



**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΣΧΕΔΙΩΝ ΔΡΑΣΗΣ
ΓΙΑ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΙΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ**

**ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2005
ΜΑΡΟΥΣΙ, ΑΘΗΝΑ**

Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή	2
2	Γενικά Σχόλια	3
3	Απαντήσεις επί των ερωτήσεων της διαβούλευσης	4

Παράρτημα 1 - ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

1 Εισαγωγή

Η δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τη Διαμόρφωση σχεδίων δράσης για έκτακτες συνθήκες στις τηλεπικοινωνίες πραγματοποιήθηκε στο διάστημα 6-6-2005 έως 29-7-2005 και βασίστηκε στο σχετικό κείμενο της ΕΕΤΤ. Στη δημόσια διαβούλευση κατέθεσαν τις απόψεις τους σε ηλεκτρονική μορφή επτά (7) συνολικά εταιρείες τηλεπικοινωνιών. Ο κατάλογος των συμμετεχόντων επισυνάπτεται στο Παράρτημα 1.

Στόχος της δημόσιας διαβούλευσης ήταν να λάβει η ΕΕΤΤ απόψεις και σχόλια από κάθε ενδιαφερόμενο, σχετικά με την αντιμετώπιση έκτακτων συνθηκών που μπορούν να εμφανισθούν στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα.

Το παρόν κείμενο παρουσιάζει την περίληψη των απαντήσεων στο κείμενο της διαβούλευσης. Ειδικότερα στην ενότητα 2 «Γενικά Σχόλια» παραθέτονται συνοπτικά τα γενικά σχόλια των παρόχων, ενώ στην ενότητα 3 «Απαντήσεις επί των ερωτήσεων της διαβούλευσης» αποτυπώνονται οι απόψεις των συμμετεχόντων στα επιμέρους ερωτήματα.

Για την καλύτερη παρουσίαση των απόψεων των συμμετεχόντων, που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, στο παρόν κείμενο χρησιμοποιείται ο συμβολισμός (Α/Β), για τον οποίο ισχύουν τα εξής:

- Α: είναι ο αριθμός των συμμετεχόντων που έχουν την ίδια άποψη στο συγκεκριμένο ερώτημα/ υπο-ερώτημα.
- Β: είναι ο συνολικός αριθμός των συμμετεχόντων που απάντησαν στο συγκεκριμένο ερώτημα/υπο-ερώτημα.

Σημειώνεται στο σημείο αυτό, ότι από τους επτά (7) συμμετέχοντες στη διαβούλευση, οι έξι (6) από αυτούς έστειλαν απαντήσεις στα επιμέρους ερωτήματα, ενώ παρείχαν και γενικά σχόλια, ενώ ο έβδομος απέστειλε μόνο γενικά σχόλια. Κατά συνέπεια, στις απαντήσεις των επιμέρους ερωτήσεων, στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι απαντήσεις μόνο των έξι (6) συμμετεχόντων.

2 Γενικά Σχόλια

Εκτός των συγκεκριμένων ερωτήσεων που κλήθηκαν οι συμμετέχοντες να απαντήσουν, είχαν τη δυνατότητα να παρουσιάσουν τα δικά τους σχόλια επί του συνόλου της διαβούλευσης. Ενώ οι απαντήσεις σε κάθε ερώτηση παρουσιάζονται στην επόμενη ενότητα, στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα γενικά σχόλια που παρέθεσαν οι συμμετέχοντες. Τα σχόλια αυτά συνοψίζονται στα εξής:

