

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 - ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΟΡΙΣΜΟΙ	65
2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ	66
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ	67
4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ	68
5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	68
6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ	69
7. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	69
8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	70
9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	70
10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ	71
11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ	71
12. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ	71
13. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	72
14. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ / ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	73
15. ΕΝΤΥΠΑ	73
16. ΓΕΝΙΚΑ	74
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	76

Η Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών γίνεται σήμερα στη Λευκωσία την του μηνός, 20...μεταξύ της

Cablenet Communication Systems LTD

από οδό Αγίου Νικολάου 41-49, 2408 Λευκωσία, Κύπρο (η οποία για τους σκοπούς και όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα καλείται «η Cablenet») από το ένα μέρος και του/της

Δικαιούχος

με αρ. έγγραφης, από (ο οποίος/η οποία για τους σκοπούς και όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα καλείται «ο Δικαιούχος») από το άλλο μέρος και μαρτυρεί τα ακόλουθα:

ΕΠΕΙΔΗ τα Μέρη έχουν υπογράψει Συμφωνία Διασύνδεσης στις και

ΕΠΕΙΔΗ ο Δικαιούχος επιθυμεί να του παρέχονται από τη Cablenet οι Υπηρεσίες στο επίπεδο που συμφωνείται με βάση την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και

ΕΠΕΙΔΗ η Cablenet συμφωνεί να παρέχει στο Δικαιούχο τις Υπηρεσίες στο επίπεδο που συμφωνείται με βάση την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών,

ΣΥΜΦΩΝΟΥΝΤΑΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ:

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- 1.1. Οι ορισμοί που περιέχονται στη Συμφωνία Διασύνδεσης θα ισχύουν και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, εκτός εάν ορίζονται διαφορετικά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή εκτός εάν από το κείμενο της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών προκύπτει διαφορετικά.
- 1.2. Για σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, ισχύουν οι παρακάτω ορισμοί

Συμφωνία Διασύνδεσης σημαίνει τη συμφωνία για παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης που υπογράφηκε μεταξύ της Cablenet και του Δικαιούχου, ως αυτή τροποποιείται από καιρό σε καιρό.

Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σημαίνει την παρούσα συμφωνία αποτελούμενη από το προοίμιο, και τους όρους (1) μέχρι (16) και το συνημμένο Παράρτημα 1, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

Υπηρεσίες σημαίνει τις υπηρεσίες που παρέχονται από τη Cablenet προς το Δικαιούχο σε συμφωνημένο επίπεδο, όπως καταγράφονται στον όρο 8 πιο κάτω.

Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες ή βδομάδες) από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας, σύμφωνα με τον όρο 9.3 πιο κάτω, μέχρι την παράδοση της Υπηρεσίας, όπως αυτή συμφωνείται μεταξύ των Μερών.
Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν απώλεια όλων των Ζεύξεων Διασύνδεσης με ένα ή περισσότερους Κόμβους Διασύνδεσης.
Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν απώλεια μερικών Ζεύξεων Διασύνδεσης (όχι όλων) με ένα ή περισσότερους Κόμβους Διασύνδεσης.
Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες) από την παραλαβή της αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας μέχρι την αποκατάσταση της Βλάβης και την ενημέρωση του Δικαιούχου
Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών	σημαίνει το ποσοστό των αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών που είναι υπόχρεα η Cablenet να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσίας.
Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών	σημαίνει το ποσοστό των αναφορών Βλαβών που είναι υπόχρεα η Cablenet να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

- 2.1. Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών καθορίζει το επίπεδο στο οποίο θα παρέχει η Cablenet τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο.
- 2.2. Η Cablenet σε αντάλλαγμα της παραγγελίας των Υπηρεσιών και εκπλήρωσης των όρων παροχής των Υπηρεσιών από το Δικαιούχο όπως προνοείται στη Συμφωνία Διασύνδεσης, θα παρέχει τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζεται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.3. Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των όρων της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και της Συμφωνίας Διασύνδεσης, θα υπερισχύουν οι πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.4. Έκτος αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετικά, ως χρησιμοποιούνται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (i) «περιλαμβανόμενου» ή «περιλαμβανόμενων» σημαίνει «περιλαμβανόμενου ή περιλαμβανόμενων χωρίς περιορισμό», (ii) λέξεις στον ενικό περιλαμβάνουν τον πληθυντικό, (iii) λέξεις στον πληθυντικό περιλαμβάνουν τον ενικό και (iv) λέξεις που αφορούν το ένα γένος θα ερμηνεύονται ότι αφορούν το κάθε γένος, (v) «όρος» σημαίνει είτε ένα ορό είτε ένα υπό-ορό.
- 2.5. Οι τίτλοι και οι επικεφαλίδες των ορών εισάγονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών για λόγους ευκολίας αναφοράς μονό και δεν

