



Fundusze
Europejskie
Polska Cyfrowa



Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



INSTRUKCJA OBSŁUGI SYSTEMU KOMUNIKACYJNEGO na potrzeby dostępu hurtowego dla pierwszego naboru POPC

1. Założenia systemu

- 1.1. W celu realizacji postanowień rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu, art. 27 ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych oraz Wymaganiami dla Sieci NGA – POPC z sierpnia 2015 r. P.P.H.U Koper Jan zwanym dalej Operatorem Sieci Dostępowej - OSD stosuje System Komunikacyjny będący funkcjonalną skrzynką email znajdującą się pod adresem: hurt_popc@tom-net.pl.
- 1.2. System Komunikacyjny służy do obsługi usług hurtowych oferowanych przez OSD w oparciu o sieć telekomunikacyjną i infrastrukturę telekomunikacyjną wybudowaną w ramach projektów pt. „Internet NGA na obszarze 029” oraz „Internet NGA na obszarze 031” dla Działania 1.1 pierwszego naboru POPC. „Wyciężenie terytorialnych różnic w możliwości dostępu do szerokopasmowego internetu o wysokich przepustowościach” w ramach I osi priorytetowej „Powszechny dostęp do szybkiego internetu” Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014- 2020.
- 1.3. Komunikacja z OSD jest realizowana w oparciu o System Komunikacyjny, z wyłączeniem przypadków, gdy przepisy prawa wymagają zachowania formy pisemnej.
- 1.4. System Komunikacyjny działa przez 24h na dobę.
- 1.5. Podmiotami uprawnionymi do korzystania z Systemu Komunikacyjnego są wyłącznie przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych zwanym dalej RPT, o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).

2. Instrukcja obsługi System Komunikacyjnego

- 2.1. System stanowi funkcjonalną skrzynkę email znajdującą się pod adresem hurt_popc@tom-net.pl
- 2.2. W celu złożenia zapytania ofertowego, próby o informacje należy wysłać wiadomość na adres email hurt_popc@tom-net.pl w tytule wiadomości podając numer RPT wg poniższego szablonu: „[Numer RPT] tytuł wiadomości”
- 2.3. Po otrzymaniu emaila, o którym mowa w 2.2., na żądanie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego OSD może potwierdzić otrzymanie wiadomości.
- 2.4. OSD komunikuje się za pośrednictwem Systemu Komunikacyjnego, natomiast kanałem awaryjnym jest kontakt kanałem telefonicznym.

3. Funkcje systemu komunikacyjnego

- Dostęp do aktualnych Informacji Ogólnych
- Terminową obsługą usług, w szczególności w zakresie:
 - I. składania i rozpatrywania zamówień na usługę,
 - II. zgłaszania i obsługi reklamacji, awarii, nadzoru, prac planowych dotyczących usług;
- Dostęp do formularzy i wzorów dokumentów, w szczególności zamówień na usługę i zgłoszeń;
- Przesyłanie innych dokumentów i korespondencji w wersji elektronicznej.