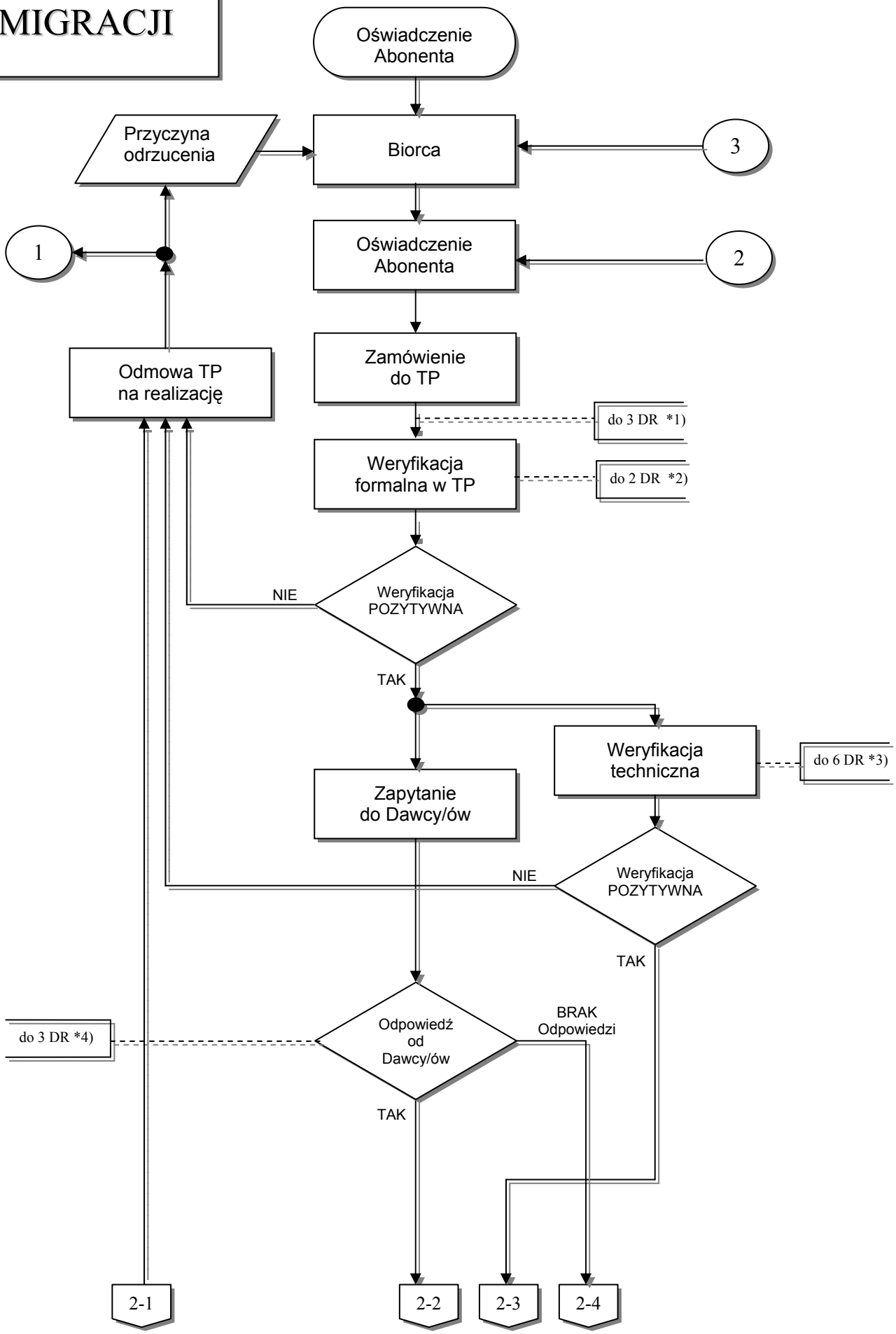