αποτελούν μέρος ούτε επηρεάζουν το νόημα ή την ερμηνεία της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

- 2.6. Αναφορά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη διάταξη της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή οποιουδήποτε άλλου εγγράφου θα θεωρείται ως αναφορά στην παρούσα Συμφωνία, έγγραφο ή διάταξη που βρίσκεται σε ισχύ σήμερα, ως τροποποιείται, αλλάζει, συμπληρώνεται, διαφοροποιείται, εκχωρείται ή αντικαθίσταται, από καιρό σε καιρό.
- 2.7. Αναφορά σε οποιοδήποτε νομό ή νομοθετική πρόνοια θα ερμηνεύεται ως αναφορά στο νομό ή την πρόνοια ως έχουν από καιρό σε καιρό τροποποιηθεί, διαφοροποιηθεί ή επαναθεσπισθεί.
- 2.8. Οι οροί 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, και 25 της Συμφωνίας Διασύνδεσης που αφορούν τις Αποζημιώσεις (Indemnity), τον Περιορισμό Ευθύνης, τον Τερματισμό – Αναστολή, την Εκχώρηση, τη Σχέση Μεταξύ των Μερών, τις Ειδοποιήσεις, το Ισχύον Δικαίο και Επίλυση Διαφορών, Ολόκληρος Συμφωνία, Αποποιήσεις, Διαχωρισμό, Πνευματική Ιδιοκτησία και Δέσμευση Διαδόχων, θα ισχύουν κατ' αναλογία στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

- 3.1. Η παροχή των Υπηρεσιών από τη Cablenet στο Δικαιούχο θα διεκπεραιώνεται εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών που προνοούνται στον όρο 9 πιο κάτω.
- 3.2. Η αποκατάσταση των Βλαβών Υπηρεσιών από τη Cablenet θα διεκπεραιώνεται εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών που προνοούνται στον όρο 10 πιο κάτω και σύμφωνα με τις διαδικασίες αποκατάστασης Βλαβών που περιγράφονται στον όρο 11 πιο κάτω.
- 3.3. Οι διαδικασίες καταγραφής και ανταλλαγής πληροφοριών αναφορικά με την ικανοποίηση του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών, περιέχονται αναλυτικά στον όρο 12 πιο κάτω.
- 3.4. Ο όρος 13 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες αναφορικά με τις αποζημιώσεις που θα καταβάλει η Cablenet σε περίπτωση μη παροχής εξ υπαιτιότητας της του συμφωνημένου επιπέδου Υπηρεσιών, ενώ ο όρος 15 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες για την αξιολόγηση των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών) και για την αναθεώρηση της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών με βάση την εν λόγω αξιολόγηση.
- 3.5. Τα σχετικά έντυπα που οφείλουν να συμπληρώνουν τα Μέρη στα πλαίσια της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών περιέχονται στον όρο 16 πιο κάτω.
- 3.6. Η Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που αναγράφεται πιο πάνω και θα ισχύει για περίοδο [συμφωνία μεταξύ των Μερών] (αρχική περίοδος) και ανανεώνεται αυτόματα με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις για [αριθμό χρόνων], έκτος αν τερματιστεί νωρίτερα σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, έκτος του όρου πέντε (5) αυτής, ο οποίος θα συνεχίσει να βρίσκεται σε ισχύ μέχρις ότου οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες περιέλθουν στη δημοσία γνώση.

