



Instrukcja Obsługi Systemu Komunikacyjnego

(SK) dla Operatorów Korzystających

Data obowiązywania: 22.06.2026

1. Wprowadzenie

- 1.1. Niniejszy dokument stanowi oficjalną instrukcję obsługi Systemu Komunikacyjnego (dalej jako „SK”) udostępnianego przez Systemia.pl Sp. z o.o. (dalej jako „OSD”) dla Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych (dalej jako „Operatorzy Korzystający” lub „OK”), którzy zawarli z OSD Umowę ramową w zakresie dostępu hurtowego do sieci zrealizowanej w ramach KPO4.
- 1.2. Celem SK jest zapewnienie sprawnej, bezpiecznej i niedyskryminującej komunikacji pomiędzy OSD a OK we wszystkich procesach związanych z realizacją usług hurtowych. Korzystanie z SK jest nieodpłatne.

2. Dostęp do systemu komunikacyjnego:

Adres Systemu: System Komunikacyjny opiera się na komunikacji via e-mail: pod adresem oh@systemia.pl

3. Uzyskanie danych dostępowych:

Dane dostępowe, czyli zautoryzowany adres e-mail, z którego będzie odbywać się komunikacja z SK, dla upoważnionych przedstawicieli OK zostaną wpisane do autoryzacji przez OSD po zawarciu Umowy ramowej z OK.

4. Wymagania techniczne:

- 4.1. Do poprawnego działania komunikacji SK wymagana jest obsługa poczty e-mail.
- 4.2. System jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem okresów Prac planowych.

5. Dostęp do informacji ogólnych:

- 5.1. Na stronie systemia.pl/oh OK ma dostęp do następujących informacji:
 - 5.1.1. Listy punktów adresowych (PA) w zasięgu sieci wraz z planowanymi datami uruchomienia.
 - 5.1.2. Lokalizacji i parametrów punktów dostępu do Usług (PDU) oraz Punktów Wymiany Ruchu (PWR).
 - 5.1.3. Listy kompatybilnych urządzeń końcowych (ONT).



5.1.4. Prognoz rozbudowy zasięgu.

6. Obsługa zamówień na usługi:

- 6.1.** SK umożliwia składanie, śledzenie statusu oraz zarządzanie zamówieniami na wszystkie usługi hurtowe oferowane przez OSD.
- 6.2.** Proces składania zamówienia odbywa się przez wysłanie stosownego e-maila.

7. Zgłaszanie i obsługa awarii oraz reklamacji:

- 7.1.** SK umożliwia:
 - 7.1.1.** Zgłaszanie awarie dotyczących świadczonych usług.
 - 7.1.2.** Składanie zapytań w sprawie statusu zgłoszeń awaryjnych i postępu prac naprawczych.
 - 7.1.3.** Składanie reklamacji dotyczące warunków umowy lub jakości świadczonych usług.
 - 7.1.4.** Otrzymywanie powiadomień o pracach planowych i działaniach utrzymaniowych.

8. Dostęp do dokumentów i korespondencji:

- 8.1.** Komunikacja z SK zapewnia dostęp do repozytorium następujących dokumentów:
 - 8.1.1.** Aktualne wersje oferty KPO4, cennika oraz niniejszej Instrukcji.
 - 8.1.2.** Wzory formularzy (np. zamówień, protokołów zdawczo-odbiorczych).
- 8.2.** System umożliwia również bezpieczne przesyłanie innej korespondencji i dokumentów w wersji elektronicznej pomiędzy Stronami.

9. Procedura awaryjna – Kanał awaryjny:

- 9.1.** W przypadku braku możliwości skorzystania z SK z przyczyn technicznych (np. awaria systemu OSD, przerwa w dostępie do internetu po stronie OK), OSD udostępnia Kanał awaryjny.
- 9.2.** Podstawowym Kanałem awaryjnym jest dedykowana, funkcyjna skrzynka e-mail o adresie: systemia.pl@gmail.com.
- 9.3.** Za pośrednictwem kanału awaryjnego realizowane są wyłącznie procesy krytyczne, tj. zgłaszanie awarii oraz komunikacja w sprawach już procedowanych zgłoszeń.
- 9.4.** Zgłoszenie awarii kanałem awaryjnym musi zawierać co najmniej: dane identyfikacyjne OK, numer usługi, opis sprawy, dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

10. Prace Planowe na SK

- 10.1.** OSD zastrzega sobie prawo do prowadzenia Prac planowych na SK, które mogą wiązać się z czasową niedostępnością systemu.
- 10.2.** Informacja o planowanych pracach będzie przekazywana OK za pośrednictwem SK z wyprzedzeniem co najmniej 10 Dni Roboczych.



- 10.3.** Powiadomienie będzie zawierać datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia prac, ich charakter oraz możliwy wpływ na obsługę procesów.
- 10.4.** W czasie niedostępności SK obowiązuje komunikacja z wykorzystaniem Kanału awaryjnego (zgodnie z pkt. 9.2).

11. Wsparcie Techniczne

Wszelkie pytania lub problemy techniczne związane z działaniem Systemu Komunikacyjnego (SK) należy zgłaszać do Działu Wsparcia Technicznego OSD:

- 11.1.** Adres e-mail: noc@systemia.pl.
- 11.2.** Numer telefonu: 61 415 22 00.
- 11.3.** Godziny pracy wsparcia: Dni robocze, w godzinach 8:00 – 19:00.