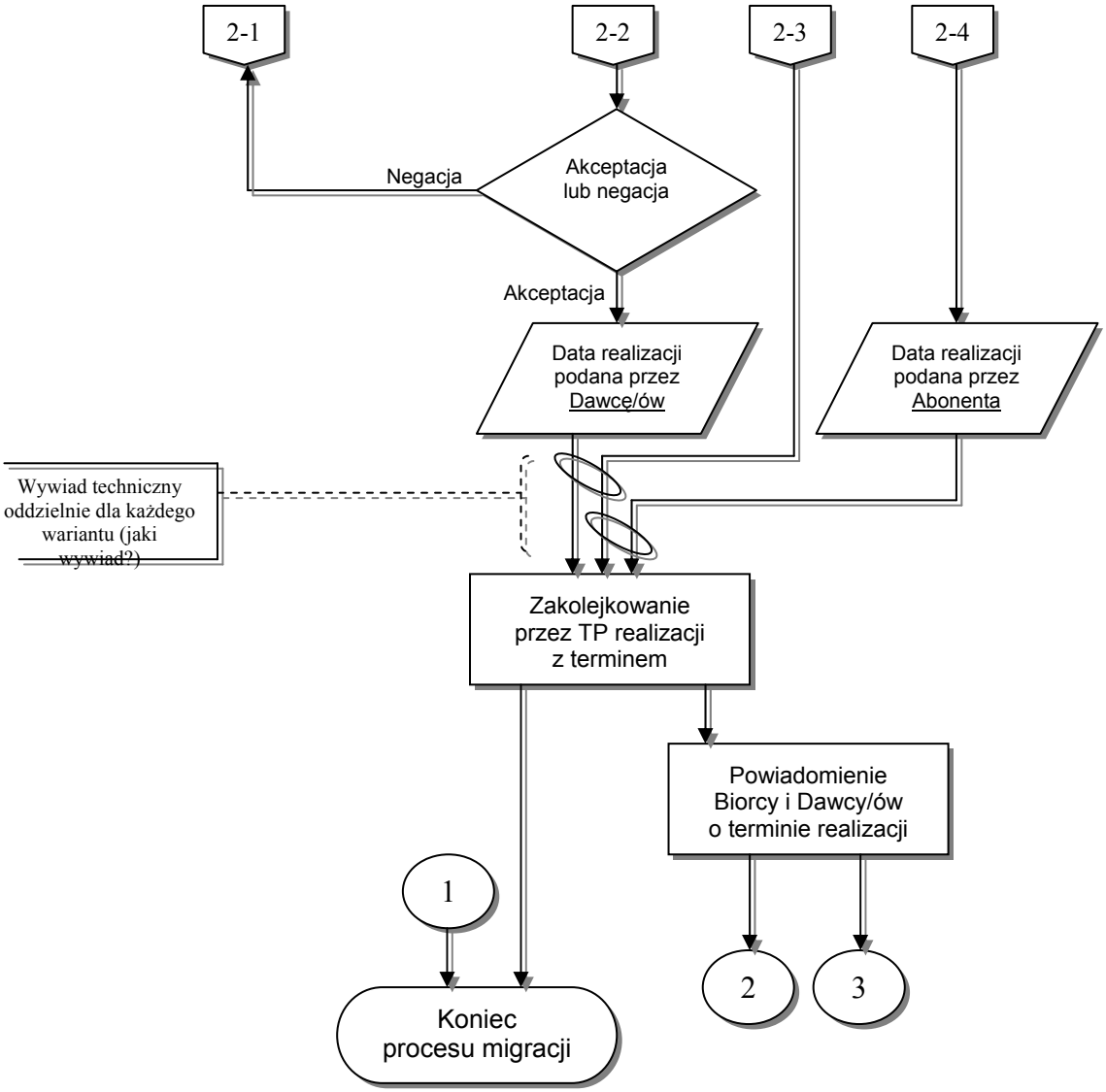
PROCES MIGRACJI





I Uwagi:

1) Biorca przesyła Oświadczenie Abonenta do Dawcy/Dawców a następnie Zamówienie do TP, na adres określony w Umowie.
2) TP w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania Zamówienia, dokonuje jego weryfikacji formalnej. W przypadku pozytywnej weryfikacji w powyższym terminie TP przekaże Zapytanie do Dawcy/ów o potwierdzenie daty uwolnienia Abonenta.Zapytanie zawiera następujące informacje:

a) ID zamówienia Migracji (podane przez Biorcę)
b) Rodzaj usługi hurtowej
c) Identyfikator Łącza Abonenckiego (Identyfikator usługi hurtowej TP)
d) Numer KNA Abonenta
e) Nazwa abonenta
f) Planowana data migracji

3) TP dokona weryfikacji technicznej w terminie 6 Dni Roboczych od zakończenia weryfikacji formalnej.
4) Dawca/y, w terminie 3 Dni Roboczych, odsyła uzupełniony komunikat do TP. Komunikat Dawcy zawiera następującą informację:

a) ID zamówienia Migracji (podane przez Biorcę)

oraz

b) Data uwolnienia Abonenta (jeżeli wpłynęła rezygnacja i udało się zidentyfikować abonenta)

lub

c) Kod odrzutu formalnego (wg listy w załączniku)

II TP umożliwi realizację Migracji na rzecz Biorcy w terminie:

a) potwierdzonym przez Dawcę - wynikającym z okresu wypowiedzenia aktualnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych pomiędzy Abonentem a Dawcą/ami, z adnotacją, że w przypadku umowy terminowej Abonent zobowiązuje się do zapłaty kar umownych wynikających z przedterminowego rozwiązania umowy terminowej, (dla dwóch Dawców jest to termin najdłuższy z dwóch podanych)

albo

b) potwierdzonym przez Dawcę - wskazanym w umowie terminowej jako koniec okresu lojalnościowego

albo

c) w przypadku braku odpowiedzi Dawcy, w terminie wskazanym przez Abonenta w Zamówieniu Migracji (w przypadku braku odpowiedzi od jednego z dwóch Dawców jest to termin dłuższy - albo termin Dawcy albo wskazany przez Abonenta)

W przypadku, jeżeli jest kilku Dawców, a potwierdzone daty uwolnienia Abonenta różnią się, jako termin migracji przyjmowana jest data najpóźniejsza.
W przypadku, jeżeli daty uwolnienia Abonentów są wcześniejsze niż 21 dni roboczych od daty wpłynięcia zamówienia na migrację, TP dokona migracji w teminie 21 dni roboczych od daty wpłynięcia zamówienia na migrację.
Faktyczny termin migracji ównie może być krótszy niż 21 dni roboczych i dłuższy niż 120 dni kalendarzowych od dnia wpływu Zamówienia Migracji do TP.

III Oświadczenie abonenta

Biorca po pozyskaniu oświadczenia woli Abonenta przesyła bezzwłocznie za potwierdzeniem odbioru, do Dawcy oryginał Rezygnacji Abonenta (Oświadczenia) zawierający:

a) oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dawcą;
b) upoważnienie Biorcy do występowania w imieniu Abonenta w celu realizacji jego oświadczenia woli;
c) identyfikator Zamówienia Migracji (id zamówienia nadawane przez Biorcę).

III Zawartość komunikatów

Biorca, po otrzymaniu potwierdzenia dostarczenia Rezygnacji Abonenta od Dawcy/ów, przesyła do TP, na adres określony w Umowie Migracji, Komunikat XML/papierowy formularz zamówienia zawierający co najmniej następujące dane:

a) Identyfikator Zamówienia Migracji (id zamówienia nadawane przez Biorcę);
b) Kod przyszłej Usługi Hurtowej;
c) Imię, nazwisko/nazwę Abonenta;
d) Adres lokalu lub Numer KNA;
e) Data Zamówienia rozumiana jako data wysłania Komunikat XML;
f) Datę rozwiązania Umowy podaną przez Abonenta;
g) (ta informacje nie jest TP potrzebna)

Dawca, w odpowiedzi na zapytanie TP przesyła następujące dane:

a) ID zamówienia Migracji
b) datę zakończenia świadczenia przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego usług na rzecz Abonenta uwzględniającą jego wolę wskazaną w Rezygnacji Abonenta otrzymanej od Biorcy
c) przyczynę odmowy realizacji Zamówienia Migracji, jeżeli taka wystąpi, zgodną z ustalonym powodem (kodem) odrzucenia.

TP przesyła potwierdzenie daty migracji do Dawców i Biorcy z wyprzedzeniem 7DR.

Potwierdzenie zawiera następujące informacje:

3. ID zamówienia Migracji
4. Potwierdzony termin migracji

IV Możliwość anulowania zamówienia

TP może anulować realizację Zamówienia Migracji z powodu:

4.4. rezygnacji Biorcy – Biorca przesyła informację o anulowaniu zamówienia zawierającą następujące dane:
   4.4.1. ID zamówienia migracji
   4.4.2. Data anulowania (data przesłania anulowania do TP)

albo

4.5. wycofania Rezygnacji Abonenta przez Abonenta u Dawcy/ów – Dawca przesyła do TP informację o wycofaniu rezygnacji zawierającą następujące dane:
   4.5.1. ID zamówienia migracji
   4.5.2. Data wpływu pisma o cofnięciu rezygnacji od Abonenta

W przypadkach opisanych w punkcie a) i b) zarówno Biorca jak i Dawca/y są zobowiązani do niezwłocznego przesłania do TP informacji o anulowaniu Zamówienia Migracji.
TP w przypadku otrzymania anulowania zamówienia wstrzymuje jego realizację i rozsyła w terminie 1DR do Dawców i Biorcy informację o przerwaniu procesu migracji, zawierającą:

   4.5.3. ID zamówienia na migrację
   4.5.4. wskazanie kto anulował migrację (Dawca(głos), Dawca(Internet), Biorca)

TP dokona skutecznego anulowania Zamówienia Migracji jeżeli zlecenie wycofania zamówienia wpłynie do TP nie później niż 10 dni przed datą realizacji Migracji określoną w punkcie II. Nie dochowanie terminu określonego powyżej skutkuje odrzuceniem takiego Komunikatu anulowania z informacją iż odwołanie migracji na tym etapie jest niemożliwe.

Pozostałe uwagi:

1. Należy określić jakich przypadków dotyczy Model migracji.

Model migracji powinien obowiązywać dla następujących przypadków (OK=operator korzystający, VOI – usługa głosowa operatora korzystającego/TP, LLP – LLU dostęp pełny, LLW – LLU dostęp współdzielony, NEO – usługa szerokopasmowa TP):

a) WLR(OK1) na WLR(OK2) – TP ma obowiązek zrealizować zamówienie mimo, że Abonent nie jest Abonentem TP
b) WLR(OK1) na VOI(OK2) - TP realizuje przeniesienie numeru (NP)
c) WLR(OK1) na VOI(TP)

d) BSA(OK1) na BSA(OK2) - TP ma obowiązek zrealizować zamówienie mimo, że Abonent nie jest Abonentem TP
e) BSA(OK1) na NEO(TP)
f) WLR(OK1) na LLP(OK1)
g) WLR(OK1) na LLP(OK2)
h) BSA(OK1) na LLP(OK1)
i) BSA(OK1) na LLP(OK2)
j) BSA(OK1) na LLW(OK1)
k) BSA(OK1) na LLW(OK2)
l) BSA(OK1)+WLR(OK1) na LLP(OK1)
m) BSA(OK1)+WLR(OK2) na LLP(OK1)
n) BSA(OK2)+WLR(OK1) na LLP(OK1)
o) BSA(OK1)+WLR(OK1) na LLP(OK2)
p) WLR(OK1)+BSA(OK1) na VOI(TP) i NEO(TP)

3. Identyfikator zamówienia Migracji

3.1. Identyfikator zamówienia migracji nadaje Biorca. Powinien on być umieszczany na:
- Oświadczeniu o rozwiązaniu umowy abonenckiej
- Zamówieniu

3.2. identyfikator powinien mieć określoną strukturę określającą:
- Rodzaj usługi do której będą migrowane dotychczasowe usługi
- Nazwę operatora Biorcy
- Unikalny numer identyfikujący dane zamówienie

Proponowana struktura jest następująca:

LLP11222333301NET – Netia zamówiła LLU dostęp pełny
lub np. *BSA22111223302PTK* – PTK zamówiła BSA
lub np. *NEO22111223302TPS* – Abonent wraca do usługi internetowej TP

a) Oznaczenie usługi do której następuje migracja:
LLP – LLU dostęp pełny
LLW - LLU dostęp współdzielony
BSA - BSA
WLR – WLR
NEO – neostrada
VOI – usługa głosowa operatora

b) Oznaczenie operatora Biorcy:
NET – Netia
ERA – PTC Era
GTS – GTSEnergis
DLG – Dialog
PTK – PTK Centertel
TPS – TP SA
itp.

c) Numer identyfikujący zamówienie:
unikalny ciąg 11 cyfr nadawanych przez Dawcę, który może zawierać następującą informację: 9 cyfr (numer PNK linii abonenckiej wraz z wyróżnikiem SN)+ dwie cyfry identyfikujące kolejne zamówienia dla tej linii (od 01 do 99)

4. Uwagi do załączników

4.1. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy abonenckiej.

4.1.1. usunięto jeden z trybów rozwiązania umowy: „zachowuję usługę u obecnego dostawcy usług"; gdyż trudno wyobrazić sobie świadczenie usługi po rezygnacji z tej usługi

4.1.2. zmieniono treść części opisu jednego z trybów rozwiązania umowy: z „poniesienia kosztów" na „zapłaty kar umownych"

4.1.3. datę wypowiedzenia rozdzielono na dwie pozycje – dot. usługi głosowej i internetowej, gdyż abonent może wypowiedzieć umowy abonenckie z różną datą (będzie np. chciał mieć przerwę w działaniu jednej z usług)

4.1.4. dostosowano formularz do jednej strony

4.2. Zamówienie

4.2.1. przeniesiono informację dot. przenośności numeru do sekcji „1.Rodzaj zamówienia"

4.2.2. dodano większą ilość pól na wpisanie numerów KNA Abonenta – na potrzeby WLR obecnie 7 numerów to minimum w przypadku klientów biznesowych

4.2.3. sekcję „Migracja" podzielono na dwie części – dotyczącą usługi głosowej i szerokopasmowej, gdyż abonent może wypowiedzieć umowy abonenckie z różną datą (będzie np. chciał mieć przerwę w działaniu jednej z usług)

4.2.4. usunięto checkboxy wskazujące tryb wypowiedzenia umowy abonenckiej gdyż nie są istotne w przypadku formularza, który jest wysyłany do TP

4.2.5. dodano numer ID zamówienia migracji w sekcji „2.Migracja"

5. Propozycja procesu obsługi migracji masowych w modelu Dawca=Biorca

Z uwagi na konieczność zapewnienia Operatorom Korzystającym efektywnego wspinania się po szczeblach drabiny inwestycyjnej niezbędne jest umożliwienie realizacji masowych migracji w obrębie usług hurtowych jednego Operatora Korzystającego (włączając w to Operatorów związanych kapitałowo z tym Operatorem Korzystającym). Możliwość migracji masowych znacząco przyspieszy i uprości sam proces migracji i jest korzystny zarówno dla TP jak Operatora Korzystającego. Proponujemy poniższy sposób przeprowadzania migracji masowych:

5.1. Przedmiot migracji:

a) BSA+WLR do LLU dostęp pełny
b) WLR do LLU dostęp pełny
c) BSA do LLU dostęp współdzielony

5.2. Podmioty biorące udział w migracji:

TP – świadczy usługi hurtowe
Biorca=Dawca – Operator Korzystający lub podmiot powiązany kapitałowo z Operatorem Korzystającym

5.3. Fazy migracji:

A. Przygotowanie do migracji
B. Realizacja techniczna

A. Przygotowanie do migracji:

Zamówienie na migrację składane jest zbiorczo w formie Listy Migracyjnej. W procesie migracji nie są wymagane inne dokumenty (np. oświadczenia abonenta lub Operatora Korzystającego)

Po stronie TP i Operatora Korzystającego wyznaczeni są Koordynatorzy Migracji dedykowani do koordynowania przepływu informacji podczas procesu migracji.

5.3.1. Lista Migracyjna

a) Operator Korzystający przesyła do TP Listę migracyjną zawierającą usługi hurtowe, które mają zostać zmigrowane. Komunikacja odbywa się drogą e-mailową pomiędzy Koordynatorami Migracji w TP i u Operatora Korzystającego.

b) Lista migracyjna jest „paczką" obejmującą łącza abonenckie będące w zasięgu jednego PG/węzła LLU. Jedna paczka obejmuje łącza abonenckie w zasięgu jednego PG/węzła LLU.

c) Lista ma formę pliku .xls zawierającego tabelę obejmującą następująca informację dla każdego łącza abonenckiego:

- liczba porządkowa wiersza określającego łącze abonenckie
- ID zamówienia Migracji
- adres zakończenia łącza abonenckiego (miejscowość, kod pocztowy, ulica, numer domu, numer lokalu)
- numer KNA z WSN (jeśli jest)
- wskazanie, czy jest świadczona usługa BSA
- nazwa operatora świadczącego usługę BSA
- Identyfikator Łącza Abonenckiego dla usługi BSA
- wskazanie, czy jest świadczona usługa WLR
- nazwa operatora świadczącego usługę WLR
- oznaczenie typu zamawianego dostępu (LLU pełny/współdzielony)
- oznaczenie kabla korespondencyjnego na który ma nastąpić wpięcie uwalnianego łącza
- oznaczenie pary miedzianej w kablu korespondencyjnym
- informacja czy wnioskowane jest przeniesienie numeru
- numer NRN (jeśli wnioskowano o przeniesienie)

d) dodatkowo Lista migracyjna zawiera następujące kolumny uzupełniane w kolejnych krokach procesu:

- decyzja Operatora Korzystającego (migrować/nie migrować)
- weryfikacja formalna (pozytywna/negatywna)
- kod odrzutu formalnego
- opis powodu odrzutu formalnego
- poprawiono dane (TAK/NIE)
- weryfikacja techniczna (pozytywna/negatywna)
- kod odrzutu technicznego
- opis powodu odrzutu technicznego
- LNP (pozytywna/negatywna)

5.3.2. Weryfikacja formalna

a) TP, w ciągu 2DR od otrzymania Listy migracyjnej, dokonuje weryfikacji formalnej możliwości realizacji migracji na każdym z łączy abonenckich wskazanych w Liście.

b) W przypadku, gdy dla któregoś z łączy abonenckich wskazanych na liście migracja nie jest możliwa, TP wskazuje to łącze i podaje przyczynę odrzucenia w formie kodu odrzutu i opisu.

c) Możliwe przyczyny odrzucenia wraz z kodami są następujące:

(zgodnie z załącznikiem do Modelu migracji)

d) Odrzucone zamówienia są wskazywane na Liście Migracji przesyłanej drogą e-mailową w formie pliku .xls przez Koordynatora Migracji po stronie TP do Koordynatora Migracji po stronie Operatora Korzystającego.

e) Łącza zweryfikowane negatywnie formalnie są wskazywane na Liście Migracji poprzez wpisanie statusu „negatywna" w kolumnie „weryfikacja formalna" oraz uzupełnieniu stosownych kodów i opisów odrzutu formalnego w kolejnych kolumnach

f) Łącza zweryfikowane pozytywnie formalnie są wskazywane na Liście Migracji poprzez wpisanie statusu „pozytywna" w kolumnie „weryfikacja formalna"

5.3.3. Poprawa Listy migracyjnej

a) Operator Korzystający po otrzymaniu pliku z odrzutem formalnym może poprawić Listę Migracyjną (poprawia dane i zaznacza „TAK" w kolumnie „poprawiono dane") lub zrezygnować z migracji odrzuconych formalnie przypadków łączy abonenckich (ustawia status „nie migrować" w kolumnie „Decyzja Operatora Korzystającego").

b) W ciągu 2DR Operator Korzystający przesyła poprawioną Listę Migracyjną (Lista zawiera wszystkie łącza abonenckie podane na pierwotnej liście z uzupełnionymi statusami).

5.3.4. Weryfikacja techniczna

a) Po dokonaniu pozytywnej weryfikacji formalnej lub po upływie terminu 2DR na jej wykonanie, TP przystępuje do weryfikacji możliwości technicznych. TP ma 5DR na weryfikację techniczną.

b) W przypadku, gdy dla któregoś z łączy abonenckich wskazanych na liście migracja nie jest możliwa ze względów technicznych, TP wskazuje to zamówienie (wpisuje „negatywna" w kolumnie „weryfikacja techniczna") i podaje przyczynę odrzucenia w formie kodu odrzutu i opisu

c) Możliwe przyczyny odrzucenia wraz z kodami są następujące:

(zgodnie z załącznikiem do Modelu migracji)

d) Łącza zweryfikowane pozytywnie technicznie są wskazywane na Liście Migracji poprzez wpisanie statusu „pozytywna" w kolumnie „weryfikacja techniczna"

e) Dla łączy, dla których TP nie ma możliwości wnioskowanej realizacji przeniesienia numeru, TP zaznacza „negatywna" w kolumnie „LNP"

f) Dla łączy, dla których TP jest możliwość wnioskowanej realizacji przeniesienia numeru, TP zaznacza „pozytywna" w kolumnie „LNP"

g) Lista Migracyjna po weryfikacji formalnej jest przesyłana do Operatora Korzystającego

5.3.5. Zamknięcie Listy Migracyjnej

a) Operator Korzystający po otrzymaniu Listy Migracyjnej po weryfikacji technicznej, w okresie 2DR ma prawo do ewentualnych reklamacji. Reklamowane przypadki ponownie trafiają do TP i są ponownie weryfikowane.

b) Po zakończeniu weryfikacji technicznej lub po zakończeniu procesu reklamacyjnego Operator Korzystający przesyła do TP Zamkniętą Listę Migracyjną w której ostatecznie wskazuje, które łącza mają ulec migracji (wartość „migrować" w kolumnie „decyzja Operatora Korzystającego").

c) Jeżeli TP nie ma uwag do Zamkniętej Listy Migracyjnej migracja jest przekazywana do realizacji

B. Realizacja techniczna

5.3.6. TP realizuje migrację (uwolnienie wszystkich łączy z listy) w terminie 21DR od dnia przekazania przez Operatora do TP listy migracyjnej wolnej od braków formalnych. Realizacja NP następuje w tym samym dniu.

a) przepięcie następuje w obecności służb Operatora Korzystającego. Koordynator TP 2DR wcześniej informuje Koordynatora Operatora o godzinie i miejscu, w którym następuje uwalnianie klientów.

b) TP ma obowiązek w 21.DR zapewnić dostęp służbom Operatora Korzystającego do obiektu TP

5.3.7. Migracja całej listy dla węzła odbywa się w ciągu jednego dnia.

a) wszelkie problemy zaistniałe podczas migracji rozwiązywane są w trakcie migracji.

5.3.8. Protokół odbioru ze specyfikacją każdego zmigrowanego łącza abonenckiego podpisują wspólnie przedstawiciel Operatora Korzystającego i TP w miejscu dokonania migracji

6. Resellerzy

Jeżeli Operator Korzystający udostępnia zamawiane usługi hurtowe do sprzedaży detalicznej poprzez swoich Resellerów, ma on obowiązek zapewnić efektywną komunikację z Resellerami pozwalającą przeprowadzać proces migracji bez przeszkód. W szczególności odpowiada za błędy swoich Resellerów i swoje w zakresie przekazywania informacji o rezygnacji z usług abonenckich świadczonych przez Resellerów w oparciu o usługi hurtowe kupowane przez Operatora. Newralgicznym punktem jest potwierdzanie daty uwolnienia Abonenta przez Operatora Korzystającego po otrzymaniu przez Resellera Oświadczenia o rezygnacji z umowy abonenckiej otrzymanego od operatora Biorcy.

7. Możliwość dyscyplinowania Dawcy

W celu uniknięcia ryzyka prowadzenia nieuczciwych działań przez Dawcę polegających na niepotwierdzaniu TP faktu otrzymania Oświadczenia o rezygnacji z usług od Biorcy mimo otrzymania takiego Oświadczenia należy wprowadzić jasne zasady dyscyplinowania Dawców.