Νοείται ότι τα Μέρη συμφωνούν ότι η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα τερματίζεται αυτόματα σε περίπτωση τερματισμού της

Συμφωνίας Διασύνδεσης έκτος του ορού (5) αυτής, ο οποίος θα συνεχίζει να βρίσκεται σε ισχύ μέχρις ότου οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες περιέλθουν στη δημοσία γνώση.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ

4.1. Υποχρεώσεις Cablenet

- 4.1.1. Η Cablenet υποχρεούται να παρέχει τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζει η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 4.1.2. Η Cablenet υποχρεούται να καταβάλει προς το Δικαιούχο αποζημιώσεις σύμφωνα με τον όρο 13 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

4.2. Υποχρεώσεις Δικαιούχου

4.2.1. Προβλέψεις

- 4.2.1.1. Ο Δικαιούχος υποχρεούται να αποστέλλει στη Cablenet προβλέψεις ανά Τοπικό Τηλεφωνικό Κέντρο και Σημείο Σύνδεσης Υπό-βρόχου αναφορικά με:
 - τον αριθμό των Ζεύξεων Διασύνδεσης ανά Κόμβο Διασύνδεσης
- 4.2.1.2. Οι προβλέψεις θα πρέπει να γίνονται για περίοδο 12 μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο. Η υποβολή των προβλέψεων θα γίνεται ανά τρίμηνο ως ακολούθως:
 - Μέχρι 1η Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Απριλίου.
 - Μέχρι 1η Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιουλίου.
 - Μέχρι 1η Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Οκτωβρίου.
 - Μέχρι 1η Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιανουαρίου.
- 4.2.1.3. Στις περιπτώσεις όπου οι συνολικές τριμηνιαίες προβλέψεις του Δικαιούχου είναι ιδιαίτερα αυξημένες, η Cablenet δύναται να ζητήσει από το Δικαιούχο να επανεξετάσει τις προβλέψεις του, εντός εύλογης προθεσμίας και να τις μειώσει αναλογικά σε φυσιολογικά επίπεδα που θα προτείνει. Αν δεν επέλθει συμφωνία μεταξύ των Μερών και υπάρχει αδυναμία ανταπόκρισης της Cablenet εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών σύμφωνα με τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών, θα ενημερωθεί σχετικά ο Επίτροπος και θα ακολουθηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφοράς.
- 4.2.1.4. Οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών που υποβάλλονται από το Δικαιούχο πρέπει να είναι ισότιμα κατανεμημένες καθ' όλη τη διάρκεια του μήνα.
- 4.2.1.5. Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σ' ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων του τριμήνου, τότε η Cablenet δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του Δικαιούχου για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο με τις πραγματικές παραγγελίες του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 10%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο Δικαιούχος.

5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 5.1. Τα Μέρη δεσμεύονται να τηρούν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που θα ανταλλάσσονται μεταξύ τους σύμφωνα με τον όρο 9 της Συμφωνίας Διασύνδεσης, οι πρόνοιες του οποίου θα ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ

- 6.1. Τα Μέρη δικαιούνται να τροποποιήσουν την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σύμφωνα με τον όρο 16 της Συμφωνίας Διασύνδεσης, οι πρόνοιες του οποίου θα ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 6.2. Τα Μέρη δύνανται να συμπληρώνουν την παρούσα συμφωνία και προσθέτουν όρους που αφορούν το επίπεδο παροχής ποιότητας υπηρεσιών πέραν του βασικού επιπέδου υπηρεσιών (Premium SLA).

7. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 7.1. Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση είτε στην παροχή Υπηρεσιών, είτε στην αποκατάσταση Βλαβών που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της CableNet θα εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας. Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της CableNet, ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), τα ακόλουθα:

(α) Για την παροχή των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της CableNet από άλλους εκτός της CableNet.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της CableNet, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών.
3. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Συνδρομητή του Δικαιούχου, εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους.
4. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου έλεγχου της CableNet, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 13 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.

(β) Για την αποκατάσταση Βλαβών των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της CableNet από άλλους εκτός της CableNet.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της CableNet, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών.
3. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.
4. Όταν η Βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο της CableNet.
5. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Συνδρομητή του Δικαιούχου, εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους.
6. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή ατυχήματα πέραν του εύλογου έλεγχου της CableNet, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 13 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της CableNet στο χώρο του Δικαιούχου και/ή του Συνδρομητή του Δικαιούχου.
8. Όταν δεν αναφερθεί η Βλάβη με βάση τη συμφωνημένη διαδικασία.
9. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
10. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.

- 7.2. Σε περίπτωση που η παροχή των Υπηρεσιών απαιτεί την εγκατάσταση από τη CableNet οπτικής ίνας σε περιοχή που δεν καλύπτεται από δακτύλιο οπτικών ινών ή σε περιοχή που δεν έχει ανεπτυγμένο Δίκτυο η CableNet, οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

- 7.3. Σε περίπτωση που ο αριθμός των υποβληθέντων αιτήσεων από τον Δικαιούχο για παροχή Υπηρεσιών εντός μιας (1) εβδομάδας είναι μεγαλύτερος του 50% των προβλέψεων του Δικαιούχου για το μήνα, τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των αιτήσεων. Στην περίπτωση αυτή οι πέραν του 25% των αιτήσεων εξαιρούνται από τους Όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.4. Οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών οι οποίες υπερβαίνουν το Όριο του +10% των προβλέψεων του Δικαιούχου, δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.5. Εάν ο Δικαιούχος δεν υποβάλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.6. Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση, είτε στην παροχή Υπηρεσιών, είτε στην αποκατάσταση Βλαβών λόγω αναβάθμισης του Δικτύου της Cablenet ή/και των σχετικών υποστηρικτικών συστημάτων ή/και λόγω έκτακτων εργασιών στο Δίκτυο της Cablenet θα εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών.
- 8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**
- 8.1. Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας καλύπτει τις Υπηρεσίες Διασύνδεσης που περιγράφονται στην παράγραφο 3 του Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
- 8.2. Οποιοδήποτε άλλο προϊόν και/ή υπηρεσία ζητηθεί από το Δικαιούχο εξαιρείται από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**
- 9.1. Ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας και το Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών είναι:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Πρώτη Ζεύξη Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης (χωρίς συνεγκατάσταση, με υπόγεια πρόσβαση στα υποστατικά του Παροχέα)	Εβδομήντα (70) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της προσφοράς από τον Παροχέα	85%
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Πρώτη Ζεύξη Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης (χωρίς συνεγκατάσταση, με εναέρια πρόσβαση στα υποστατικά του Παροχέα)	Εβδομήντα (50) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της προσφοράς από τον Παροχέα	95%

ΥΠΗΡΕΣΙΑ (συνέχεια)	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Πρώτη Ζεύξη Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης (με συνεγκατάσταση)	Εβδομήντα (20) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της προσφοράς από τον Παροχέα	95%
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Επιπρόσθετες Ζεύξεις Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης	Είκοσι πέντε (10) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της προσφοράς από τον Παροχέα	95%

9.2. Ημερομηνία παραλαβής αίτησης για παροχή Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης μέσω ταχυδρομείου ή με το χέρι ή μέσω τηλεομοιότυπου. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση θα παραδίδεται μέχρι τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την ημέρα αυτή. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση παραδίδεται μετά τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την επομένη εργάσιμη ημέρα. Η CableNet θα παραλαμβάνει αιτήσεις σε εργάσιμες ημέρες

9.3. Η παροχή των Υπηρεσιών θα γίνεται σε ώρα και μέρα που προτείνεται από τη CableNet και συμφωνείται από τα Μέρη.

10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ

10.1. Ο Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και το Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών είναι:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Τρεις (3) ώρες από την αναφορά Βλάβης	95%
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Έξι (6) ώρες από την αναφορά Βλάβης	80%

10.2. Ημερομηνία αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής του Έντυπου Αναφοράς Βλάβης σύμφωνα με την Παράγραφο 5.3 του Παραρτήματος 7 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.

11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ

11.1. Η διαδικασία για την αναφορά και αποκατάσταση Βλαβών για τις Υπηρεσίες περιγράφεται στην Παράγραφο 5.3 του Παραρτήματος 7 και στην Παράγραφο 7 του Παραρτήματος 8 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.

12. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

- 12.1. Τα Μέρη υποχρεούνται να καταγραφούν ετήσια τις πληροφορίες που αφορούν τις αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών, μαζί με τους αντίστοιχους Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και τις αιτήσεις για αποκατάσταση Βλαβών και τους αντίστοιχους Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.
- 12.2. Η Cablenet , θα αποστέλλει κάθε Ιανουάριο στο Δικαιούχο ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση και με ταχυδρομείο στη διεύθυνση, πλήρως συμπληρωμένα τα έντυπα 10.1 και 10.2 που επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1 της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία του προηγούμενου έτους αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών, την αποκατάσταση Βλαβών Υπηρεσιών και τους σχετικούς Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.
- 12.3. Ο Δικαιούχος θα επεξεργάζεται τις πληροφορίες και θα αποστέλλει στη Cablenet τους υπολογισμούς του αναφορικά με τις τυχόν αποζημιώσεις που διεκδικεί από τη Cablenet με βάση τη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποστολή των έντυπων που αναφέρονται στον όρο 12.2 πιο πάνω.
- Νοείται ότι ο Δικαιούχος δεν θα δικαιούται να αποστείλει τέτοιους υπολογισμούς εκτός της προαναφερόμενης προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερών.
- 12.4. Σε περίπτωση που η Cablenet συμφωνεί, θα καταβάλλει στο Δικαιούχο το ζητούμενο ποσό των αποζημιώσεων υπό μορφή πίστωσης του λογαριασμού του, τον επόμενο χρεωστικό μήνα.

13. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

13.1. Αποζημιώσεις για Παροχή Υπηρεσιών

13.1.1. Ο υπολογισμός των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών) και οι αποζημιώσεις σε περίπτωση μη ικανοποίησης των στόχων (Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών και Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών) που προβλέπονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών γίνεται με βάση τον αριθμό των αιτήσεων του Δικαιούχου που υποβλήθηκαν στο υπό εξέταση έτος και έγιναν αποδέκτες από τη Cablenet.

13.1.2. Αποζημιώσεις θα καταβάλλονται μονό στις:

Ζεύξεις Διασύνδεσης

Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για παροχή Ζεύξεων Διασύνδεσης που παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών είναι μεγαλύτερος από ποσοστό 15% επί του συνολικού αριθμού των υποβληθέντων αιτήσεων από το Δικαιούχο για παροχή Ζεύξεων Διασύνδεσης. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται μονό για τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα και είναι πέραν του επιτρεπόμενου ποσοστού του 15%.

13.1.3. Από τον αριθμό των υποβληθέντων από το Δικαιούχο αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών, αφαιρούνται όλες οι αιτήσεις που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.

13.1.4. Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Δικαιούχος με βάση τον όρο 13.1.2 πιο πάνω, θα υπολογίζονται με βάση τις εργάσιμες ημέρες υπέρβασης από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ' υπαιτιότητας της Cablenet μέχρι και πέντε εργασίμων ημερών, θα καταβάλλονται από τη Cablenet αποζημιώσεις ίσες με το 10% του μηνιαίου τέλους εγκατάστασης της Υπηρεσίας ανά ημέρα. Με την πάροδο των πέντε (5) εργασίμων ημερών και νοούμενου ότι η Cablenet δεν έχει παραδώσει την

Υπηρεσία στο Δικαιούχο, η Cablenet υποχρεούται να καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 100% του ημερήσιου τέλους παροχής Υπηρεσίας για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ' υπαιτιότητας της στην παροχή της Υπηρεσίας. Νοείται ότι η συνολική αποζημίωση δεν πρέπει να υπερβαίνει το τέλος εγκατάστασης. Οι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται στις αιτήσεις που έχουν υποβληθεί ημερολογιακά τελευταίες.

13.2. Αποζημιώσεις για Αποκατάσταση Βλαβών

- 13.2.1. Αποζημιώσεις θα καταβάλλονται μονό στην περίπτωση που ο αριθμός των Βλαβών που αποκαθίστανται εκπρόθεσμα γίνεται με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, είναι μεγαλύτερος από ποσοστό 20% επί του συνολικού αριθμού των αναφορών Βλαβών του Δικαιούχου για Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλαβών Ζεύξεων διασύνδεσης
- 13.2.2. Στην περίπτωση των κρίσιμων Περιστατικών Βλαβών Ζεύξεων Διασύνδεσης, θα καταβάλλονται αποζημιώσεις εάν οι πρώτες τέσσερις Βλάβες που υποβάλλονται στο έτος ισχύος της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών δεν αποκαθίστανται εμπρόθεσμα. Σε περίπτωση που υπάρχουν πέραν των τεσσάρων Βλαβών εντός του κάθε έτους ισχύος της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας, θα καταβάλλονται αποζημιώσεις εάν το ποσοστό αποκατάστασης Βλαβών που αποκαθίστανται εκπρόθεσμα είναι μεγαλύτερο του 20% επί του συνολικού αριθμού των αναφορών Βλαβών για Κρίσιμα Περιστατικά Βλαβών Ζεύξεων Διασύνδεσης.
- 13.2.3. Από τον αριθμό των αναφορών βλαβών από το Δικαιούχο, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών, αφαιρούνται όλες οι αναφορές Βλαβών που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.
- 13.2.4. Στην περίπτωση αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και για κάθε ώρα καθυστέρησης εξ' υπαιτιότητας της Cablenet πέραν του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και του στόχου του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών όπως προνοείται στον όρο 10 πιο πάνω, η Cablenet θα καταβάλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 50% του ανάλογου ημερήσιου τέλους παροχής Υπηρεσιών για κάθε ώρα καθυστέρησης εξ' υπαιτιότητας της στην αποκατάσταση της Βλάβης των Υπηρεσιών. Νοείται ότι το συνολικό ποσό της καταβληθείσας αποζημίωσης δεν δύναται να υπερβαίνει το μηνιαίο τέλος που καταβάλλει ο Δικαιούχος για την εν λόγω υπηρεσία.

13.3. Καταβολή Αποζημιώσεων

- 13.3.1. Οι αποζημιώσεις που αναφέρονται στους όρους 13.1 και 13.2 πιο πάνω θα συνοψίζονται στο τέλος κάθε τριμήνου και θα καταβάλλονται στο Δικαιούχο υπό μορφή πίστωσης του λογαριασμού του, τον επόμενο χρεωστικό μήνα.

14. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ/ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 14.1. Με την επιφύλαξη των προνοιών του όρου 4.1.3 πιο πάνω, οι στόχοι (Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών και Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών) θα αξιολογούνται από τα Μέρη στο τέλος κάθε τριμήνου με την εξαγωγή των μετρήσεων. Στη βάση της δοκιμής συνεργασίας μεταξύ των Μερών, οι εν λόγω στόχοι θα μπορούν να αναπροσαρμόζονται με τα Μέρη να καταβάλλουν από κοινού προσπάθεια στην περίπτωση που η απόδοση είναι κάτω των οριοθετημένων χρόνων/στόχων. Η προσπάθεια αυτή πιθανόν να έχει ως αποτέλεσμα την αναθεώρηση της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

15. ΕΝΤΥΠΑ

15.1. Τα έντυπα με τις πληροφορίες που πρέπει να αποστέλλουν τα Μέρη, σύμφωνα με τον όρο 12 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1.

16. ΓΕΝΙΚΑ

16.1. Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών υπογράφηκε από τα Μέρη στην παρουσία μαρτύρων, κατά την ημερομηνία που αναφέρεται στην αρχή της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σε δύο πρωτότυπα που δόθηκαν ανά ένα στο κάθε Μέρος.

16.2. Το τέλος χαρτοσήμανσης της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών καταβάλλεται από το Δικαιούχο.

Σ' ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ και πιστή τήρηση των πιο πάνω αναφερόμενων όρων, οι συμβαλλόμενοι θέτουν τις υπογραφές τους πιο κάτω:

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

για Cablenet

για [παροχέα]

.....
Περικλής Θεοδωρίδης
Εμπορικός Διευθυντής

.....
όνομα
τίτλος

ΜΑΡΤΥΡΑΣ 1

ΜΑΡΤΥΡΑΣ 2

.....
Όνομα

.....
Όνομα

.....
Αρ. Ταυτότητας

.....
Αρ. Ταυτότητας

.....

.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΝΤΥΠΟ: 10.1 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»

ΥΠΗΡΕΣΙΑ:..... ΠΕΡΙΟΔΟΣ:.....

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»								
α/α	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΑΠΟΚΛΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	Η ΑΙΤΗΣΗ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
1								
2								
3								
4								
5								
6								
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ								
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:								
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:								
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:								
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:								
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:								
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:								
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:								
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:								
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:								

ΕΝΤΥΠΟ: 10.2 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»

ΥΠΗΡΕΣΙΑ:..... ΠΕΡΙΟΔΟΣ:.....

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»							
α/α	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΖΕΥΞΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ (ΩΡΕΣ)	ΑΠΟΚΛΙΣΗ (ΩΡΕΣ)	Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΒΛΑΒΗΣ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (ΝΑΙ/ΟΧΙ)	ΣΧΟΛΙΑ
1							
2							
3							
4							
5							
6							
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ							
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:		ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:					
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:		ΥΠΟΓΡΑΦΗ:					
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:					
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:		ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:							