

## ΕΙΔΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - ΑΓΟΡΑ ΚΙΝΗΤΗΣ

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ	78
ΜΕΡΟΣ 1 - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	79
ΜΕΡΟΣ 2 - ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ	80
ΜΕΡΟΣ 3 - ΚΟΜΒΟΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ CABLENET	81
ΜΕΡΟΣ 4 - ΤΕΧΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ	84
ΜΕΡΟΣ 5 - ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ	87
ΜΕΡΟΣ 6 - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ	97
ΜΕΡΟΣ 7- ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	100
ΜΕΡΟΣ 8 - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	103
ΜΕΡΟΣ 9 - ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	111

## ΕΙΔΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 ΑΓΟΡΑ ΚΙΝΗΤΗΣ

### 1. ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

- 1.1. Η προσφορά των χονδρικών προϊόντων από την Cablenet θα γίνεται έγκαιρα και πριν η Cablenet διαθέσει στην αγορά τις δικές της αντίστοιχες υπηρεσίες λιανικής έτσι ώστε η προσφορά λιανικής να μπορεί να αναπαραχθεί από τεχνικής πλευράς από τους εναλλακτικούς παροχείς.

## ΜΕΡΟΣ 1 - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### 1.1. Τερματισμός Κλήσεων στο Ιδεατό Δίκτυο Κινητών Υπηρεσιών της Cablenet

- 1.1.1. Ο τερματισμός κλήσεων σε αριθμούς που βρίσκονται στο ιδεατό δίκτυο κινητής της Cablenet περιλαμβάνει την παραλαβή κλήσεων που προέρχονται από το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα και παραδίνονται σε Σημείο Διασύνδεσης της Cablenet. Εναλλακτικά ο Παροχέας δύναται να παραδίδει τις κλήσεις σε σημεία Διασύνδεσης του Κινητού Δικτύου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ.
- 1.1.2. Η Cablenet θα παραλαμβάνει και θα τερματίζει κλήσεις μέσω του δικτύου με το οποίο έχει συμβληθεί για να παρέχει υπηρεσίες κινητής στους αριθμούς υπηρεσιών κινητής με αρίθμηση που εμπίπτει στο εύρος αριθμών που έχουν εκχωρηθεί στη Cablenet από τον Επίτροπο ή έχουν τύχει φορητότητας.
- 1.1.3. Τα στοιχεία των Κόμβων Διασύνδεσης, καθώς και οι περιοχές που θα καλύπτονται μέσω αυτών περιγράφονται στο Μέρος 3 του Ειδικού Παραρτήματος 2.

## ΜΕΡΟΣ 2 - ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

### 1. ΑΡΧΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

- 1.1. Δεν χρεώνονται Τέλη Διασύνδεσης για τον τερματισμό Ανεπιτυχών Κλήσεων στα Δημόσια Δίκτυα της Cablenet. Ο Χρόνος Χρέωσης αρχίζει με τη λήψη απαντητικού σήματος και περατούται με τη λήψη σήματος απόλυσης στο σημείο καταγραφής από το Μέρος που καταγράφει τη σχετική πληροφορία χρέωσης.
- 1.2. Όλα τα τέλη είναι σε Ευρώ και παρουσιάζονται χωρίς ΦΠΑ.

### 2. ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΓΟΡΑΣ ΚΙΝΗΤΗΣ CABLENET

α/α	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΕΛΟΣ € σεντ (δεν συμπτ. ΦΠΑ)
1	Τερματισμός Κλήσεων στο Ιδεατό Δίκτυο Κινητών Υπηρεσιών της Cablenet (περίοδος ισχύς 01/01/2018-31/12/18)	0.69 ανά λεπτό
2	Τερματισμός Κλήσεων στο Ιδεατό Δίκτυο Κινητών Υπηρεσιών της Cablenet (περίοδος ισχύς 01/01/2019-31/12/19)	0.48 ανά λεπτό

## ΜΕΡΟΣ 3 - ΚΟΜΒΟΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ CABLENET

### 1. ΚΟΜΒΟΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ CABLENET

- 1.1. Η Cablenet προσφέρει διασύνδεση στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της στα σημεία παρουσίας της βάση του πιο κάτω Πίνακα.

#### Κόμβοι Διασύνδεσης Cablenet

A/A	ΚΟΜΒΟΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ
1	<b>Αγία Παρασκευή</b> (οδός Αγίας Παρασκευής 23, 2002 Λευκωσία)
2	<b>Νιμέλι</b> (οδός Αγίου Νικολάου 41-49, 2408 Λευκωσία)
3	<b>Μέσα Γειτονιά</b> (λεωφ. Σπύρου Κυπριανού 1, 4001 Λεμεσός)
4	<b>Δροσιά</b> (οδός Κωνσταντίνου Παλαιολόγου 53, 6036 Λάρνακα)

- 1.2. Οι Κόμβοι Διασύνδεσης της Cablenet δρομολογούν κίνηση προς όλες τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την Συμφωνία Διασύνδεσης.
- 1.3. Οι κόμβοι Διασύνδεσης της Cablenet εξυπηρετούν τεχνολογία TDM.

A/A	ΚΟΜΒΟΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ TDM ΚΑΙ ΡΥΘΜΟΙ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ	ΠΡΟΘΕΜΑ ΔΡΟΜΟΛΟΓΗΣΗΣ - ΑΡΙΘΜΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ
1	<b>Αγία Παρασκευή</b>	2Mbps	1634[00-99]
2	<b>Νιμέλι</b>	2Mbps	1634[00-99]
3	<b>Μέσα Γειτονιά</b>	2Mbps	1634[00-99]
4	<b>Δροσιά</b>	2Mbps	1634[00-99]

- 1.4. Η Cablenet μπορεί να αρνηθεί την ικανοποίηση αιτήματος Διασύνδεσης σε σημεία όπου δεν υπάρχουν τεχνικά εφαρμόσιμες και εμπορικά βιώσιμες εναλλακτικές λύσεις ή όπου δεν υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι για την ικανοποίηση του αιτήματος του Παροχέα ή όπου η Διασύνδεση είναι τεχνικά αδύνατο να πραγματοποιηθεί. Η Cablenet οφείλει να τεκμηριώνει την άρνησή της να ικανοποιήσει το αίτημα Παροχέα για διασύνδεση στα δίκτυά της και να ενημερώνει ανάλογα τον Επίτροπο. Ο Παροχέας του οποίου το αίτημα για διασύνδεση δεν ικανοποιείται θα δικαιούται να φέρει το θέμα ενώπιον του Επιτρόπου ο οποίος βάσει των προνοιών του Νόμου Ν.112(Ι)/2004 θα επιλύσει τη διαφορά.
- 1.5. Οι κλήσεις που παραλαμβάνονται στους Κόμβους Διασύνδεσης της Cablenet θα πρέπει να περιλαμβάνουν μπροστά από τον αριθμό του καλούμενου Συνδρομητή ή της υπηρεσίας το πρόθεμα δρομολόγησης στην μορφή 16ΧΧΥΥ. Η Cablenet και ο Παροχέας θα πρέπει να ανταλλάσσουν πληροφορίες αναφορικά με τα προθέματα δρομολόγησης που θα ισχύουν στα δίκτυα τους.
- 1.6. Η διεπαφή που θα παρέχεται για σκοπούς διασύνδεσης στους Κόμβους Διασύνδεσης της Cablenet θα είναι τύπου G.703 και G.957 για τεχνολογία TDM.

## 2. ΔΙΑΣΤΑΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΦΩΝΗΣ ΚΑΙ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΣΗΜΑΤΟΔΟΣΙΑΣ

2.1. Η διαστασιοποίηση πόρων είναι δραστηριότητα που πραγματοποιείται και από τα δύο Μέρη.

### 2.2. Διαστασιοποίηση Καναλιών Φωνής

2.2.1. Για σκοπούς επιχειρησιακής συνέχειας και αναδρομολόγησης κλήσεων σε περίπτωση απώλειας ζεύξης ή και κόμβου Διασύνδεσης θα πρέπει να υπάρχουν συνδέσεις για τερματισμό της κίνησης φωνής μεταξύ του Παροχέα και της Cablenet και στους δύο Κόμβους Διασύνδεσης της Cablenet με δυνατότητα εξυπηρέτησης ποσοστού 80% της μέγιστης χωρητικότητας των συνδέσεων κατά την Ώρα Μέγιστης Κίνησης.

### 2.3. Διαστασιοποίηση Καναλιών Σηματοδοσίας

2.3.1. Τα κανάλια σηματοδοσίας πρέπει να διαστασιοποιούνται έτσι ώστε στην Ώρα Μέγιστης Κίνησης και κάτω από κανονικές συνθήκες, η ποσοστιαία αποδοτικότητα τους να μην υπερβαίνει το 20 % (ETSI EN 300 356).

2.3.2. Η διαστασιοποίηση των καναλιών σηματοδοσίας στους Κόμβους Διασύνδεσης θα γίνεται σε συνεργασία με τη Cablenet, ώστε να μπορούν να χειριστούν τον αναμενόμενο όγκο κίνησης. Κάτω από κανονικές συνθήκες, η μέγιστη τιμή επιτρεπόμενης κίνησης σηματοδοσίας ανά κανάλι σηματοδοσίας είναι 0,2 Erlang (ETSI EN 300 008-1, ETSI EN 300 009-1).

## 3. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

3.1. Η ποιότητα υπηρεσίας που προσφέρει η Cablenet σε σχέση με τις Υπηρεσίες Διασύνδεσης συνάδει με τα διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και είναι αντίστοιχη με την ποιότητα που παρέχει σε αντίστοιχες υπηρεσίες στα Δίκτυα της Cablenet. Η αρχή αυτή θα εφαρμόζεται αντίστοιχα και από τον Παροχέα.

3.2. Η Cablenet και ο Παροχέας υποχρεούνται να ανταποκρίνονται στην απαιτούμενη από το Νόμο, ποιότητα υπηρεσιών.

3.3. Η ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης καθορίζεται από το ποσοστό χρησιμοποίησης Ζεύξεων Διασύνδεσης και το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων στα Δημόσια Δίκτυα της Cablenet.

3.4. Το ποσοστό απόδοσης Ζεύξεων Διασύνδεσης καθορίζεται ως ακολούθως:

$$\% \text{ απόδοσης Ζεύξεων Διασύνδεσης} = \frac{\text{όγκος κίνησης σε Ώρα Μέγιστης Κίνησης}}{\text{αριθμός των κυκλωμάτων της Ζεύξης Διασύνδεσης}} \times 100$$

Το ποσοστό μέγιστης απόδοσης Ζεύξεων Διασύνδεσης καθορίζεται στο 80%. Τα Μέρη υποχρεούνται να παρακολουθούν συνεχώς τον αναφερόμενο δείκτη ώστε να διασφαλίζεται η σωστή διαστασιοποίηση των πόρων.

Η Cablenet διατηρεί το 80% ως μέγιστο δείκτη απόδοσης Ζεύξεων εντός των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της και θα προσφέρει την ίδια ποιότητα υπηρεσίας για την

κίνηση τερματισμού στα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της με την ποιότητα που παρέχει σε αντίστοιχες υπηρεσίες στους Συνδρομητές της.

$$\% \text{ Ανεπιτυχών Κλήσεων δικτύου} = \frac{\text{Ανεπιτυχείς Κλήσεις δικτύου}}{\text{Σύνολο Επεξεργασμένων Κλήσεων}} \times 100$$

- 3.5. Το ποσοστό αποτυχίας κλήσεων θα καθορίζεται ως ακολούθως:
- 3.6. Το μέγιστο ποσοστό αποτυχίας κλήσεων καθορίζεται από το πρότυπο ETSI EG 201 769-1.
- 3.7. Η τιμή του αναφερόμενου δείκτη δύναται να διαφοροποιηθεί λόγω ανωτέρας βίας. Σε περίπτωση συμφόρησης στα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της, η Cablenet θα λαμβάνει εκείνα τα μέτρα που θα οδηγούν στη διασφάλιση των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της, σύμφωνα με τις συστάσεις της ITU-T E.411, E412 και Q542, με εφαρμογή λειτουργιών ελέγχου κίνησης όπως Call Gapping, Code Blocking και άλλων, λαμβάνοντας υπόψη την ίση μεταχείριση της κίνησης που προέρχεται είτε από το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα, είτε από τα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Cablenet.
- 3.8. Η Cablenet οφείλει να διασφαλίζει ότι για τις κλήσεις που προέρχονται από το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα και τερματίζονται στα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της θα παρέχεται ποιότητα υπηρεσίας ίδια με αυτή που παρέχεται στους δικούς της Συνδρομητές.
- 3.9. Σε περίπτωση εντοπισμού επαναλαμβανόμενων προβλημάτων ποιότητας στις παρεχόμενες Υπηρεσίες Διασύνδεσης, τα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να συνεργάζονται με στόχο τον καθορισμό μέτρων για εξάλειψη των προβλημάτων.
- 3.10. Τα Μέρη θα συνεργάζονται για την αντιμετώπιση περιστατικών τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα των Υπηρεσιών Διασύνδεσης. Για την επίλυση θεμάτων ποιότητας τα δύο Μέρη θα ορίζουν μεταξύ τους άτομα για επικοινωνία.



## ΜΕΡΟΣ 4 - ΤΕΧΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

### 1. ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

- 1.1. Οι Ζεύξεις Διασύνδεσης και τα Μερικώς Μισθωμένα Κυκλώματα βασίζονται στα διεθνή πρότυπα G.703 και G.957 για τεχνολογία TDM.
- 1.2. Οι ζεύξης διασύνδεσης TDM παρέχονται με ρυθμό μετάδοσης 2 Mbps.
- 1.3. Η Cablenet θα παρέχει, λειτουργεί και συντηρεί τις Ζεύξεις Διασύνδεσης που θα παρέχει για κίνηση προς τις δύο κατευθύνσεις.
- 1.4. Ο Παροχέας υποχρεούται να παρέχει στη Cablenet πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του για σκοπούς εγκατάστασης, λειτουργίας και συντήρησης του αναγκαίου εξοπλισμού. Ο Παροχέας οφείλει να διατηρεί ικανοποιητικούς χώρους για τοποθέτηση του εξοπλισμού καθώς και οποιεσδήποτε άλλες βοηθητικές υπηρεσίες κρίνονται αναγκαίες για τη λειτουργία του εξοπλισμού χωρίς οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση εφόσον ο εξοπλισμός χρησιμοποιείται για τις ζεύξεις για μεταφορά κίνησης διασύνδεσης. Οι βασικές προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται για να γίνεται εγκατάσταση εξοπλισμού στα υποστατικά του Παροχέα, παρουσιάζονται στο Παράρτημα 5 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
- 1.5. Οι Ζεύξεις Διασύνδεσης και τα Μερικώς Μισθωμένα Κυκλώματα θα παρέχονται μέσω χάλκινων καλωδίων ή οπτικών ινών. Οι προσφερόμενες διεπαφές για τις Ζεύξεις Διασύνδεσης μέσω μισθωμένης γραμμής 2 Mbps είναι τύπου RJ-45 και χαρακτηριστικής αντίστασης 120 Ω. Στην περίπτωση χρήσης μερικός μισθωμένων γραμμών το καναλοποιημένο STM-1 θα παραδίδεται με οπτική διεπαφή G.957-S.1.1
- 1.6. Επιπρόσθετα η διασύνδεση του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα με τα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Cablenet μπορεί να υλοποιηθεί και με την παροχή Συνεγκατάστασης από τη Cablenet. Οι γενικοί όροι και διαδικασίες παροχής Συνεγκατάστασης φαίνονται στο Παράρτημα 6 ενώ οι λεπτομερείς όροι (τεχνικοί, και οικονομικοί) οποιασδήποτε συμφωνίας συνεγκατάστασης αποτελούν αντικείμενο διμερούς συμφωνίας μεταξύ της Cablenet και του Παροχέα.

### 2. ΣΗΜΑΤΟΔΟΣΙΑ

- 2.1. Οι ζεύξεις σηματοδοσίας του Παροχέα θα πρέπει να συνδεθούν με σημεία σηματοδοσίας (Signaling Points, SPs) της Cablenet μέσω καναλιών 64 Kbits από τις Ζεύξεις Διασύνδεσης. Αναφέρεται ότι όλοι οι διαθέσιμοι Κόμβοι Διασύνδεσης της Cablenet αποτελούν και σημεία σηματοδοσίας.
- 2.2. Για την επίτευξη αδιάλειπτης παροχής σηματοδοσίας ο κάθε κόμβος του Παροχέα, που συνδέεται με τα Κόμβο Διασύνδεσης της Cablenet, θα συνδέεται με δύο κανάλια σηματοδοσίας ανά Κόμβο Διασύνδεσης.
- 2.3. Η λειτουργία "καταμερισμός φορτίου" θα εφαρμόζεται μεταξύ των δύο καναλιών σηματοδοσίας.
- 2.4. Παροχέας του οποίου η κίνηση δε δικαιολογεί την ύπαρξη δεύτερου καναλιού σηματοδοσίας δύναται να μειώσει τα κανάλια σηματοδοσίας σε ένα.
- 2.5. Η σηματοδοσία μεταξύ των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Cablenet και του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα θα είναι SS7/ISUP για TDM. Οι προδιαγραφές σηματοδοσίας "Message Transfer Part-MTP & Integrated Services User Part-ISUP" που υποστηρίζει η Cablenet βασίζονται στις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών - Τομέας Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunications Union – Telecommunications sector, ITU-T) Q700 μέχρι Q707 και Q761 μέχρι Q764 και Q766 και

τις αντίστοιχες συστάσεις του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (European Telecommunications Standards Institute, ETSI).

- 2.6. Ο Παροχέας θα πρέπει να εξασφαλίσει από το γραφείο του Επιτρόπου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κωδικό σημείου σηματοδότησης (Signaling Point Code, SPC). Ο κωδικός σημείου σηματοδότησης αυτός είναι μοναδικός στο εθνικό δίκτυο σηματοδότησης και χαρακτηρίζει τον κόμβο σηματοδότησης του Παροχέα. Σημειώνεται ότι η δομή του κωδικού σημείου σηματοδότησης που ακολουθείται απαιτεί 14 bits.
- 2.7. Η ταυτότητα του καλούντα θα στέλνεται με τη μορφή που καθορίζεται στο ΣΑΚΔ με την παράμετρο "nature of address indicator" καθορισμένη στην ένδειξη "National".
- 2.8. Κάθε Μέρος θα ενημερώνει το άλλο για κάθε υπηρεσία, σε ποιες περιπτώσεις θα αποστέλλει το μήνυμα "Answer Signal", καθώς και την τιμή των παραμέτρων του.

### **3. ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ**

- 3.1. Το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα πρέπει να συγχρονίζεται με τα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Cablenet σύμφωνα με τη μέθοδο επιτελούς – υποτελούς, με τους Κόμβους Διασύνδεσης να δρουν ως πρωτεύοντα κύρια ή με πλησιόχρονη λειτουργία από δικό του ανεξάρτητο ρολόι αναφοράς (π.χ. ατομικό ρολόι Καισίου – Cesium clock) σύμφωνα με τη σύσταση G.811 της ITU-T, με μακροπρόθεσμη ακρίβεια της τάξεως του  $10^{-11}$ .
- 3.2. Εάν υιοθετηθεί η μέθοδος επιτελούς-υποτελούς, ο συγχρονισμός θα διανέμεται από τους Κόμβους Διασύνδεσης της Cablenet στα Σημεία Διασύνδεσης μέσω κυκλωμάτων (tributaries) των Ζεύξεων Διασύνδεσης (2,048 Mbit/s) που μεταφέρουν κίνηση.
- 3.3. Εάν ο συγχρονισμός επιτυγχάνεται μέσω κυκλωμάτων (tributaries) 2,048 Mbit/s που μεταφέρουν κίνηση, για σκοπούς διαφύλαξης της ασφάλειας, το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα πρέπει να συγχρονίζεται με δυο Κόμβους Διασύνδεσης και με δύο ζεύξεις συγχρονισμού ανά Κόμβο Διασύνδεσης.

### **4. ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ**

- 4.1. Η Cablenet και ο Παροχέας θα αλληλοενημερώνονται, με την υπογραφή της Συμφωνίας Διασύνδεσης, σχετικά με το εύρος αρίθμησης που τους έχει εκχωρηθεί από τον Επίτροπο, και τα αντίστοιχα προθέματα δρομολόγησης. Επιπρόσθετα, θα αλληλοενημερώνονται περιοδικά σε σχέση με το εύρος αρίθμησης που πρόκειται να τους εκχωρηθεί από τον Επίτροπο, έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η έγκαιρη προσαρμογή των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών τους.

### **5. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΛΟΥΣΑΣ ΓΡΑΜΜΗΣ**

- 5.1. Η λειτουργία των συμπληρωματικών υπηρεσιών "Αναγνώριση Καλούσας Γραμμής" και "Περιορισμός Αναγνώρισης Καλούσας Γραμμής" εξαρτώνται από την αποστολή του αριθμού του καλούντα και την κατάσταση των σχετικών παραμέτρων σηματοδότησης, που δείχνουν κατά πόσον επιτρέπεται η εμφάνιση της ταυτότητας του καλούντα στον τερματικό εξοπλισμό του καλούμενου. Η μεταφορά της πιο πάνω πληροφορίας μεταξύ της Cablenet και του Παροχέα είναι απαραίτητη.
- 5.2. Τα Μέρη αναλαμβάνουν ότι:

(α) θα σέβονται τον Περιορισμό Αναγνώρισης Καλούσας Γραμμής όπου αυτό απαιτείται από τον καλούντα Συνδρομητή ή από κανόνες δημόσιας τάξεως. Η ταυτότητα των καλούντων Συνδρομητών για τους οποίους εφαρμόζεται ο Περιορισμός Αναγνώρισης

Καλούσας Γραμμής θα αναγνωρίζεται για σκοπούς χρέωσης, τιμολόγησης, εξαγωγής στατιστικών στοιχείων σε σχέση με την προέλευση των κλήσεων, καθώς και για κλήσεις προς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, αναγνώρισης κακόβουλης κλήσης και πρόληψης και εντοπισμού καταδολίευσης, και

(β) θα διασφαλίζουν την ορθή μεταφορά της ταυτότητας του καλούντα σύμφωνα με το ΣΑΚΔ.

## ΜΕΡΟΣ 5 - ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

- 1.1. Το παράρτημα αυτό αφορά την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης με τις πρόνοιες του να εφαρμόζονται μετά που η Διασύνδεση έχει τεθεί σε κανονική λειτουργία. Περιγράφει τις αρχές και διαδικασίες που θα διέπουν την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης του Τηλεφωνικού Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Cablenet με το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα.

### 2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- 2.1. Για να επιτευχθεί η βέλτιστη τεχνική διαχείριση των Υπηρεσιών Διασύνδεσης από τη Cablenet και τον Παροχέα, απαιτείται συνεργασία μεταξύ των δύο Μερών. Βασικά στοιχεία της συνεργασίας αυτής είναι:

- (α) Ο Καθορισμός συναντήσεων μεταξύ των Μερών.
- (β) Καθορισμός των σημείων Επικοινωνίας μεταξύ των Μερών.
- (γ) Ο καθορισμός των διαδικασιών που τα δύο Μέρη θα ακολουθούν για την Τεχνική Διαχείριση.

### 3. ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

- 3.1. Οι συναντήσεις θα συγκαλούνται για τη συζήτηση των παρακάτω θεμάτων:

- (α) Από κοινού ενημέρωση
- (β) Συζήτηση γενικών θεμάτων λειτουργίας της Διασύνδεσης
- (γ) Επίλυση πιθανών προβλημάτων συνεργασίας
- (δ) Συζήτηση τρόπων βελτίωσης των διαδικασιών
- (ε) Επεξεργασία και συμφωνία σεναρίων αντιμετώπισης προβλημάτων σχετικά με τη διαχείριση της Διασύνδεσης
- (ζ) Οποιαδήποτε άλλα θέματα αφορούν την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης.

- 3.2. Για τις συναντήσεις θα συμφωνείται η ημερομηνία, ο χώρος της συνάντησης και τα θέματα που θα συζητηθούν τουλάχιστο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες προηγουμένως. Στην περίπτωση έκτακτης συνάντησης ο χρόνος αυτός μπορεί να είναι μικρότερος. Τα στελέχη που θα συμμετέχουν στις συναντήσεις, θα ορίζονται κατά περίπτωση από τα δύο μέρη ανάλογα με τα προς συζήτηση θέματα.

- 3.3. Οι αποφάσεις που θα λαμβάνονται στις συναντήσεις, αφού συμφωνηθούν θα είναι δεσμευτικές και για τα δύο Μέρη.

### 4. ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

- 4.1. Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των δύο Μερών ειδικά στις περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων που παρουσιάζονται στη Διασύνδεση των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών τους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, θα καθορισθεί μοναδικό σημείο επικοινωνίας για κάθε Μέρος. Η ευθύνη των σημείων επικοινωνίας θα είναι η τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης.

- 4.2. Το καθορισμένο σημείο επικοινωνίας κάθε Μέρους θα:

- (α) Είναι διαθέσιμο για επίλυση προβλημάτων/βλαβών σε 24ωρη βάση, όλες τις ημέρες του χρόνου.
- (β) Έχει δυνατότητες ευρείας κάλυψης της λειτουργικής κατάστασης του δικτύου κάθε

Μέρους (συμπεριλαμβανομένων και των Σημείων Διασύνδεσης).

4.3. Τα σημεία επικοινωνίας των Μερών φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Μέρος	Σημείο	Τηλέφωνο	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
Cablenet	Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου (ΚΔΔ, NOC ) Cablenet	22294430	<a href="mailto:ncc@cablenetcy.net">ncc@cablenetcy.net</a>
Παροχέας	Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου (ΚΔΔ, NOC ) Παροχέα	XXXXXX	XXXXXX

## 5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Οι διαδικασίες τεχνικής διαχείρισης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- (α) Διαχείριση Απόδοσης (Performance Management) Υπηρεσιών Διασύνδεσης.
- (β) Διαχείριση Ελέγχου Τηλεφωνικής Κίνησης (Traffic Control Management).
- (γ) Διαχείριση Βλαβών/Σφαλμάτων (Fault Management).
- (δ) Διαδικασίες Αλληλοενημέρωσης των Μερών για προγραμματισμένες εργασίες.

### 5.1. Διαχείριση Απόδοσης Υπηρεσιών Διασύνδεσης

Η διαχείριση της απόδοσης των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης συνίσταται στις παρακάτω ενέργειες:

#### 5.1.1. Παρακολούθηση Απόδοσης (Performance Monitoring)

Τα δύο Μέρη θα πραγματοποιούν στα Σημεία Διασύνδεσης μετρήσεις για την παρακολούθηση της ποιότητας της υπηρεσίας διασύνδεσης. Οι μετρήσεις θα πραγματοποιούνται μόνιμα ή περιοδικά στο σύνολο των κλήσεων ή δείγμα αυτών. Τα στοιχεία των μετρήσεων θα ανταλλάσσονται μεταξύ των σημείων επικοινωνίας των Μερών κατά τη διάρκεια αντιμετώπισης έκτακτων προβλημάτων, αν αυτό είναι αναγκαίο. Οι μετρήσεις που θα λαμβάνονται φαίνονται παρακάτω.

5.1.1.1. Ποσοστό Συμφόρησης Κλήσεων για την απερχόμενη προς το άλλο μέρος κίνηση. (Το Ποσοστό Συμφόρησης Κλήσεων είναι το ποσοστό των κλήσεων το οποίο δε διεκπεραιώνεται λόγω μη εξεύρεσης ελεύθερης ζεύξης διασύνδεσης).

5.1.1.2. Ποσοστό Αποτυχημένων Κλήσεων για την εξερχόμενη και εισερχόμενη κίνηση. (Το Ποσοστό Αποτυχημένων Κλήσεων είναι το ποσοστό των κλήσεων οι οποίες δεν διεκπεραιώνονται λόγω τεχνικών προβλημάτων (π.χ. βλάβες, συμφόρηση κλπ.) και η αποτυχία τους δεν οφείλεται στη συμπεριφορά των Συνδρομητών).

5.1.1.3. Μετρήσεις ASR (Answer Seizure Ratio) και για τις δύο κατευθύνσεις.

#### 5.1.2. Έλεγχος Απόδοσης (Performance Control) Προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης

5.1.2.1. Κάθε σημείο επικοινωνίας έχει τη δυνατότητα να εφαρμόζει μέτρα ελέγχου κίνησης (traffic controls) στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του τα οποία θα αποσκοπούν:

- (α) Στην προστασία των μεταγωγικών κέντρων από υπερφόρτωση λόγω υψηλής κίνησης.
- (β) Στη διατήρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- (γ) Στον περιορισμό της κίνησης τόσο στα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των δύο

Μερών, όσο από και προς το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους, η οποία κίνηση έχει μικρές πιθανότητες επιτυχούς διεκπεραίωσης λόγω συμφόρησης και στη διευκόλυνση της κίνησης με μεγαλύτερα ποσοστά επιτυχίας.

(δ) Στη βέλτιστη χρήση της διαθέσιμης χωρητικότητας των ζεύξεων διασύνδεσης.

- 5.1.2.2. Η εφαρμογή των μέτρων αυτών ενδεχομένως να επηρεάσει προσωρινά την ποιότητα της Διασύνδεσης. Για το λόγο αυτό κατά τη διάρκεια εφαρμογής ελέγχων της κίνησης από κάθε Μέρος, θα πραγματοποιούνται μετρήσεις της επίδρασης των διαδικασιών αυτών σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα αυτών των μετρήσεων θα μπορούν να κοινοποιηθούν στο άλλο Μέρος μετά από σχετικό έγγραφο αίτημά του.
- 5.1.2.3. Σε περιπτώσεις αναμενόμενων γεγονότων (π.χ. μαζικές κλήσεις από το ευρύ κοινό) ή προγραμματισμένων εργασιών, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα των Υπηρεσιών Διασύνδεσης, το κάθε Μέρος οφείλει να γνωστοποιήσει τα αιτήματα για ενεργοποίηση διαδικασιών ελέγχου κίνησης από το άλλο Μέρος τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την έλευση των γεγονότων ή την πραγματοποίηση των εργασιών. Σε κάθε περίπτωση η εφαρμογή από τη Cablenet μέτρων ελέγχου κίνησης θα πρέπει να συνάδει με την αρχή της ισότιμης και μη διακριτικής μεταχείρισης.
- 5.1.2.4. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπως περιπτώσεις φυσικών καταστροφών, το σημείο επικοινωνίας του κάθε Μέρους, οφείλει να επικοινωνήσει αμέσως με το άλλο σημείο επικοινωνίας του άλλου Μέρους, με σκοπό τη συνεργασία για την αποφυγή σύγχυσης και ανώφελων ή εσφαλμένων ενεργειών καθώς και το συντονισμό των διαδικασιών αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ζεύξεων Διασύνδεσης.

## **5.2. Διαχείριση Ελέγχου Τηλεφωνικής Κίνησης (Traffic Control Management)**

Συνίσταται από τις διαδικασίες ενεργοποίησης και απενεργοποίησης ελέγχου τηλεφωνικής κίνησης και τις ενέργειες σε περίπτωση διαφωνίας, οι οποίες εφαρμόζονται όταν ο έλεγχος της τηλεφωνικής κίνησης επηρεάζει την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης.

### **5.2.1. Ενεργοποίηση**

- 5.2.1.1. Εάν οποιοδήποτε Μέρος κρίνει σκόπιμο να ενεργοποιήσει διαδικασίες ελέγχου κίνησης στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του, που ενδεχομένως να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης, οφείλει να ενημερώσει γραπτώς το άλλο Μέρος. Η ενημέρωση θα γίνεται, τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την ενεργοποίηση των ελέγχων, για τις περιπτώσεις όπου οι ενέργειες είναι προγραμματισμένες. Για τις έκτακτες περιπτώσεις πρέπει να καταβάλλονται προσπάθειες για την όσο το δυνατό πιο σύντομη ενημέρωση μεταξύ των δυο Μερών.
- 5.2.1.2. Στη γραπτή ενημέρωση θα αναφέρονται, μεταξύ άλλων, οι λόγοι ενεργοποίησης των διαδικασιών ελέγχου κίνησης, το είδος των ελέγχων, ο χρόνος εφαρμογής (εάν έχει γίνει ήδη η ενεργοποίηση ή ο προβλεπόμενος χρόνος έναρξης για επικείμενη ενεργοποίηση) καθώς και ο εκτιμώμενος χρόνος διάρκειας των διαδικασιών.
- 5.2.1.3. Το Μέρος που λαμβάνει την ειδοποίηση, οφείλει να αποστείλει γραπτή απάντηση στο άλλο Μέρος, ότι ενημερώθηκε σχετικά.

### **5.2.2. Απενεργοποίηση**

Όταν το Μέρος το οποίο έχει ενεργοποιήσει τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης προβεί στην απενεργοποίησή τους οφείλει να ενημερώσει γραπτώς το άλλο Μέρος για τη λήξη τους.



### **5.2.3. Διαφωνία**

- 5.2.3.1. Έστω ότι το ένα Μέρος έχει ενεργοποιήσει μέτρα ελέγχου κίνησης με τα οποία επηρεάζεται το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρακολουθεί το άλλο Μέρος. Αν το δεύτερο Μέρος εκτιμήσει ότι έχουν αρθεί οι λόγοι που επέβαλλαν την εφαρμογή των διαδικασιών ελέγχου, δύναται να αποστείλει γραπτώς αίτημα διακοπής των διαδικασιών. Εάν το πρώτο Μέρος συμφωνεί με το αίτημα, διακόπτει τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης και ενημερώνει σχετικά το δεύτερο Μέρος σύμφωνα με τις πρόνοιες του όρου 19 της Συμφωνίας Διασύνδεσης. Εάν το πρώτο Μέρος διαφωνεί με το αίτημα, ενημερώνει το δεύτερο Μέρος εκθέτοντας τους λόγους συνέχισης των διαδικασιών ελέγχου κίνησης του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τηρούνται οι πρόνοιες του όρου 19 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
- 5.2.3.2. Όταν ένα Μέρος αντιμετωπίζει έκτακτα προβλήματα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μπορεί να ζητήσει από το άλλο Μέρος να λάβει μέτρα ελέγχου κίνησης προς αυτό (εάν αυτό είναι τεχνικά δυνατό) προκειμένου να το προστατέψει και να αποφευχθεί περαιτέρω επιβάρυνση ή πλήρης απώλειά του. Στην περίπτωση αυτή ακολουθούνται με παρόμοιο τρόπο οι παραπάνω διαδικασίες ενεργοποίησης και απενεργοποίησης των μέτρων ελέγχου τηλεφωνικής κίνησης.

### **5.3. Διαχείριση Βλαβών/Σφαλμάτων (Fault Management)**

#### **5.3.1. Βασικές Αρχές**

- 5.3.1.1. Κάθε Μέρος θα φροντίζει για τη διαχείριση των Βλαβών/Σφαλμάτων του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που επηρεάζουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών Διασύνδεσης.
- 5.3.1.2. Κάθε Μέρος θα τηρεί ιστορικά αρχεία (χρόνος αναγγελίας, χρόνος αποκατάστασης, ενέργειες, κλπ), για κάθε Βλάβη/Σφάλμα που αντιμετωπίστηκε. Τα αρχεία αυτά θα τηρούνται για ένα έτος.
- 5.3.1.3. Η επικοινωνία για την Διαχείριση Βλαβών/Σφαλμάτων θα γίνεται μεταξύ των Μοναδικών Σημείων Επικοινωνίας των δύο Μερών (βλέπε σημείο 4.3 πιο πάνω).

#### **5.3.2. Περιπτώσεις εφαρμογής Διαδικασιών Διαχείρισης Βλαβών/Σφαλμάτων**

Διακρίνονται οι εξής δύο περιπτώσεις:

- (α) Βλάβη/Σφάλμα που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους Α που διενεργεί τον έλεγχο και επηρεάζει τη Διασύνδεση.
- (β) Βλάβη/Σφάλμα που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους Β από το Μέρος Α που διενήργησε τον έλεγχο και επηρεάζει τη Διασύνδεση.

#### **5.3.3. Διαδικασία χειρισμού βλάβης/σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο (Μέρος Α)**

Το Μέρος Α:

- Αναφέρει στο Μέρος Β τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης όπου αυτός είναι δυνατό να καθοριστεί και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί, εφόσον αυτές επηρεάζουν το Μέρος Β.
- Αναφέρει στο Μέρος Β, όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες ώστε αυτό να είναι σε θέση να πραγματοποιεί τις αναγκαίες μετρήσεις και δοκιμές και να παρακολουθεί την πρόοδο αποκατάστασης της Βλάβης/ Σφάλματος.
- Ζητά πρόσθετες πληροφορίες για τη Βλάβη/ Σφάλμα από το Μέρος Β, εφόσον είναι διαθέσιμες, καθώς και την πραγματοποίηση κοινών δοκιμών, εφόσον είναι απαραίτητες.

- Ενημερώνει το μέρος Β για την πορεία αποκατάστασης των Βλαβών/ Σφαλμάτων.
- Σε περίπτωση που η Βλάβη/Σφάλμα εντοπίζεται σε εξοπλισμό του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο ο οποίος βρίσκεται στα υποστατικά του άλλου Μέρους, τότε τον ενημερώνει για την ανάγκη παροχής πρόσβασης σε αυτά σε προσωπικό του.

Οι πιο πάνω πληροφορίες παρέχονται από το Μέρος Α στο Μέρος Β με την αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του ΚΔΔ.

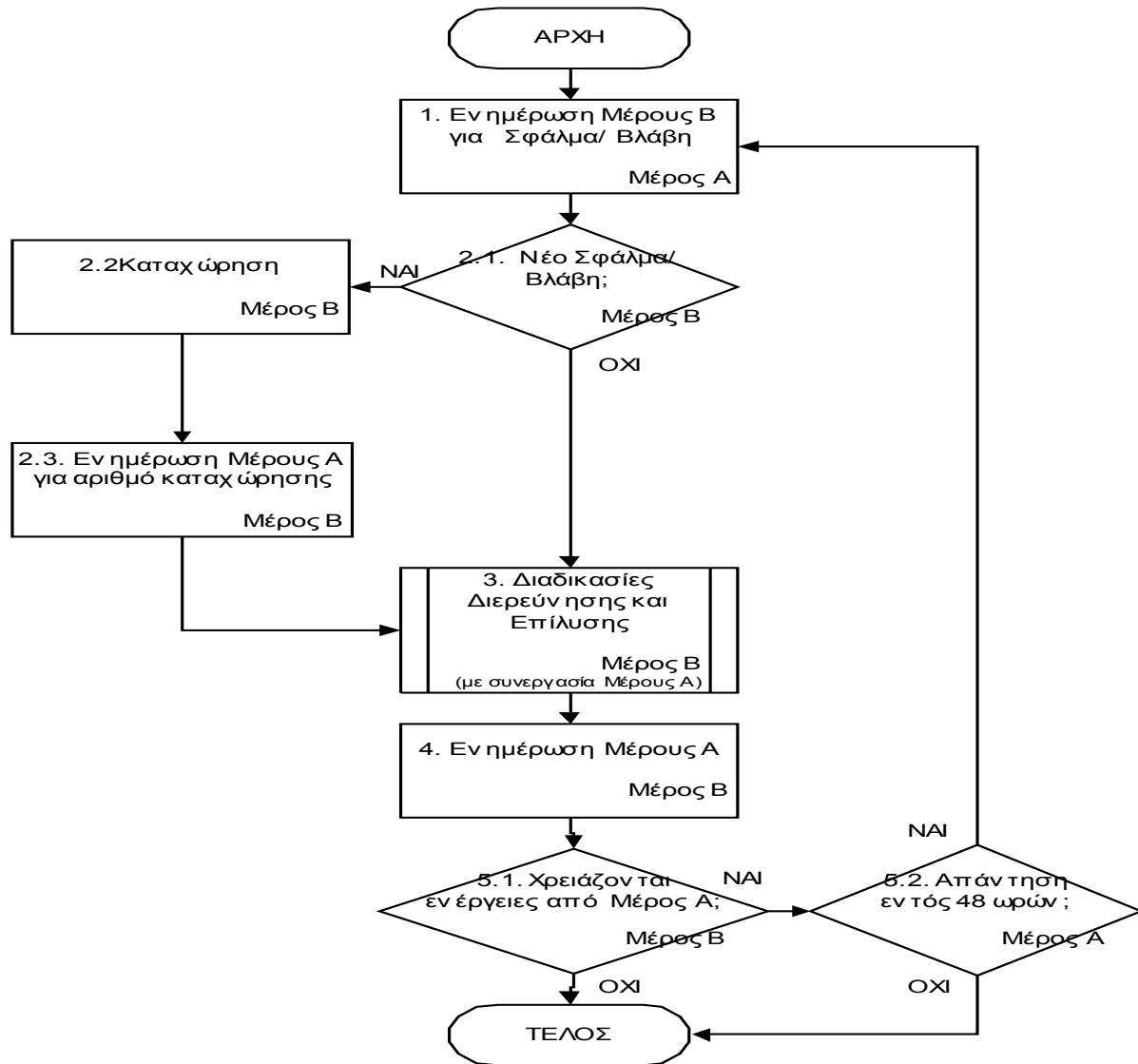
- 5.3.4. Διαδικασία χειρισμού βλάβης/ σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους (Μέρος Β) από το Μέρος Α που διενήργησε τον έλεγχο και επηρεάζει τη Διασύνδεση.

Η αναφορά της Βλάβης/Σφάλματος θα γίνεται ως ακολούθως:

- Το Μέρος που εντοπίζει τη Βλάβη/ Σφάλμα (Μέρος Α) θα ενημερώνει γραπτώς το άλλο Μέρος (Β) για την ύπαρξη της Βλάβης/ Σφάλματος με ηλεκτρονικό μήνυμα στο ΚΔΔ του άλλου Μέρους. Το Μέρος Β θα πρέπει να αποστείλει μέσα σε διάστημα μιας (1) ώρας με ηλεκτρονικό μήνυμα βεβαίωσης παραλαβής του μηνύματος.
- Η Βλάβη/ Σφάλμα θα καταχωρείται από το Μέρος που παραλαμβάνει την Βλάβη/ Σφάλμα (Μέρος Β) με μοναδικό αριθμό αναφοράς (Fault Ticket Number) και θα ενημερώνει το Μέρος Α για τον αριθμό αυτό. Η προτεραιότητα χειρισμού των βλαβών/ σφαλμάτων θα καθορίζεται από την κατηγορία στην οποία αρχικά θα ενταχθούν, σύμφωνα με τα κριτήρια που φαίνονται στην παράγραφο 5.3.5 πιο κάτω, από το Μέρος που αναφέρει το πρόβλημα (Μέρος Α). Σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο μετά την αρχική διερεύνηση από το υπεύθυνο Μέρος, η Βλάβη/Σφάλμα μπορεί να ενταχθεί σε άλλη κατηγορία οπότε ο χρόνος ανταπόκρισης για διερεύνηση και ο τελικός χρόνος αποκατάστασης θα αρχίσουν να μετρούν από την ώρα που έγινε αυτή η αλλαγή στην κατηγορία της βλάβης/σφάλματος. Βλάβες/Σφάλματα που βρίσκονταν σε αναμονή τυγχάνουν προτεραιότητας έναντι νέων βλαβών/ σφαλμάτων της ίδιας κατηγορίας. Οποιαδήποτε μετέπειτα επικοινωνία αναφορικά με τη βλάβη/ σφάλμα θα γίνεται με χρήση του αριθμού αναφοράς της (Fault Ticket Number).
- Το Μέρος που παραλαμβάνει την πληροφόρηση (Μέρος Β) θα διερευνά και θα επιλύει το πρόβλημα, σύμφωνα με τις εσωτερικές του διαδικασίες και με τη συνεργασία του άλλου Μέρους (Μέρους Α) όπου αυτή είναι απαραίτητη.
- Το δύο Μέρη θα αλληλοενημερώνονται για τα αποτελέσματα της διερεύνησης ή/ και θα ανταλλάσσουν τις απαραίτητες τεχνικές πληροφορίες μέχρι την επίλυση της βλάβης/ σφάλματος.
- Αν το Μέρος που διερευνά τη βλάβη/ σφάλμα (Μέρος Β) χρειάζεται περισσότερες ενέργειες από το Μέρος που αναφέρει τη βλάβη/ σφάλμα (Μέρος Α), θα ενημερώνει γραπτώς το Μέρος Α για τις ενέργειες που πρέπει να προβεί και η επίλυση της βλάβης/ σφάλματος θα μπαίνει σε 48ωρη αναμονή. Αν το Μέρος Α δεν ανταποκριθεί εντός 48 ωρών η βλάβη /σφάλμα θα θεωρείται ότι έχει επιλυθεί. Αν η βλάβη/ σφάλμα αναφερθεί ξανά από το Μέρος Α μετά τις 48 ώρες τότε η νέα αναφορά θα θεωρείται νέα βλάβη/ σφάλμα και η διαδικασία θα αρχίζει από την αρχή.

Το πιο κάτω διάγραμμα παρουσιάζει τη διαδικασία αναφοράς Βλαβών/ Σφαλμάτων για την διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 5.3.4:





**Διάγραμμα 1: Διαδικασία Αναφοράς Βλαβών/ Σφαλμάτων**

### 5.3.5. Επικοινωνία η οποία θα ανταλλάσσεται μεταξύ των Δύο Μερών κατά τη διαδικασία Διαχείρισης Βλαβών/Σφαλμάτων

#### 5.3.5.1. Χειρισμός βλάβης/σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο (Μέρος Α ή Β)

5.3.5.1.1. Το Μέρος Α αφού εντοπίσει τη Βλάβη/Σφάλμα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του και η Βλάβη/Σφάλμα επηρεάζει τη Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα στο ΚΔΔ του Μέρους Β το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος και του τρόπου με τον οποίο επηρεάζει την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.
- Την κατηγορία στην οποία εμπίπτει η βλάβη/σφάλμα σύμφωνα με τα κριτήρια της παραγράφου 5.3.6 πιο κάτω.
- Την ημερομηνία και ώρα εντοπισμού της Βλάβης/Σφάλματος στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του.
- Την ημερομηνία και ώρα έναρξης της διερεύνησης από το αρμόδιο προσωπικό του

- για την αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος.
  - Τον αριθμό αναφοράς της Βλάβης/Σφάλματος (Fault Ticket Number) για διευκόλυνση της επικοινωνίας του προσωπικού των Σημείων Επικοινωνίας των δύο (2) Μερών.
  - Περιγραφή των προβλεπόμενων ενεργειών για αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης (fault clearance time) όπου αυτός είναι δυνατό να καθοριστεί.
  - Τα απαραίτητα στοιχεία για την διεξαγωγή των αναγκαίων μετρήσεων/δοκιμών από το μέρος Β.
  - Το όνομα, τον τίτλο και την υπογραφή εξουσιοδοτημένου πρόσωπο του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.
- 5.3.5.1.2. Οι πιο πάνω πληροφορίες θα αποστέλλονται από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο διαχείρισης βλαβών/σφαλμάτων του Μέρους Α σε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο διαχείρισης βλαβών/σφαλμάτων του Μέρους Β.
- 5.3.5.1.3. Με την παραλαβή των πληροφοριών το Μέρος Β οφείλει να επιβεβαιώσει την παραλαβή του μέσα σε χρονικό διάστημα μιας (1) ώρας.
- 5.3.5.1.4. Κατά την εξέλιξη των ενεργειών αποκατάστασης της Βλάβης/Σφάλματος και ανά μια (1) ώρα το Μέρος που διερευνά και ενεργεί για την αποκατάσταση της βλάβης -το Μέρος Α- θα ενημερώνει το Μέρος Β, με τις ενέργειες αποκατάστασης και τα χρονοδιαγράμματα των ενεργειών αποκατάστασης μέχρι και την στιγμή αποστολής του σχετικού εντύπου.
- 5.3.5.1.5. Μετά την αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος το υπεύθυνο Μέρος θα στείλει άμεσα γραπτή βεβαίωση για άρση της βλάβης στο άλλο Μέρος και το αργότερο μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες μέρες το Μέρος που διενήργησε την διερεύνηση και αποκατάσταση της βλάβης-το Μέρος Α- θα ενημερώνει με ηλεκτρονικό μήνυμα το άλλο Μέρος, το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:
- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος (κατηγορία βλάβης, τεχνικοί λόγοι κλπ)
  - Αναλυτικά Χρονοδιαγράμματα ενεργειών (εντοπισμός, διερεύνηση, ενημέρωση, αποκατάσταση).
  - Αριθμό Αναφοράς της Βλάβης/Σφάλματος (Fault Ticket Number)
  - Περιγραφή ενεργειών του προσωπικού του Μέρους Α για αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος.
  - Το όνομα, τον τίτλο του εξουσιοδοτημένου προσώπου του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.
- 5.3.5.2. Χειρισμός Βλάβης/Σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους από το Μέρος Α που διενήργησε τον έλεγχο, και η βλάβη επηρεάζει την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.**
- 5.3.5.2.1. Το Μέρος Α το οποίο διενήργησε τον έλεγχο αφού εντοπίσει τη βλάβη/σφάλμα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους, και η βλάβη/σφάλμα επηρεάζει τη Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, αποστέλλει ενημέρωση με ηλεκτρονικό μήνυμα στο ΚΔΔ του Μέρους Β, η οποία θα περιέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:
- Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος και του τρόπου με τον οποίο επηρεάζει την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.
  - Την κατηγορία στην οποία πιθανό –μετά από δική του εκτίμηση- να εμπίπτει η Βλάβη/Σφάλμα σύμφωνα με τα κριτήρια της παραγράφου 5.3.6 πιο κάτω.
  - Την ημερομηνία και ώρα εντοπισμού της Βλάβης/Σφάλματος στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους Β.
  - Πιθανό αριθμό αναφοράς βλάβης/σφάλματος (Ticket Fault Number) τον οποίο έχει δώσει στην βλάβη.
  - Το όνομα, τον τίτλο και την υπογραφή εξουσιοδοτημένου πρόσωπο του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.

5.3.5.2.2. Το Μέρος Β με την παραλαβή των πληροφοριών οφείλει να αποστείλει γραπτή απάντηση εντός μιας (1) ώρας για την παραλαβή του.

Το Μέρος Β αφού εντοπίσει τη Βλάβη/Σφάλμα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του, αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα στο ΚΔΔ του Μέρους Α το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος και του τρόπου με τον οποίο επηρεάζει την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.
- Την κατηγορία στην οποία εμπίπτει η Βλάβη/Σφάλμα σύμφωνα με τα κριτήρια της παραγράφου 5.3.6 πιο κάτω.
- Την ημερομηνία και ώρα εντοπισμού της Βλάβης/Σφάλματος στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του.
- Την ημερομηνία και ώρα έναρξης της διερεύνησης από το αρμόδιο προσωπικό του για την αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος.
- Τον αριθμό αναφοράς της Βλάβης/Σφάλματος (Fault Ticket Number) για διευκόλυνση της επικοινωνίας του προσωπικού των Σημείων Επικοινωνίας των δύο (2) Μερών.
- Περιγραφή των προβλεπόμενων ενεργειών για αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης (fault clearance time) όπου αυτός είναι δυνατό να καθοριστεί.
- Τα απαραίτητα στοιχεία για την διεξαγωγή των αναγκαίων μετρήσεων/δοκιμών από το μέρος Α.
- Το όνομα, τον τίτλο και την υπογραφή εξουσιοδοτημένου πρόσωπο του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.

5.3.5.2.3. Κατά την εξέλιξη των ενεργειών αποκατάστασης της Βλάβης/Σφάλματος και ανά μια (1) ώρα το Μέρος που διερευνά και ενεργεί για την αποκατάσταση της βλάβης –το Μέρος Β- θα αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα στο ΚΔΔ του Μέρους Α, το οποίο θα περιγράφει τις ενέργειες αποκατάστασης και τα χρονοδιαγράμματα των ενεργειών αποκατάστασης όπου αυτό είναι δυνατό να καθοριστεί.

5.3.5.2.4. Μετά την αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος το υπεύθυνο Μέρος θα στείλει άμεσα γραπτή βεβαίωση για άρση της βλάβης στο άλλο Μέρος και το αργότερο μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες μέρες το Μέρος που διενήργησε την διερεύνηση και αποκατάσταση της βλάβης-το Μέρος Β- θα αποστείλει ηλεκτρονικό μήνυμα στο ΚΔΔ του άλλου Μέρους το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος (κατηγορία βλάβης, τεχνικοί λόγοι κλπ).
- Αναλυτικά Χρονοδιαγράμματα ενεργειών (εντοπισμός, διερεύνηση, ενημέρωση, αποκατάσταση).
- Αριθμό Αναφοράς της Βλάβης/σφάλματος (Fault Ticket Number).
- Περιγραφή ενεργειών του προσωπικού του Μέρους Β για αποκατάσταση της Βλάβης/Σφάλματος.
- Το όνομα, τον τίτλο του εξουσιοδοτημένου προσώπου του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.

### 5.3.6. Ταξινόμηση Σφαλμάτων/Βλαβών

Τα Σφάλματα/Βλάβες ταξινομούνται σε τρεις γενικές κατηγορίες, ως εξής:

Προτεραιότητα /κατηγορία	Είδος Σφάλματος/ Βλάβης	Χρόνοι Διερεύνησης / Αποκατάστασης
1. A1	Προκαλούν ολική απώλεια Διασύνδεσης ή Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Αμέσως και πάντως εντός μίας (1) ώρας.
2. A2	Προκαλούν μερική απώλεια Διασύνδεσης ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Το αργότερο, εντός τριών (3) ωρών.
3. A3	Υπόλοιπα Σφάλματα/Βλάβες	Το αργότερο εντός έξι (6) ωρών.

#### Πίνακας 1: Κατηγορίες Βλαβών/Σφαλμάτων-Χρόνοι διερεύνησης/ Αποκατάστασης

Οι πιο πάνω χρόνοι αποκατάστασης Βλαβών/Σφαλμάτων δεν είναι περιοριστικοί στην περίπτωση που το Μέρος που έχει την ευθύνη να αποκαταστήσει την βλάβη αδυνατεί για τεχνικούς ή άλλους λόγους να την αποκαταστήσει μέσα στους χρόνους αυτούς. Για τον χειρισμό των περιπτώσεων αυτών το υπεύθυνο Μέρος ενημερώνει το άλλο Μέρος για την μη τήρηση των πιο κάτω χρονοδιαγραμμάτων-παραθέτοντας αναλυτικά τους λόγους για οποιεσδήποτε καθυστερήσεις και θα δίνεται επιπρόσθετος χρόνος αποκατάστασης ανά κατηγορία βλάβης σύμφωνα με τον πιο κάτω πίνακα, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικό χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης βλάβης μεταξύ των μερών:

Προτεραιότητα /κατηγορία	Είδος Σφάλματος/ Βλάβης	Επιπρόσθετος Χρόνος Αποκατάστασης Σφάλματος/Βλάβης
1. A1	Προκαλούν ολική απώλεια Διασύνδεσης ή Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Δύο (2) ώρες
2. A2	Προκαλούν μερική απώλεια Διασύνδεσης ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Δύο (2) ώρες

#### Πίνακας 2: Κατηγορίες Βλαβών/Σφαλμάτων-Επιπρόσθετοι Χρόνοι Αποκατάστασης

Σε συνέχεια των μέγιστων χρόνων αποκατάστασης για την κατηγορία Βλαβών/Σφαλμάτων A1, διευκρινίζεται ότι ο τυπικός χρόνος αποκατάστασης Βλαβών/Σφαλμάτων για Μισθωμένες Γραμμές είναι (6) έξι ώρες.

### 5.4. Αποζημιώσεις για καθυστέρηση αποκατάστασης βλαβών/σφαλμάτων

- 5.4.1. Ως μέρος της Συμφωνίας Διασύνδεσης τα Μέρη συμφωνούν στην συμπερίληψη αποζημιώσεων σε περιπτώσεις αδικαιολόγητης καθυστέρησης ενός εκ των δύο (2) Μερών να αποκαταστήσει βλάβες/σφάλματα που σύμφωνα με τους όρους των πιο πάνω παραγράφων επηρεάζουν την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Από την πλευρά της Cablenet παρέχεται συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών στο Παράρτημα 8. Ο Δικαιούχος από την δική του πλευρά έχει την υποχρέωση να παρέχει αντίστοιχη συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

## **5.5. Προγραμματισμένες Εργασίες**

Το κάθε Μέρος θα κοινοποιεί τις εργασίες που προγραμματίζονται να γίνουν στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που ενδέχεται να επηρεάσουν τη Διασύνδεση, και τις προσφερόμενες υπηρεσίες τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες μέρες πριν την ημέρα των προγραμματισμένων εργασιών. Εάν οι προγραμματισμένες εργασίες αφορούν εξοπλισμό που είναι εγκατεστημένος στα υποστατικά του άλλου Μέρους, τότε θα ζητείται η παροχή πρόσβασης από προσωπικό του, με χρονοδιάγραμμα που θα συμφωνηθεί μεταξύ των Μερών Σε περίπτωση εκτάκτων εργασιών ή επουσιωδών αλλαγών ο πιο πάνω χρόνος προειδοποίησης δύναται να σμικρυνθεί μετά από συμφωνία των Μερών. Σε περίπτωση διαφωνίας ακολουθείται η διαδικασία επίλυσης διαφορών. Συστήνεται όπως οι προγραμματισμένες εργασίες γίνονται από τις 24:00μ.μ. της προηγούμενης μέχρι τις 06:00 π.μ. της επόμενης ημέρας, 365 μέρες τον χρόνο, για μείωση της πιθανότητας διακοπής υπηρεσιών που προσφέρονται σε συνδρομητές των δύο μερών εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τα δύο μέρη.