- Διατυπώνεται η ανάγκη συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των διαφόρων κρατικών φορέων και υπηρεσιών που είναι αρμόδιοι είτε για ζητήματα ασφάλειας των επικοινωνιών (όπως η Α.Δ.Α.Ε. και η Αρχή Προστασίας Δεδομένων), είτε γενικότερα για την αντιμετώπιση «εκτάκτων συνθηκών» (όπως η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας). Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερη σημασία έχει να ενταχθεί το προς διαβούλευση έργο στο Γενικό Σχέδιο Πολιτικής Προστασίας «ΞΕΝΟΚΡΑΤΗΣ» και να αναπτυχθεί περαιτέρω (5/7)
- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (6/7) θεωρεί ότι ο ορισμός των περιπτώσεων έκτακτων συνθηκών στις τηλεπικοινωνίες, όπως τίθεται στο κείμενο της διαβούλευσης, είναι γενικός και σε πολλά σημεία αόριστος, δεδομένου ότι περιλαμβάνει /περιγράφει καταστάσεις οι οποίες κατά τους παρόχους δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ως «κρίση» ή «έκτακτη συνθήκη» καθώς συνιστούν περιπτώσεις συνήθους λειτουργίας και εσωτερικής οργάνωσής τους
- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (6/7) διατυπώνει ενστάσεις ως προς κάποιους δείκτες που προτείνονται στη δημόσια διαβούλευση κρίνοντας ότι είτε δεν έχουν σχέση με τις έκτακτες συνθήκες διότι καλύπτουν τους δείκτες ποιότητας και απόδοσης των δικτύων, είτε η περιγραφή τους είναι πολύ γενική και δεν υπάρχει σαφής ορισμός, ώστε να μπορεί να προσδιοριστεί ο τρόπος μέτρησής τους είτε θεωρούν ότι αναφέρονται σε προβλήματα που είναι συνηθισμένα και τακτικά στην καθημερινή λειτουργία ενός Παρόχου (6/7)
- Τέσσερις στους επτά (4/7) αναφέρουν ότι στο βαθμό που ο σχεδιασμός του έργου δημιουργεί νέα κόστη για τους Παρόχους θα πρέπει να προβλέπεται η σχετική επιβάρυνση του φορέα ο οποίος τα επιβάλλει, ώστε τα σχέδια να μην αναστείλουν την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού τομέα. Με τα ανωτέρω δεδομένα η χρηματοδότηση των σχεδίων πρέπει να είναι προαπαιτούμενο για την υιοθέτηση οποιασδήποτε σχετικής υποχρέωσης.
- Δύο στους επτά συμμετέχοντες (2/7) εκφράζουν την άποψη ότι οι τρεις θεμελιώδεις αξίες, πάνω στις οποίες στηρίζεται όλη η ανάπτυξη του Σχεδίου Δράσης (ισχύων τρόπος ζωής, σταθερότητα της κοινωνίας και ευημερία του πληθυσμού), δεν προσεγγίζουν το θέμα στη λογική της παροχής των απολύτως αναγκαίων υπηρεσιών σε μια κρίση, αλλά στη φιλοσοφία της διατήρησης όλων των υπηρεσιών που παρέχονται σε κανονικές συνθήκες, σε όλους τους καταναλωτές. Αυτή η προσέγγιση αλλοιώνει πλήρως μια προσπάθεια αντιμετώπισης εκτάκτων συνθηκών και δημιουργεί ένα τεράστιο πλέγμα παρακολούθησης καθημερινών προβλημάτων. Ο ευρύς ορισμός των έκτακτων αναγκών, των κρίσιμων υπηρεσιών και των κρίσιμων κοινών, θα θέσει σε κίνδυνο την αποτελεσματική εξυπηρέτηση αυτών που χρειάζονται άμεση συνδρομή στην κατάσταση κρίσης .

3 Απαντήσεις επί των ερωτήσεων της διαβούλευσης

Ερώτηση 1: *Αν δεν συμφωνείτε με τα επιλεγθέντα σενάρια τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις ή και επιπρόσθετα σενάρια.*

Εξετάζοντας συνολικά τις δοθείσες απαντήσεις (6/6), τρεις στους έξι (3/6) δήλωσαν πως σε γενικές γραμμές συμφωνούν με τα προτεινόμενα σενάρια διατυπώνοντας μεμονωμένες ενστάσεις ενώ οι υπόλοιποι συμμετέχοντες (3/6) διατύπωσαν ενστάσεις για την πλειονότητα των επιλεγθέντων σεναρίων. Οι κυριότερες ενστάσεις σχετίζονται με τα εξής:

- Σενάρια που αφορούν την εσωτερική λειτουργία των Παρόχων και αντιμετωπίζονται από τις εσωτερικές διαδικασίες. Αναλυτικότερα, τα σενάρια αυτά είναι τα παρακάτω (συνοδευόμενα από τον αριθμό των ενστάσεων ανά περίπτωση):
 - ◆ Βλάβη σε εξοπλισμό/ εξάρτημα της υποδομής (4/6).
 - ◆ Ανεπάρκεια στη διαχείριση της χωρητικότητας (4/6).
 - ◆ Γενικές πυρκαγιές σε υποδομές (3/6).
 - ◆ Ξαφνικές εισοδηματικές αλλαγές σε μια τηλεπικοινωνιακή εταιρεία (3/6).
 - ◆ Δικτυακές επιθέσεις στους Παρόχους (2/6).
 - ◆ Πυρκαγιές σε δασικές και θαμνώδεις εκτάσεις (1/6).
 - ◆ Κακόβουλες ενέργειες σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές (1/6).
 - ◆ Κακόβουλες ενέργειες με στόχο τον έλεγχο και τη διαχείριση τηλεπικοινωνιακών υποδομών (NMS, TMN) (1/6).
- Σενάρια που θα έπρεπε να διαγραφούν καθώς καλύπτονται από την προτεινόμενη κατηγορία σεναρίων «Σενάρια με επιπτώσεις στην τηλεπικοινωνιακή υποδομή». Αναλυτικότερα, τα σενάρια αυτά είναι τα παρακάτω:
 - ◆ Χημικό / πυρηνικό συμβάν (εντός ή εκτός Ελλάδος) – έκρηξη εγκαταστάσεων (1/6).
 - ◆ Πυρηνικό συμβάν (εντός ή εκτός Ελλάδος) – έκρηξη αντιδραστήρα σχάσης (1/6).
 - ◆ Σεισμός (1/6).
 - ◆ Πλημμύρες στην ενδοχώρα (1/6).
 - ◆ Παράκτιες πλημμύρες και τσουνάμι (1/6).

- ◆ Πυρκαγιές σε δασικές και θαμνώδεις εκτάσεις (1/6).
- ◆ Κακόβουλες ενέργειες σε βιομηχανικά και εμπορικά κέντρα (1/6).
- Σενάρια που θα έπρεπε να διαγραφούν καθώς εμπίπτουν στις βλάβες δικτύου τις οποίες κάθε δίκτυο οφείλει να αντιμετωπίζει στο πλαίσιο των υποχρεώσεων της αδείας λειτουργίας του και των στόχων στάθμης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες του:
 - ◆ Βλάβη σε εξοπλισμό / εξάρτημα της υποδομής (1/6).
 - ◆ Γενικές πυρκαγιές σε υποδομές (π.χ. πυρκαγιά σε σημαντική υποδομή Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου) (1/6).
 - ◆ Ανεπάρκεια στη διαχείριση της χωρητικότητας (1/6).
- Σενάρια που χρειάζονται μεγαλύτερη ανάλυση, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν θέτουν πρόσθετες απαιτήσεις συνεργασίας μεταξύ των διασυνδεδεμένων δικτύων:
 - ◆ Δικτυακές επιθέσεις στους Παρόχους (1/6).
 - ◆ Κακόβουλες ενέργειες σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές (1/6).
 - ◆ Κακόβουλες ενέργειες με στόχο τον έλεγχο και τη διαχείριση τηλεπικοινωνιακών υποδομών (NMS, TMN) (1/6).
- Σενάρια για τα οποία υπάρχει προβληματισμός αν από μόνα τους συνιστούν κρίση ή αν θα πρέπει πρώτα να έχει παραβιαστεί κάποιος δείκτης. Αναλυτικότερα, τα σενάρια αυτά είναι τα παρακάτω:
 - ◆ Χημικό / πυρηνικό συμβάν (εντός ή εκτός Ελλάδος) – έκρηξη εγκαταστάσεων (1/6).
 - ◆ Πυρηνικό συμβάν (εντός ή εκτός Ελλάδος) – έκρηξη αντιδραστήρα σχάσης (1/6).
 - ◆ Σεισμός (1/6).
 - ◆ Πλημμύρες στην ενδοχώρα (1/6).
 - ◆ Παράκτιες πλημμύρες και τσουνάμι (1/6).
 - ◆ Κακόβουλες ενέργειες σε βιομηχανικά και εμπορικά κέντρα (1/6).
 - ◆ Ξαφνικές εισοδηματικές αλλαγές σε μια τηλεπικοινωνιακή εταιρεία (2/6).

Πέραν των παραπάνω, κατατέθηκε η άποψη ότι η τελική επιλογή των σεναρίων θα πρέπει να γίνει από τον κεντρικό φορέα που έχει επιλεγεί από την Πολιτεία ως ο συντονιστής της αντιμετώπισης των καταστάσεων έκτακτων αναγκών / κρίσεων.

Επίσης προτείνεται (1/6) να επιλεγθεί ως κρίσιμο σενάριο αυτό με τίτλο «Κακόβουλες ενέργειες σε αστικά κέντρα» λόγω της επίδρασης του συμβάντος σε πολύ μεγάλο μέρος πληθυσμού.

Ερώτηση 2: *Αν δεν συμφωνείτε με τους επιλεγθέντες τομείς και οργανισμούς τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Από τις απαντήσεις προκύπτει πως κάποιοι από τους συμμετέχοντες συμφωνούν με τους επιλεγθέντες τομείς και οργανισμούς (4/6) ενώ κάποιοι άλλοι (2/6), παρατηρούν πως ο καθορισμός των «Κρίσιμων Οργανισμών και Τομέων» θα πρέπει να γίνεται με μέριμνα ενός και μόνο κρατικού φορέα. Επιπλέον ο ένας από τους τρεις συμμετέχοντες που συμφωνούν με τις προτάσεις, ζητάει να συμπεριληφθούν στους «Κρίσιμους Οργανισμούς και Τομείς» και τα αεροδρόμια.

Ερώτηση 3: *Αν δεν συμφωνείτε με τις επιλεχθείσες υπηρεσίες τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Στις απαντήσεις καταγράφηκε ο προβληματισμός πως δεν υπάρχει διαχωρισμός μεταξύ των υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (2/6). Επιπλέον, οι Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι δίνουν έμφαση στην κρισιμότητα των υπηρεσιών φωνής (2/6). Οι λοιπές επισημάνσεις συνοψίζονται στα παρακάτω σημεία:

- Οι Υπηρεσίες Δεδομένων δεν πρέπει να θεωρούνται ως κρίσιμες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, όπως και οι υπηρεσίες MMS, καθώς θα επιβαρύνουν σημαντικά το δίκτυο (1/6).
- Οι «κρίσιμες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες» πρέπει να ορίζονται ως υποσύνολο του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πρέπει, δε, να καθορίζονται μέσα από το υποσύνολο των υπηρεσιών που είναι δέον να συνεχίζουν να παρέχονται υπό καθεστώς έκτακτων συνθηκών (1/6).
- Στις έκτακτες συνθήκες είναι πιο ρεαλιστικό να θεωρηθεί ότι οι υπηρεσίες κάθε είδους είτε δεν θα είναι διαθέσιμες γενικά, είτε δεν θα παρέχονται με την ίδια στάθμη ποιότητας. Έτσι, λοιπόν, είναι λογική η απαίτηση η στάθμη ποιότητας των υπηρεσιών σε έκτακτες συνθήκες να διαφέρει ανάλογα με το βαθμό σημαντικότητας των χρηστών ή του μεταβιβαζόμενου μηνύματος κ.λπ. Ως εκ τούτου, προτείνεται, αντί του ορισμού των «κρίσιμων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών», να ορίζονται κάποια κρίσιμα χαρακτηριστικά, όπως είναι η ποιότητα και η διαθεσιμότητα υπηρεσιών με βάση την αναγκαία λειτουργικότητα ανάληψης από τις έκτακτες συνθήκες (1/6).

- Οι κρίσιμες υπηρεσίες δεν θα πρέπει να περιγράφονται με όρους συγκεκριμένης τεχνολογίας, για λόγους τεχνολογικής ουδετερότητας (1/6).
- Το δίκτυο TETRA κατά το παρόν σχέδιο αποτελεί τρόπο επικοινωνίας της ΟΔΚ και θα έπρεπε να αποτελεί κρίσιμη υπηρεσία (1/6).
- Η λειτουργία ενός Κέντρου Διαχείρισης Δεδομένων (Data Center) δεν συνεπάγεται αυτόματα και μία υπηρεσία Ανάνηψης από Καταστροφές, οπότε θα έπρεπε να εμπίπτει στις «Κρίσιμες Υποδομές» (1/6).
- Η υπηρεσία άρσης του τηλεπικοινωνιακού απορρήτου θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως κρίσιμη, κατόπιν οδηγίας των αρχών (1/6).
- Η φορητότητα των αριθμών θα πρέπει να συμπεριληφθεί στον κατάλογο των κρίσιμων υπηρεσιών (1/6)).

Ερώτηση 4: *Αν δεν συμφωνείτε με τις επιλεγείσες υποδομές τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι δύο από τους συμμετέχοντες (2/6) θεωρούν πως είναι δύσκολο να προσδιοριστούν οι κρίσιμες υποδομές, καθώς η κρισιμότητα μιας υποδομής εξαρτάται από το σχεδιασμό του δικτύου κάθε Παρόχου. Εκφράζεται, επίσης, η άποψη (2/6) πως οι κρίσιμες υποδομές αποτελούν αποκλειστική αρμοδιότητα και ευθύνη του αντίστοιχου Παρόχου και δεν χρειάζεται ο ορισμός και η παρακολούθησή τους. Ωστόσο, κατά περίπτωση, μπορεί να προβλεφθεί στα σχέδια η δυνατότητα λήψης μέτρων (π.χ. αστυνομικής προστασίας) που θα τα ζητήσει αιτιολογημένα ο Πάροχος από την ΟΔΚ, όσον αφορά συγκεκριμένες κρίσιμες τηλεπικοινωνιακές υποδομές του (1/6). Καταγράφηκε επίσης η άποψη (1/6) πως οι Κρίσιμες Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές είναι εκείνες που εξυπηρετούν τις ανάγκες μεγάλου αριθμού συνδρομητών (π.χ. 50.000 συνδρομητές). Τέλος, διατυπώθηκε η άποψη πως ως κρίσιμες υποδομές θα πρέπει να χαρακτηριστούν τα Κέντρα Διαχείρισης Δεδομένων (Data Centers) και τα συστήματα που υποστηρίζουν την υπηρεσία άρσης του τηλεπικοινωνιακού απορρήτου.

Ερώτηση 5: *Αν δεν συμφωνείτε με τους προτεινόμενους δείκτες, τεκμηριώστε την άποψή σας για κάθε περίπτωση δείκτη που δεν συμφωνείτε και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι συμμετέχοντες που έδωσαν απαντήσεις, στο σύνολό τους (6/6) διατυπώνουν διάφορες ενστάσεις ως προς τους δείκτες και προτείνουν εναλλακτικούς τρόπους προσέγγισης δημιουργίας νέων δεικτών. Οι κυριότερες διαφωνίες τους είναι οι παρακάτω:

- Οι προτεινόμενοι δείκτες είναι ιδιαίτερα πολύπλοκοι, εξειδικευμένοι και αυστηροί (3/6).
- Αρκετοί δείκτες αφορούν την εσωτερική λειτουργία του δικτύου των Πάροχων και όχι έκτακτα και απρόβλεπτα γεγονότα (3/6).

- Η παρακολούθηση εξωγενών δεικτών είναι αρμοδιότητα άλλων φορέων (3/6).
- Το κόστος υλοποίησης των επενδύσεων για την υποστήριξη των δεικτών είναι υψηλό (3/6).

Ειδικότερα, ένας συμμετέχων προτείνει τους παρακάτω δείκτες εσωτερικής λειτουργίας, μαζί με τις προτεινόμενες σχετικές ενέργειες:

- Δείκτης-1: Απώλεια δυνατότητας παροχής των κρίσιμων υπηρεσιών σε ποσοστό συνδρομητικής βάσης ίσο ή ανώτερο του 20% ενός Παρόχου, ή σε γεωγραφική κάλυψη που αντιστοιχεί σε δύο ή περισσότερες διοικητικές περιφέρειες όπως αυτές ορίζονται από το Υπουργείο Εσωτερικών & Δημόσιας Διοίκησης (<http://www.ypes.gr/periferiakh.htm>).

Προτεινόμενες Ενέργειες: Άμεση ενεργοποίηση των εσωτερικών μηχανισμών και διαδικασιών, ενημέρωση της ΕΕΤΤ τρεις (3) ώρες από την έναρξη του συμβάντος, ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ με το πέρας έξι (6) ωρών από την έναρξη του συμβάντος.

- Δείκτης-2: Εκτεταμένη συμφόρηση σε γεωγραφική κάλυψη που αντιστοιχεί σε τουλάχιστον μία διοικητική περιφέρεια και αποτυπώνεται με την αποτυχία κλήσεων σε ποσοστό ίσο ή μεγαλύτερο από 50% και για χρονικό διάστημα ίσο ή μεγαλύτερο των τριών (3) ωρών.

Προτεινόμενες Ενέργειες: Άμεση ενεργοποίηση των εσωτερικών μηχανισμών και διαδικασιών, ενημέρωση της ΕΕΤΤ τρεις (3) ώρες από την έναρξη του συμβάντος, ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ με το πέρας έξι (6) ωρών από την έναρξη του συμβάντος.

- Δείκτης-3: Πλήρης απώλεια διασύνδεσης μεταξύ δύο Πάροχων σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή, χωρίς δυνατότητα εναλλακτικής δρομολόγησης και για χρονικό διάστημα ίσο ή μεγαλύτερο των τριών (3) ωρών.

Προτεινόμενες Ενέργειες: Άμεση ενεργοποίηση των εσωτερικών μηχανισμών και διαδικασιών όπως έχουν συμφωνηθεί και ορίζονται από τις συμβατικές υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων Παρόχων, ενημέρωση της ΕΕΤΤ τρεις (3) ώρες από την έναρξη του συμβάντος, ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ με το πέρας έξι (6) ωρών από την έναρξη του συμβάντος.

- Δείκτης-4: Απώλεια δυνατότητας διεκπεραίωσης κλήσεων εκτάκτου ανάγκης σε μια διοικητική περιφέρεια από έναν Πάροχο και για χρονικό διάστημα ίσο ή μεγαλύτερο των τριών (3) ωρών.

Προτεινόμενες Ενέργειες: Άμεση ενεργοποίηση των εσωτερικών μηχανισμών και διαδικασιών όπως έχουν συμφωνηθεί και ορίζονται από τις συμβατικές υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων Παρόχων, ενημέρωση της ΕΕΤΤ τρεις (3) ώρες από την έναρξη του συμβάντος, ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ με το πέρας έξι (6) ωρών από την έναρξη του συμβάντος.

- Δείκτης-5: Πλήρης απώλεια διεθνούς διασύνδεσης για χρονικό διάστημα ίσο ή μεγαλύτερο των τριών (3) ωρών.

Προτεινόμενες Ενέργειες: Άμεση ενεργοποίηση εσωτερικών μηχανισμών και διαδικασιών όπως έχουν συμφωνηθεί και ορίζονται από τις συμβατικές υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων μερών, ενημέρωση της ΕΕΤΤ τρεις (3) ώρες από την έναρξη του συμβάντος, ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ με το πέρας έξι (6) ωρών από την έναρξη του συμβάντος.

Επιπλέον ο συμμετέχων παρατηρεί: Κατόπιν αξιολόγησης της διάστασης του προβλήματος και εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο από τους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους, η ενημέρωση της ΕΕΤΤ (καθώς επίσης και η ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ) είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί σε χρόνους μικρότερους από τους προτεινόμενους.

Ένας άλλος συμμετέχων προτείνει τους παρακάτω συγκεντρωτικούς δείκτες τους οποίους συνδέει πρώτα με τα αντίστοιχα κρίσιμα σενάρια / κρίσιμες υπηρεσίες:

Δείκτης 1: Κρίσιμες υπηρεσίες:

- 1α. Απώλεια παροχής των κρίσιμων υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται στην απάντηση της Ερώτησης 3, η οποία θα ήταν αποτέλεσμα ενός ή περισσότερων εκ των προτεινόμενων κρίσιμων σεναρίων, σε ποσοστό μεγαλύτερο του 15% της συνδρομητικής βάσης του Παρόχου για διάρκεια τουλάχιστον τεσσάρων (4) ωρών.
- 1β. Προβλήματα στην παροχή κρίσιμων υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται στην απάντηση της ερώτησης 3, λόγω τηλεπικοινωνιακής συμφόρησης η οποία θα ήταν αποτέλεσμα ενός ή περισσότερων εκ των προτεινόμενων κρίσιμων σεναρίων, διάρκειας μεγαλύτερης των τεσσάρων (4) ωρών, σε μία γεωγραφική περιοχή που καλύπτει τουλάχιστον το 15% της συνδρομητικής βάσης του Παρόχου και που οδηγεί σε αποτυχία κλήσεων λόγω συμφόρησης μεγαλύτερης του 75%.
- 1γ. Διαπιστωμένη απώλεια παροχής υπηρεσίας κλήσεων αριθμών έκτακτων αναγκών (112,100,166,199) για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τεσσάρων (4) ωρών, η οποία θα ήταν αποτέλεσμα ενός ή περισσότερων εκ των προτεινόμενων κρίσιμων σεναρίων.

Δείκτης 2: Γεωγραφική κάλυψη:

2. Απώλεια κάλυψης σε μια γεωγραφική περιοχή, λόγω βλάβης στις υποδομές του Παρόχου κινητής τηλεφωνίας που είναι αποτέλεσμα ενός ή περισσότερων εκ των προτεινόμενων κρίσιμων σεναρίων, διάρκειας μεγαλύτερης των τεσσάρων (4) ωρών και που καλύπτει ποσοστό μεγαλύτερο του 15 % της συνδρομητικής του βάσης.

Δείκτης 3: Διεθνής κίνηση :

3. Απώλεια της παροχής υπηρεσιών διεθνών κλήσεων για ένα χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τεσσάρων (4) ωρών.

Ένας άλλος συμμετέχων εκτιμά ότι υπό ορισμένες προϋποθέσεις ο ακόλουθος προτεινόμενος δείκτης συνιστά το κατώφλι για την εκκίνηση των διαδικασιών αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών : «*Η απώλεια της ικανότητας παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας σε*

περισσότερους από 50 000 πελάτες σε μία γεωγραφική περιοχή, για διάστημα μεγαλύτερο από 3 ώρες», εκτιμώντας ότι σε αυτή την περίπτωση θα ήταν πιθανή η εξέλιξη μιας κατάστασης σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης.

Ερώτηση 6: *Αν δεν συμφωνείτε με την πρόταση περιεχομένων στις αναφορές αυτές τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις. (συνδυάστε την απάντησή σας με την απάντηση στην Ερώτηση 22, Παράγραφος 3.5.1 του παρόντος)*

Την ερώτηση αυτή απάντησαν οι πέντε από τους έξι συμμετέχοντες που έδωσαν λεπτομερείς απαντήσεις, εκφράζοντας την κοινή τους πεποίθηση πως οι εξαμηνιαίες αναφορές δεν αναμένεται να προσδώσουν κάποια επιπρόσθετα οφέλη, καθώς, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν, οι Πάροχοι ούτως ή άλλως υποβάλλουν μια σειρά από αναφορές προς την ΕΕΤΤ (4/5). Επιπρόσθετα, διατυπώνεται η ανησυχία (1/5) πως το κόστος υλοποίησης αυτής της πρότασης μπορεί να είναι απαγορευτικό. Επίσης, προτείνεται η δημιουργία μιας αναφοράς που θα υποβάλλεται έπειτα από την παραβίαση κάποιου δείκτη (3/5) ενώ παράλληλα θα ήταν εποικοδομητική η, μετά από κάθε περίπτωση εφαρμογής ενός σχεδίου έκτακτων συνθηκών, αξιολόγηση της επιτυχίας / αποτυχίας κ.λπ. των ενεργειών και η αναδιατύπωση των σεναρίων και των λοιπών διαδικασιών με βάση την αποκτηθείσα πείρα (1/5).

Ερώτηση 7: *Αν δεν συμφωνείτε με τους προτεινόμενους ρόλους τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Δύο συμμετέχοντες επιδοκμάζουν τη δημιουργία μιας Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων – ΟΔΚ (2/6), και τέσσερις στους έξι (4/6) υπογραμμίζουν πως ο βασικός της ρόλος θα πρέπει να συνίσταται στο να αποτελεί τη διεπαφή μεταξύ του κράτους και των Παρόχων. Ο εκάστοτε Πάροχος από την πλευρά του θα πρέπει να ορίσει κάποιο πρόσωπο αρμόδιο για την επικοινωνία με την ΟΔΚ. Επίσης υποστηρίζεται πως οι αποφάσεις της ΟΔΚ θα πρέπει να λαμβάνονται κατόπιν συνεννόησης με τους Παρόχους και της σύμφωνης γνώμης τους (4/6) εντός ενός θεσμοθετημένου και αμοιβαία συμφωνημένου πλαισίου (2/6).

Από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένας συμμετέχων ο οποίος εκφράζει τους προβληματισμούς του σε ότι αφορά την πρόταση δημιουργίας μιας ΟΔΚ. Οι προβληματισμοί του αυτοί συνοψίζονται ως εξής:

- Δεδομένου πως κάθε εταιρεία διαθέτει τη δική της ομάδα διαχείρισης κρίσεων, η διάθεση του συγκεκριμένου προσωπικού εκτός εταιρείας σε περιόδους κρίσεων φαίνεται ως μη ρεαλιστική.
- Δεδομένου πως οι προτεινόμενες ομάδες διαχείρισης θα συμπεριλαμβάνουν εκπροσώπους Παρόχων διαφόρων εταιρειών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, αμφισβητείται η ικανότητά τους να παρέμβουν και να πάρουν τις σωστές αποφάσεις άρσης μιας κρίσης για κάποια άλλη εταιρεία, της οποίας τόσο η υποδομή, όσο και οι εσωτερικές της λειτουργίες, τους είναι άγνωστες.

- Δεδομένης της εμπλοκής εκπροσώπων άλλων Πάροχων, εκφράζεται η ανησυχία πως η ανταλλαγή απόρρητων πληροφοριών μεταξύ εκπροσώπων ανταγωνιστικών εταιρειών ίσως να συνιστά παράνομη πρακτική.

Ερώτηση 8: *Αν δεν συμφωνείτε με την προτεινόμενη μέθοδο επικοινωνίας Παρόχων και ΕΕΤΤ τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων που απάντησαν στις επιμέρους ερωτήσεις (6/6) συνοψίζονται ως εξής:

- Εφόσον προβλέπεται η χρησιμοποίηση συσκευών TETRA για την εξασφάλιση της επικοινωνίας μεταξύ των μελών της ΟΔΚ, η ΕΕΤΤ πρέπει να προχωρήσει στη διάθεση τέτοιων συσκευών TETRA (2/6).
- Κάποιοι συμμετέχοντες (2/6) , σημείωσαν σε ότι αφορά την παροχή προτεραιότητας προς συγκεκριμένο αριθμό πως θα πρέπει πρώτα να διερευνηθεί τεχνικά αν είναι δυνατή η παροχή προτεραιότητας πρόσβασης από όλα τα δίκτυα σε έναν τέτοιο αριθμό.
- Μια άλλη παρατήρηση που καταγράφηκε, αφορά την ανάγκη για σαφέστερο προσδιορισμό των καταστάσεων έκτακτων συνθηκών προτού αποφασιστεί η κατάλληλη μέθοδος επικοινωνίας (2/6).
- Η επικοινωνία με την ΕΕΤΤ πρέπει να γίνεται μόνο σε περίπτωση εκδήλωσης κάποιου έκτακτου και απρόβλεπτου γεγονότος που συνιστά έκτακτη ανάγκη και θα πρέπει να αφορά την αμφίδρομη ενημέρωση για την επικρατούσα κατάσταση (2/6).
- Οποιαδήποτε επικοινωνία μεταξύ Παρόχου υπό κρίση και της ΕΕΤΤ σε πραγματικό χρόνο είναι πιθανό να περιπλέξει τη διαδικασία αντί να συμβάλει στην ομαλότερη ή ταχύτερη επίλυση της κρίσης, δεδομένου ότι τα αρμόδια στελέχη του Παρόχου δεν θα έχουν τα χρονικά περιθώρια επικοινωνίας λόγω της άμεσης και συνεχούς εμπλοκής τους στους μηχανισμούς άρσης του προβλήματος της Εταιρείας (1/6).

Ερώτηση 9: *Αν δεν συμφωνείτε με τις προτεινόμενες ενέργειες τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι συμμετέχοντες στην πλειονότητά τους (5/6) εμφανίζονται ιδιαίτερα επιφυλακτικοί ως προς τις προτεινόμενες ενέργειες. Καταγράφεται η διαφωνία σε ότι αφορά τη χρονική κλιμάκωση, για τους εξής λόγους:

- Οι χρόνοι δεν είναι δυνατό να προδιαγραφούν στο στάδιο αυτό, δεδομένου μάλιστα ότι η εξειδίκευση των πληροφοριών που ανταλλάσσονται ποικίλλει για κάθε σενάριο (2/6).
- Εκφράζεται η διαφωνία με τους προτεινόμενους δείκτες (2/6).

- Υπάρχει εσωτερικός μηχανισμός κλιμάκωσης και αντιμετώπισης, ο οποίος και έχει άμεση προτεραιότητα λειτουργίας (1/6).
- Η τήρηση του χρονοδιαγράμματος έγκειται στη δυνατότητα μέτρησης σε πραγματικό χρόνο των δεικτών. Σημειώνεται ότι όλοι οι δείκτες δεν είναι απόλυτα μετρήσιμοι (1/6).

Οι χρόνοι ενημέρωσης που προτείνονται είναι οι εξής:

- Ενημέρωση της ΕΕΤΤ σε χρονικό διάστημα τριών (3) ωρών από την παραβίαση κάποιου από τους συμφωνηθέντες δείκτες (2/6).
- Ενημέρωση της ΕΕΤΤ σε χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) ωρών από την παραβίαση κάποιου από τους συμφωνηθέντες δείκτες. Η σύγκλιση της ΟΔΚ θα πρέπει να πραγματοποιείται μετά από τέσσερις (4) ώρες από την αναφορά της παραβίασης του δείκτη στο Γραφείο Πληροφόρησης της ΕