście do pomieszczeń OI osób upoważnionych przez OSD jest odnotowywane w dzienniku wejść prowadzonym przez pracowników OI, w którym odnotowuje się dane osoby wchodzącej wraz z czasem wejścia i wyjścia z pomieszczeń OI.
9. W czasie zgłoszenia osoba upoważniona ze strony OSD musi podać: imię i nazwisko, numer dowodu osobistego, cel wejścia do pomieszczeń OI, - planowany czas wejścia i wyjścia z pomieszczeń. Każdorazowe wejście do pomieszczeń OI osób upoważnionych ze strony OSD jest rejestrowane przez pracowników OI z uwzględnieniem następujących danych: imię i nazwisko osoby wchodzącej, numer dowodu osobistego osoby wchodzącej, imię i nazwisko pracownika OI wprowadzającego osobę wchodzącą, cel wejścia osoby wchodzącej do pomieszczeń OI, czas wejścia i wyjścia osoby wchodzącej, podpis osoby wchodzącej i wprowadzającej.
10. Wszystkie zapotrzebowania na wejście do pomieszczeń OI mogą być zgłaszane tylko z określonym wyprzedzeniem czasowym uzgodnionym pomiędzy OI a OSD, 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 OSD, wówczas pracownicy OI mają obowiązek odmówić danej osobie dostępu do pomieszczeń OI.



6.8 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. Opłaty podane są w Umowie Szczegółowej.
3. Zmiana Cennika Usług stanowiący załącznik 2 do Umowy Ramowej w trakcie trwania Umowy Szczegółowej nie powoduje zmian w płatnościach obowiązujących Umów Szczegółowych oraz nie wymaga podpisywania Aneksu do Umowy Ramowej.
4. Dla celów rozliczeń Długość taryfikacyjną łączy światłowodowego ustala się jako Długość optyczną pomiędzy punktami zakończenia zlokalizowanych w miejscach punktów styku.
5. 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.
6. Jednostką rozliczeniową dla Nadzoru OI jest każda rozpoczęta godzina wg rzeczywistego czasu poświęconego na jej wykonywanie.
7. 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 100W zgodnie z Cennikiem stanowiącym załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.
8. Cena Usług Transmisji Danych nie zależy od ich Długości (z wyjątkiem opustu dla łączy lokalnych Ethernet).

6.9 Płatności

1. OSD zobowiązany jest do uiszczania na rzecz OI opłat za Usługi określone w Umowie Szczegółowej na podstawie wystawionych przez OI 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 OI w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Jednocześnie OI jest uprawniony z własnej inicjatywy bądź na żądanie OSD 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. OI 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 OSD 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 OI.
10. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat OI 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.

6.10 Bonifikaty

1. Bonifikaty przysługują OSD za każdy dzień, w którym Usługa była niedostępna łącznie min. 12 (dwanaście) godzin. Bonifikaty nie przysługują OSD, jeżeli podstawą do ich przyznania są zdarzenia, za które odpowiedzialność ponosi OSD.
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 OSD zweryfikowany przez OI.
4. Bonifikaty uwzględnia się odejmując wysokość Bonifikaty od opłaty abonamentowej za usługę w jednym z kolejnych Okresów Rozliczeniowych.



6.11 Kary umowne

1. Z wyjątkiem należycie udokumentowanego przypadku Siły Wyższej Strony mogą zażądać kar umownych.
2. OI obowiązana jest do zapłaty kar umownych w następujących przypadkach:
 - a) niedotrzymania terminu Daty Aktywacji Usługi DAU z winy OI w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) opłaty abonamentowej za daną Usługę za każdy DR zwłoki;
 - b) niedotrzymania parametrów jakościowych określonych w rozdziale 3 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.
 - c) nieudostępnienia pomieszczeń w celu wykonania prac eksploatacyjnych przez OSD 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.
5. W przypadku świadczenia usług przez OSD niezgodnie z Decyzją Notyfikacyjną UE numer SA.33386 2012/N (treść decyzji dostępny na stronie internetowej OI) OSD zapłaci Karę Umowną w wysokości 3 (trzech) opłat abonamentowych za każdą Usługę w której notyfikacja została złamana, jednak nie mniej niż 5 000 zł za każdy stwierdzony przypadek.

6.12 Ograniczenie świadczenia usług w kategorii miejscowości nr 7

1. Zgodnie z decyzją notyfikacyjną SA.33386 (2012/N) z dnia 14.12.2012r. dopuszcza się możliwość świadczenia usług (tabela nr 2, poz. 7) w miejscowościach kategorii 7 "Węzły zlokalizowane w takiej miejscowości mogą być uważane tylko jako węzły techniczne, z wyjątkiem sytuacji kiedy spełnione są następujące dwa warunki:
 - a) najbliższy istniejący lub planowany (w najbliższych 3 latach) optyczny węzeł dystrybucyjny dostępny do wykorzystania w ramach sieci ostatniej mili NGA znajduje się nie bliżej niż ok. 4 km od planowanej lokalizacji węzła;
 - b) na danym obszarze brak jest usług NGA (oraz brak realnych planów w najbliższych 3 latach).W takim wypadku do DSS mogą być podłączone infrastruktury ostatniej mili NGA".

6.13 Reklamacje

1. OSD może składać reklamacje w szczególności z tytułu:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - b) opłat znajdujących się na fakturze VAT.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie lub elektronicznie, na adres wskazany w Umowie. Otrzymanie reklamacji zostaje przez OI potwierdzone w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Jeżeli reklamacja została sformułowana w sposób nie określający jej przedmiotu lub żądania, OI powinien wezwać OSD do niezwłocznego jej uzupełnienia. W przypadku wezwania OSD do uzupełnienia reklamacji, bieg terminu na jej rozpatrzenie ulega zawieszeniu.
4. OI rozpatruje reklamację w nieprzekraczalnym terminie 30 (trzydziestu) dni od daty wniesienia reklamacji z pominięciem okresu zawieszenia wskazanego w pkt.3.
5. W przypadku gdy OI 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), OI przekazuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.
8. Wniesienie reklamacji nie zwalnia OSD 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 OI 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 OSD przez IO 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 OSD przy odbiorze zwracanych zasobów możliwe jest sporządzenie Protokołu Zdawczo-Odbiorczego jedynie przez OI. Protokół Zdawczo-Odbiorczy z tej czynności, OI doręczy OSD 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. OSD, który nie dokona zwrotu zasobów na rzecz OI 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 OI, jest ona zobowiązana do uiszczenia kwoty określonej w niniejszym podpunkcie na rzecz OSD.

Rozdział 7 Zobowiązania Stron

1. OI 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. OI jest zobowiązany do utrzymania Infrastruktury DSS niezbędnej do świadczenia Usług na podstawie zawartych z OSD Umów Szczegółowych w należytym stanie, w szczególności poprzez bieżącą konserwację oraz usuwanie wszelkich uszkodzeń uniemożliwiających lub utrudniających normalne korzystanie z Infrastruktury DSS.
3. OSD zobowiązuje się do wykorzystywania Infrastruktury DSS zgodnie z warunkami określonymi w dokumentach, na podstawie których nastąpiło finansowanie budowy DSS ze środków publicznych. W szczególności OSD zobowiązuje się do wykorzystywania Infrastruktury DSS w celu świadczenia usług na obszarach wskazanych w ww. dokumentach.
4. OI jest uprawniony do kontrolowania sposobu wykorzystywania przez OSD Infrastruktury DSS pod kątem zgodności z warunkami, o których mowa w pkt. 3 powyżej. OSD jest zobowiązany do przedstawienia wszelkich wyjaśnień i dowodów w tym zakresie na każde żądanie OI.
5. OI na wniosek OSD jest zobowiązany do przeprowadzenia weryfikacji klasyfikacji miejscowości publikowanych na stronie internetowej OI w celu określenia aktualnego stanu konkurencji w danej miejscowości. Zmiana kategorii miejscowości po przeprowadzonej weryfikacji zostanie opublikowana na stronie internetowej OI.
6. OSD jest zobowiązany do wnoszenia na rzecz OI opłat z tytułu Usług świadczonych przez OI na rzecz OSD zgodnie z zawartymi Umowami Szczegółowymi, w terminach i formie oraz zgodnie z wytycznymi określonymi w Umowie Ramowej i Szczegółowej.
7. OSD zobowiązuje się wykonywać wszelkie prace związane z korzystaniem z Usług świadczonych na podstawie zawartych z OI Umów Szczegółowych w taki sposób, by nie powodować zakłóceń lub uszkodzeń w Infrastrukturze DSS lub innych użytkowników sieci DSS.
8. OSD nie może wykonywać zmian lub przeróbek w zakresie Infrastruktury DSS bez zgody OI.
9. Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach zaistniałych w trakcie realizacji Usług mogących mieć wpływ na funkcjonowanie Infrastruktury DSS lub sieci telekomunikacyjnych przyłączonych do Infrastruktury DSS, w tym na ich integralność lub na jakość usług świadczonych abonentom.
10. 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.
11. 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. Szkoda 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.

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 we Wrocławiu.
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

Podpis/y upoważnionego przedstawiciela OI

Podpis/y upoważnionego przedstawiciela OSD