## ΜΕΡΟΣ 6 - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

### 1. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΥΠΟΣΤΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ

#### 1.1. Εγκατάσταση Οπτικού Τερματικού Εξοπλισμού

- 1.2. Ο Παροχέας παραχωρεί τουλάχιστον χώρο 3U σε ικρίωμα 19" για εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση του οπτικού τερματικού εξοπλισμού και του κατανομητή οπτικών καλωδίων (ODF).
- 1.3. Ο Παροχέας έχει την ευθύνη για τη διευθέτηση των αναγκαίων διευκολύνσεων (διασωληνώσεις, υποδομή) στα υποστατικά του, μέχρι το σημείο εγκατάστασης του κατανομητή οπτικών καλωδίων, μέσω του οποίου θα εγκατασταθεί το καλώδιο οπτικών ινών.
- 1.4. Ο χώρος εγκατάστασης του εξοπλισμού πρέπει να είναι καθαρός, απαλλαγμένος από σκόνη και κλιματιζόμενος με θερμοκρασία 20-25°C και σχετική υγρασία μικρότερη του 60%. Επίσης ο χώρος πρέπει να είναι απαλλαγμένος από κραδασμούς και ηλεκτρομαγνητικές παρεμβολές.
- 1.5. Ο εξοπλισμός ανήκει στην Cablenet και ο Παροχέας δεν έχει το δικαίωμα οποιασδήποτε επέμβασης σε αυτόν.
- 1.6. Ο Παροχέας έχει την ευθύνη παροχής ηλεκτρικής τροφοδοσίας 240V και αδιάλειπτης τροφοδοσίας (UPS) και πληρωμής οποιονδήποτε εξόδων της. Η Cablenet θα ενημερώνει τον Παροχέα για το μέγιστο φορτίο του εξοπλισμού που θα εγκαταστήσει.
- 1.7. Εάν ο Παροχέας χρειαστεί να διακόψει την ηλεκτρική παροχή προς τον εξοπλισμό της Cablenet ή πρόκειται να προβεί σε αλλαγές στον εξοπλισμό του οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν τον εξοπλισμό της Cablenet ή τις ζεύξεις που λειτουργούν μέσω αυτού, οφείλει να το αναφέρει από πριν στην Cablenet με προειδοποίηση τουλάχιστον πέντε εργάσιμων ημερών.
- 1.8. Εάν ο Παροχέας ζητήσει τερματισμό των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του εξοπλισμού, η Cablenet έχει το δικαίωμα αφαίρεσης του.
- 1.9. Η Cablenet έχει το δικαίωμα αλλαγής του εξοπλισμού με εναλλακτικό ή αναβάθμισης του, νοουμένου ότι θα συνεχίσουν να παρέχονται οι ίδιες υπηρεσίες στον Παροχέα με τουλάχιστον την ίδια ποιότητα.
- 1.10. Ο Παροχέας έχει την ευθύνη για οποιαδήποτε βλάβη προκληθεί στον εξοπλισμό από τη μη τήρηση των πιο πάνω προϋποθέσεων.
- 1.11. Τα χρονοδιαγράμματα παράδοσης ζεύξεων διασύνδεσης αναγράφονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επίπεδου Υπηρεσιών στην παράγραφο 9.1.

### 2. ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

#### 2.1. Δοκιμές Μισθωμένων Γραμμών Ζεύξεων Διασύνδεσης Ρυθμού Μετάδοσης 2 Mbps

Για την παροχή ψηφιακής Μισθωμένης Γραμμής (ΜΓ) ρυθμού 2 Mbps για σκοπούς δοκιμών, πραγματοποιούνται μετρήσεις ανάλογα με την ύπαρξη ή όχι άλλου φορέα ψηλότερου ρυθμού.



- (α) **Παροχή Μισθωμένης Γραμμής ρυθμού 2 Mbps, που δεν είναι μέρος άλλου φορέα ψηλότερου ρυθμού.**  
Οι μετρήσεις ποιότητας της Μισθωμένης Γραμμής γίνονται σύμφωνα με τις πρόνοιες που περιγράφονται στις προδιαγραφές M2100/G.826 της ITU-T και η περίοδος μέτρησης είναι μια (1) ώρα.
- (β) **Παροχή Μισθωμένης Γραμμής 2 Mbps, που είναι μέρος υφιστάμενου φορέα ψηλότερου ρυθμού ο οποίος έχει ήδη υποβληθεί με επιτυχία στις αναγκαίες μετρήσεις ποιότητας**  
Οι μετρήσεις ποιότητας της Μισθωμένης Γραμμής περιλαμβάνουν έλεγχο συνέχειας (continuity test) σύμφωνα με τις πρόνοιες που περιγράφονται στις προδιαγραφές M2100/G.826 της ITU-T και η περίοδος μέτρησης είναι πέντε (5) με δεκαπέντε (15) λεπτά.

## 2.2. Δοκιμές Μερικώς Μισθωμένου Κυκλώματος Ρυθμού Μετάδοσης 2 Mbps

Για την παροχή ψηφιακής Μισθωμένης Γραμμής (ΜΓ) ρυθμού 2 Mbps για σκοπούς δοκιμών, πραγματοποιούνται μετρήσεις ανάλογα με την ύπαρξη ή όχι άλλου φορέα ψηλότερου ρυθμού.

- (α) **Παροχή Μερικώς Μισθωμένου Κυκλώματος ρυθμού 2 Mbps, που δεν είναι μέρος άλλου φορέα ψηλότερου ρυθμού.**  
Οι μετρήσεις ποιότητας Μερικώς Μισθωμένου Κυκλώματος ρυθμού 2 Mbps γίνονται σύμφωνα με τις πρόνοιες που περιγράφονται στις προδιαγραφές M2100/G.826 της ITU-T και η περίοδος μέτρησης είναι μια (1) ώρα.
- (β) **Παροχή Μερικώς Μισθωμένου Κυκλώματος ρυθμού 2 Mbps που είναι μέρος υφιστάμενου φορέα ψηλότερου ρυθμού ο οποίος έχει ήδη υποβληθεί με επιτυχία στις αναγκαίες μετρήσεις ποιότητας.**  
Οι μετρήσεις ποιότητας Μερικώς Μισθωμένου Κυκλώματος ρυθμού 2 Mbps περιλαμβάνουν έλεγχο συνέχειας (continuity test) σύμφωνα με τις πρόνοιες που περιγράφονται στις προδιαγραφές M2100/G.826 της ITU-T και η περίοδος μέτρησης είναι πέντε (5) με δεκαπέντε (15) λεπτά.

## 2.3. Δοκιμές Ψηφιακού Φορέα STM1

Για την παροχή Μισθωμένης Γραμμής ρυθμού STM-1 πραγματοποιούνται μετρήσεις ποιότητας σύμφωνα με τις πρόνοιες που περιγράφονται στις προδιαγραφές M2101/G826 της ITU-T και η περίοδος μέτρησης είναι εικοσιτέσσερις (24) ώρες.

## 2.4. Σηματοδοσία SS7

Η διαδικασία ελέγχου της σηματοδοσίας θα διεξάγεται σύμφωνα με τις Συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU) και θα συμπεριλαμβάνει τα ακόλουθα:

MTP Level 2 Tests-ITU	-	ITU-T Rec. Q.781-SS7
MTP Level 3 Tests-ITU	-	ITU-T Rec. Q.782-SS7
ISUP Basic Call Tests	-	ITU-T Rec. Q.784-SS7
ISUP Supplementary Services Tests	-	ITU-T Rec. Q.785-SS7

## 2.5. Δοκιμές Υπηρεσιών

- 2.5.1. Τα Μέρη θα πρέπει να συμφωνήσουν εκ των προτέρων τη διαδικασία ανταλλαγής τεχνικών πληροφοριών μεταξύ τους, καθώς και τη διαδικασία δοκιμών συμπεριλαμβανομένων της σύστασης και απόλυσης κλήσεων με στόχο τη σωστή λειτουργία των Υπηρεσιών Διασύνδεσης.

## **2.6. Δρομολόγηση Κλήσεων**

Οι δοκιμές δρομολόγησης κλήσεων θα διεξάγονται ώστε να ελέγχεται η ορθότητα των δεδομένων δρομολόγησης στα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των δύο Μερών και θα καλύπτουν όλες τις Υπηρεσίες Διασύνδεσης που θα προσφέρονται με βάση τη Συμφωνία Διασύνδεσης. Οι δοκιμές θα πραγματοποιούνται από τον Παροχέα, σε συνεργασία με τη Cablenet.

## **2.7. Δοκιμές Χρέωσης**

Οι δοκιμές χρέωσης θα πραγματοποιούνται ώστε να διασφαλίζεται η σωστή χρέωση των Υπηρεσιών Διασύνδεσης που θα παρέχονται βάσει της Συμφωνίας Διασύνδεσης και θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

(α) Έλεγχος της ορθής αποστολής και λήψης των απαραίτητων κριτηρίων χρέωσης για όλες τις περιπτώσεις κλήσεων που πραγματοποιούνται βάσει της παραγράφου 2.6 πιο πάνω.

(β) Έλεγχος της ορθής καταχώρησης της χρέωσης σε αρχεία (αριθμός κλήσεων και συνολική διάρκεια κλήσεων σε δευτερόλεπτα).

(γ) Αντιπαραβολή των αρχείων χρέωσης των δυο Μερών προκειμένου να διαπιστωθεί η ταύτιση των καταχωρήσεων.

(δ) Παράδοση από κάθε Μέρος της μορφοποιημένης πληροφορίας χρέωσης (τιμολόγιο και πληροφορίες τιμολογίου) η οποία θα ανταλλάσσεται περιοδικά προκειμένου να διευθετούνται οι οικονομικοί διακανονισμοί μεταξύ των δυο μερών και έλεγχος της συμφωνίας των στοιχείων που προέκυψαν από τις δοκιμαστικές κλήσεις.

## **2.8. Αποδοχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης**

2.8.1. Σε περίπτωση που οι πιο πάνω δοκιμές και έλεγχοι των Υπηρεσιών Διασύνδεσης είναι επιτυχείς, τα Μέρη προχωρούν σε γραπτή αποδοχή των Υπηρεσιών Διασύνδεσης.

2.8.2. Σε περίπτωση που οι δοκιμές και έλεγχοι των Υπηρεσιών Διασύνδεσης δεν είναι επιτυχείς τα Μέρη θα πρέπει να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για συμπλήρωση τους σε εύλογο χρονικό διάστημα.



## **ΜΕΡΟΣ 7- ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

### **1. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

- 1.1. Στα πλαίσια Διασύνδεσης του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα με τα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Cablenet, η Cablenet θα παρέχει στο Παροχέα άδεια χρήσης χώρου.
- 1.2. Το Παράρτημα αυτό περιλαμβάνει τις βασικές αρχές που θα διέπουν την παροχή χώρου Συνεγκατάστασης.
- 1.3. Η Cablenet θα διαθέσει στα Σημεία Διασύνδεσης, όπως αυτά καθορίζονται στη Συμφωνία Διασύνδεσης με τον Παροχέα, χώρο προκειμένου να εγκατασταθεί ο τεχνικός εξοπλισμός του Παροχέα για την εξασφάλιση Διασύνδεσης.

### **2. ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

- 2.1. Η Cablenet διατηρεί το δικαίωμα να απορρίπτει αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης, για τους ακόλουθους λόγους:
  - α) Μη σύναψη της Συμφωνίας Διασύνδεσης με την Cablenet.
  - β) Νομικές υποχρεώσεις ή άλλα νομικά εμπόδια τα οποία δεν ελέγχονται από την Cablenet.
  - γ) Μη διαθεσιμότητα χώρου Συνεγκατάστασης ή άλλων σχετικών διευκολύνσεων.
- 2.2. Στις περιπτώσεις που οποιεσδήποτε από τις υπηρεσίες Συνεγκατάστασης που έχει αιτηθεί ο Παροχέας δεν είναι δυνατό να προσφερθούν στο συγκεκριμένο κόμβο, τότε η Cablenet θα διερευνά, για κάθε περίπτωση, πιθανές εναλλακτικές επιλογές που μπορεί να προσφερθούν στον Παροχέα.

### **3. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

- 3.1. Η Συνεγκατάσταση θα παρέχεται εντός ικριωμάτων σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους της Cablenet για φιλοξενία τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Ο χώρος συνεγκατάστασης που θα παρέχεται θα εξαρτάται από την διαθεσιμότητα.
- 3.2. Η ηλεκτρική παροχή θα αφορά εναλλασσόμενη τάση 240 V και η οποία θα υποστηρίζεται από γεννήτρια και UPS.
- 3.3. Το περιβάλλον των χώρων συνεγκατάστασης της Cablenet θα συντηρείται από σύστημα κλιματισμού.

### **4. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΕΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

- 4.1. Ο εξοπλισμός του Παροχέα θα εγκαθίσταται στο χώρο Συνεγκατάστασης με έξοδα και ευθύνη του Παροχέα, από τον ίδιο ή από αντιπρόσωπο του υπό την επίβλεψη της Cablenet.
- 4.2. Ο εξοπλισμός που θα εγκαθιστά ο Παροχέας στο χώρο Συνεγκατάστασης θα διασυνδέεται από την Cablenet στο Δημόσιο Δίκτυο της Cablenet με χρήση συνδετικών καλωδίων, σχετικού εξοπλισμού υποδομής και οπτικά καλώδια που θα παρέχει η Cablenet. Ο συνδετικός εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί για τη Διασύνδεση θα ανήκει στην Cablenet.

- 4.3. Η συντήρηση των καλωδίων τόσο για εσωτερικές καλωδιώσεις όσο και για τη σύνδεση εκτός κτιρίου και μέχρι το σημείο τερματισμού του καλωδίου του Παροχέα θα γίνεται από την Cablenet.
- 4.4. Αν ο Παροχέας δεν επιθυμεί τη Διασύνδεσή του στο Δημόσιο Δίκτυο της Cablenet με μισθωμένες συνδέσεις που προσφέρει η Cablenet, τότε θα πρέπει να τερματίσει το οπτικό του καλώδιο το οποίο θα εισέρχεται στις εγκαταστάσεις της Cablenet από το δημόσιο δίκτυο του Παροχέα στον χώρο Συνεγκατάστασης που θα του παρέχεται.
- 4.5. Η διασύνδεση μεταξύ του εξοπλισμού του Παροχέα θα γίνεται από τον ίδιο ή αντιπρόσωπο του.
- 4.6. Η διασύνδεση μεταξύ του εξοπλισμού του Παροχέα και του Κόμβου Διασύνδεσης της Cablenet θα γίνεται από την Cablenet.
- 4.7. Ο εξοπλισμός Συνεγκατάστασης του Παροχέα που θα εγκατασταθεί θα πρέπει να πληροί τα Ευρωπαϊκά πρότυπα (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τυποποίησης Τηλεπικοινωνιών - ETSI) και διεθνή πρότυπα (Διεθνής Ένωσης Τηλεπικοινωνιών - ITU) αναφορικά με θέματα ασφάλειας εγκαταστάσεων και προστασίας προσωπικού.
- 4.8. Ο Παροχέας υποχρεούται να διασφαλίζει ότι:
- α) Οι ηλεκτρομαγνητικές εκπομπές, το επίπεδο θορύβου και δονήσεων που προκαλεί ο εξοπλισμός Συνεγκατάστασης του, δεν επηρεάζουν τη λειτουργία του εξοπλισμού της Cablenet ή άλλων τρίτων μερών ή την ασφάλεια του προσωπικού της Cablenet ή άλλων τρίτων μερών.
  - β) Η απαιτούμενη ηλεκτρική ισχύς λειτουργίας του εξοπλισμού Συνεγκατάστασης του δεν ξεπερνά το όριο ισχύος που του έχει διατεθεί βάσει του αιτήματός του.
  - γ) Η θερμική εκπομπή του εξοπλισμού Συνεγκατάστασης του δεν θα ξεπερνά τα όρια που καθορίζονται στις τεχνικές προδιαγραφές του εξοπλισμού.
- 4.9. Δεν θα εγκαθιστάται εξοπλισμός οποιωνδήποτε τρίτων μερών στο χώρο Συνεγκατάστασης του Παροχέα.
- 4.10. Ο εξοπλισμός Συνεγκατάστασης του Παροχέα δεν θα συνδέεται με εξοπλισμό οποιωνδήποτε τρίτων μερών, έκτος από την Cablenet.
- 4.11. Η Cablenet θα πρέπει να ενημερώνει τον Παροχέα για οποιεσδήποτε σημαντικές αλλαγές στην υποδομή του χώρου συνεγκατάστασης που μπορεί να επηρεάσουν τη λειτουργία του εξοπλισμού συνεγκατάστασης του Παροχέα, τουλάχιστον έξι (6) μήνες πριν την προβλεπόμενη αλλαγή. Το εν λόγω χρονικό πλαίσιο δεν ισχύει σε περιπτώσεις αλλαγών στην υποδομή του χώρου συνεγκατάστασης για λόγους έκτακτης ανάγκης.
- 4.12. Ο Παροχέας θα έχει την δυνατότητα να επισκέπτεται τον εξοπλισμό του για σκοπούς εγκατάστασης, συντήρησης ή και επίλυσης προβλημάτων. Για τον σκοπό αυτό ο παροχέας θα πρέπει να υποβάλλει γραπτό αίτημα προς την Cablenet στο ηλ. ταχυδρομείο [carrierservices@cablenetcy.net](mailto:carrierservices@cablenetcy.net) σημειώνοντας:
- α) την ημερομηνία που επιθυμεί να του παρέχεται η πρόσβαση
  - β) την διάρκεια της επίσκεψής του
  - γ) τον χώρο συνεγκατάστασης που επιθυμεί να επισκεφτεί
- Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ο Παροχέας θα πρέπει να αποστέλλει το αίτημα του και στο ηλ. ταχυδρομείο [ncc@cablenetcy.net](mailto:ncc@cablenetcy.net) καθώς επίσης να επικοινωνεί με το Κέντρο Παρακολούθησης Δίκτυου της Cablenet στο 22294430.

## **5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

- 5.1. Το κάθε Μέρος υποχρεούται να λαμβάνει τα αναγκαία μετρά για την ασφάλεια και προστασία της περιουσίας και του εξοπλισμού του άλλου Μέρους και την αποφυγή ατυχημάτων, πυρκαγιών ή παρεμβολών. Το υπαίτιο μέρος θα ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί σε περιουσία της Cablenet ή/και τρίτων, είτε από τη λειτουργία του εξοπλισμού που έχει εγκαταστήσει, είτε από ενέργειες ή παραλείψεις του, του προσωπικού του ή αντιπροσώπων ή εντολοδόχων του που ασχολούνται για λογαριασμό του.
- 5.2. Σε περίπτωση πρόκλησης ζημιάς το υπαίτιο μέρος αναλαμβάνει να αποζημιώνει την Cablenet ή και τρίτους για τα έξοδα αποκατάστασης της ζημιάς που θα προκύψουν ως αποτέλεσμα πράξεων του.
- 5.3. Ο Παροχέας οφείλει να διατηρεί τον εξοπλισμό Συνεγκατάστασης του σε καλή κατάσταση, έτσι ώστε να μην προκαλείται οποιοδήποτε πρόβλημα στη λειτουργία εξοπλισμού της Cablenet ή/και τρίτων.
- 5.4. Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός Συνεγκατάστασης του Παροχέα προκαλεί οποιοσδήποτε ηλεκτρομαγνητικές ή άλλες παρεμβολές στην ομαλή λειτουργία του εξοπλισμού της Cablenet ή του εξοπλισμού τρίτων που είναι εγκατεστημένος σε υποστατικά της Cablenet και οι οποίες αποδεδειγμένα υποβαθμίζουν την ποιότητα υπηρεσιών, τότε η Cablenet θα ειδοποιεί τον Παροχέα και αυτός υποχρεούται να προβεί σε ελέγχους εντός δύο ωρών και στη περίπτωση που δεν αποκαταστήσει την ποιότητα, η Cablenet θα ειδοποιεί άμεσα τον Παροχέα και να τον καλεί, κατόπιν τεκμηρίωσης, να διακόψει την προσφερόμενη υπηρεσία. Το σχετικό αίτημα της Cablenet θα κοινοποιείται στον Επίτροπο.

## ΜΕΡΟΣ 8 - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

### 1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

- 1.1. Για σκοπούς σύναψης συμφωνίας διασύνδεσης με την Cablenet ο Παροχέας θα πρέπει να αποστείλει γραπτό αίτημα προς την Cablenet το οποίο θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες και έγγραφα:
- α) το όνομα του Παροχέα και του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του.
  - β) πιστοποιητικό εγγραφής του Παροχέα στον Έφορο Εταιρειών.
  - γ) πιστοποιητικό εγγραφής διευθυντών του Παροχέα.
  - γ) το όνομα του διευθυντή του Παροχέα ο οποίος θα υπογράψει την συμφωνία πλαίσιο.
  - δ) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου.
- 1.2. Το γραπτό αίτημα του Παροχέα μπορεί να αποστέλλεται μέσω:
- α) Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: carrierservices@cablenetcy.net
  - β) Τηλεομοιοτύπου: 22446807
  - γ) Ταχυδρομικός στην πιο κάτω διεύθυνση:
- Cablenet Communication Systems Ltd  
Υπόψη: Διευθυντή Ρυθμιστικών Θεμάτων  
Οδός Αγίου Νικολάου 41-49  
Κτίριο Νιμέλι, Μπλοκ Α, 3ος όροφος  
2408 Έγκωμη, Λευκωσία  
Τ.Θ. 27636, Τ.Κ. 2432
- 1.3. Η Cablenet εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών θα προχωρήσει με αποστολή γραπτού μηνύματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του Παροχέα με σκοπό την έναρξη των διαπραγματεύσεων για σύναψη Συμφωνίας διασύνδεσης.
- 1.4. Οι διαπραγματεύσεις για την σύναψη συμφωνίας Διασύνδεσης θα πρέπει να ολοκληρωθούν εντός 4 εβδομάδων από την αποστολή του αιτήματος του Παροχέα.
- 1.5. Σε περίπτωση όπου τα Μέρα δεν έρθουν σε συμφωνία για σύναψη συμφωνίας Διασύνδεσης, τότε τα Μέρη δύναται να αποταθούν στον Επίτροπο για επίλυση διαφοράς, σύμφωνο με την σχετική διαδικασία.

### 2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΖΕΥΞΕΩΝ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΜΕ ΚΟΜΒΟ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

- 2.1. Για σκοπούς παροχής υπηρεσιών Διασύνδεσης ο Παροχέας θα πρέπει συμπληρώνει και να υποβάλει το σχετικό έντυπο αίτησης προς την Cablenet στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που αναγράφεται στην παράγραφο 1.2 πιο πάνω.
- 2.2. Σε περίπτωση όπου η αίτηση δεν είναι επαρκώς συμπληρωμένη τότε η Cablenet, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης θα ενημερώνει τον Πάροχο ανάλογα.
- 2.3. Ο Πάροχος θα πρέπει εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών να προσκομίσει τα ελλείπει στοιχεία. Σε περίπτωση όπου ο Παροχέας δεν ανταποκριθεί, τότε η αίτηση θα απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης θα κοινοποιούνται γραπτώς στο Παροχέα.
- 2.4. Η Cablenet θα ετοιμάζει και θα αποστέλλει προσφορά προς τον Παροχέα εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών η οποία θα συμπεριλαμβάνει τις επαναλαμβανόμενες και μη χρεώσεις. Η διάρκεια ισχύς της προσφοράς θα είναι δύο (2) μήνες.

- 2.5. Για περιπτώσεις πρώτης ζεύξης Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης (με συνεγκατάσταση)**  
Εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία γραπτής αποστολής της αποδοχής της προσφοράς από τον Παροχέα, της εγκατάστασης του εξοπλισμού του στον χώρο συνεγκατάστασης και ολοκλήρωση της ορθής εγκατάστασης μισθωμένων γραμμών οι οποίες συνδέουν τον εξοπλισμό του με το τηλεφωνικό του κέντρο, η Cablenet με την συνεργασία του Παροχέα θα ολοκληρώσει τις απαραίτητες εργασίες υλοποίησης και τους τελικούς ελέγχους της παροχής υπηρεσιών διασύνδεσης. Κατά την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων η παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης θα είναι άμεσα διαθέσιμη.
- 2.6. Για περιπτώσεις πρώτης ζεύξης Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης (χωρίς συνεγκατάσταση, με εναέρια πρόσβαση στα υποστατικά του Παροχέα)**  
Εντός πενήντα (50) εργάσιμων ημερών (αφορά μέγιστο χρονοδιάγραμμα) από την ημερομηνία γραπτής αποστολής της αποδοχής της προσφοράς από τον Παροχέα και καταβολής του 50% των μη επαναλαμβανόμενων χρεώσεων, η Cablenet θα προχωρήσει με την ανάπτυξη δημοσίου δικτύου με σκοπό την πρόσβαση της στον κόμβο του Παροχέα. Εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την πρόσβαση της Cablenet στον κόμβο του Παροχέα, η Cablenet με την συνεργασία του Παροχέα θα ολοκληρώσει τις απαραίτητες εργασίες υλοποίησης και τους τελικούς ελέγχους της παροχής υπηρεσιών διασύνδεσης. Κατά την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων η παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης θα είναι άμεσα διαθέσιμη.
- 2.7. Για περιπτώσεις πρώτης ζεύξης Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης (χωρίς συνεγκατάσταση, με υπόγεια πρόσβαση στα υποστατικά του Παροχέα)**  
Εντός εβδομήντα (70) εργάσιμων ημερών (αφορά μέγιστο χρονοδιάγραμμα) από την ημερομηνία γραπτής αποστολής της αποδοχής της προσφοράς από τον Παροχέα και καταβολής του 50% των μη επαναλαμβανόμενων χρεώσεων, η Cablenet θα προχωρήσει με την ανάπτυξη δημοσίου δικτύου με σκοπό την πρόσβαση της στον κόμβο του Παροχέα. Εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την πρόσβαση της Cablenet στον κόμβο του Παροχέα, η Cablenet με την συνεργασία του Παροχέα θα ολοκληρώσει τις απαραίτητες εργασίες υλοποίησης και τους τελικούς ελέγχους της παροχής υπηρεσιών διασύνδεσης. Κατά την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων η παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης θα είναι άμεσα διαθέσιμη.
- 2.8. Για περιπτώσεις επιπρόσθετων ζεύξεων Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης**  
Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία γραπτής αποστολής της αποδοχής της προσφοράς από τον Παροχέα, η Cablenet με την συνεργασία του Παροχέα θα ολοκληρώσει τις απαραίτητες εργασίες υλοποίησης και τους τελικούς ελέγχους της παροχής υπηρεσιών διασύνδεσης. Κατά την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων η παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης θα είναι άμεσα διαθέσιμη.

### **3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

- 3.1. Για σκοπούς Συνεγκατάστασης, ο Παροχέας θα πρέπει συμπληρώνει και να υποβάλει το σχετικό έντυπο αίτησης προς την Cablenet.
- 3.2. Σε περίπτωση όπου η αίτηση δεν είναι επαρκώς συμπληρωμένη τότε η Cablenet, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης θα ενημερώνει τον Πάροχο ανάλογα.
- 3.3. Ο Παροχέας θα πρέπει εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών να προσκομίσει τα ελλείπει στοιχεία. Σε περίπτωση όπου ο Παροχέας δεν ανταποκριθεί, τότε η αίτηση θα απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης θα κοινοποιούνται γραπτώς στο Παροχέα.

- 3.4. Η Cablenet θα ετοιμάζει και θα αποστέλλει προσφορά προς τον Παροχέα εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών η οποία θα συμπεριλαμβάνει τις επαναλαμβανόμενες και μη χρεώσεις. Η διάρκεια ισχύς της προσφοράς θα είναι δύο (2) μήνες.
- 3.5. Εντός είκοσι πέντε (25) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία γραπτής αποστολής της αποδοχής της προσφοράς από τον Παροχέα και καταβολής του 50% των μη επαναλαμβανόμενων χρεώσεων, η Cablenet θα διαθέτει τον απαιτούμενο χώρο προς τον Παροχέα για να προχωρήσει με την εγκατάσταση του εξοπλισμού του.
4. Ο Παροχέας θα έχει την δυνατότητα να επισκέπτεται τον εξοπλισμό του για σκοπούς εγκατάστασης, συντήρησης ή και επίλυσης προβλημάτων. Για τον σκοπό αυτό ο παροχέας θα πρέπει να υποβάλλει γραπτό αίτημα προς την Cablenet στο ηλ. ταχυδρομείο [carrierservices@cablenetcy.net](mailto:carrierservices@cablenetcy.net) σημειώνοντας:

- α) την ημερομηνία που επιθυμεί να του παρέχεται η πρόσβαση
- β) την διάρκεια της επίσκεψης του
- γ) τον χώρο συνεγκατάστασης που επιθυμεί να επισκεφτεί

Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ο Παροχέας θα πρέπει να αποστέλλει το αίτημα του και στο ηλ. ταχυδρομείο [ncc@cablenetcy.net](mailto:ncc@cablenetcy.net) καθώς επίσης να επικοινωνεί με το Κέντρο Παρακολούθησης Δίκτυου της Cablenet στο 22294430.

## ΕΝΤΥΠΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΙΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ**

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΕΑ**

Όνομα:

Αρ. Εγγραφής (σε περίπτωση νομικού προσώπου):

Αρ. Μητρώου ΓΕΡΗΕΤ:

**Διεύθυνση Επικοινωνίας**

Οδός/Αριθμός:

Ταχυδρομικός Κώδικας:

Πόλη:

Τηλέφωνο:

Τηλεομοιότυπο:

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ**

Όνομα:

Θέση Εκπρόσωπου:

Τηλέφωνο:

Τηλεομοιότυπο:

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ**

στη διεύθυνση επικοινωνίας

στην πιο κάτω διεύθυνση

Οδός/Αριθμός:

Ταχυδρομικός Κώδικας:

Πόλη:

**ΖΕΥΞΕΙΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ**

Σημεία Διασύνδεσης		Αριθμός Ζεύξεων 2Mbps	
Κόμβος Παροχέα	Κόμβος Cablenet	Προσθηκη	Αφαίρεση

Για περισσότερα σημεία διασύνδεσης επισυνάπτεται σχετικός πίνακας

**ΜΕΡΙΚΟΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΑ ΚΥΚΛΩΜΑΤΑ 155Mbps**

Κόμβος Παροχέα	Κόμβος Cablenet	Προσθηκη	Αφαίρεση

Για περισσότερα σημεία διασύνδεσης επισυνάπτεται σχετικός πίνακας



ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΟΜΒΩΝ ΠΑΡΟΧΕΑ		
α/α	Όνομασία κόμβου	Διεύθυνση
1		
2		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΖΕΥΞΕΩΝ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ		
<input type="checkbox"/> Μεταφορά ζεύξεων διασύνδεσης από Cablenet		
<input type="checkbox"/> Μεταφορά ζεύξεων διασύνδεσης από Παροχέα (απαιτείται συνεγκατάσταση)		
Επιπρόσθετα Στοιχεία Παροχέα:		
ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ		
Υπογραφή και Σφραγίδα:		Ημερομηνία:
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ CABLENET		
Ημερομηνία Παραλαβής Αίτησης		
Όνομα Λειτουργού		
Υπογραφή		
		2/2

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΙΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΥΣΙΚΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΣΚΟΠΟΥΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ**

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΕΑ**

Όνομα:

Αρ. Εγγραφής (σε περίπτωση νομικού προσώπου):

Αρ. Μητρώου ΓΕΡΗΕΤ:

**Διεύθυνση Επικοινωνίας**

Οδός/Αριθμός:

Ταχυδρομικός Κώδικας:

Πόλη:

Τηλέφωνο:

Τηλεομοιότυπο:

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ**

Όνομα:

Θέση Εκπρόσωπου:

Τηλέφωνο:

Τηλεομοιότυπο:

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

Κόμβος Cablenet:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ**

α/α	Τύπος	Κατασκευστής	Ηλ. Κατανάλωση
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

1/2

Επιπρόσθετα Στοιχεία Παροχέα:

**ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ**

Υπογραφή και Σφραγίδα:

Ημερομηνία:

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ CABLENET**

Ημερομηνία Παραλαβής Αίτησης

Όνομα Λειτουργού

Υπογραφή

2/2

## ΜΕΡΟΣ 9 - ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΟΡΙΣΜΟΙ	112
2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ	113
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ	114
4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ	115
5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	115
6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ	116
7. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	116
8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	117
9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	117
10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ	118
11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ	118
12. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ	119
13. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	119
14. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ / ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	120
15. ΕΝΤΥΠΑ	120
16. ΓΕΝΙΚΑ	120
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	122

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 κατανομημένες 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 έκτος της Cablenet.
2. Ζημιά που προκλήθηκε έκτος Δικτύου της Cablenet , άλλα 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 έκτος της Cablenet.
2. Ζημιά που προκλήθηκε έκτος Δικτύου της Cablenet, άλλα 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)	Πενήντα (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)	Είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της προσφοράς από τον Παροχέα	95%
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Επιπρόσθετες Ζεύξεις Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης	Δέκα (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 τηλεομοιοτύπου. 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 εργάσιμων 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. 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.
- 13.2.3. 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]

.....  
Νεόφυτος Αντωνιάδης  
Διευθυντής Ρυθμιστικών Θεμάτων  
και Ειδικών Έργων

.....  
όνομα

.....  
Περικλής Θεοδωρίδης  
Εμπορικός Διευθυντής

**ΜΑΡΤΥΡΑΣ 1**

.....  
Όνομα

.....  
Αρ. Ταυτότητας

**ΜΑΡΤΥΡΑΣ 2**

.....  
Όνομα

.....  
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	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣ ΜΕΝΗ 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							<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ CABLENET</b>		
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:							ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:		
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:							ΥΠΟΓΡΑΦΗ:		
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:							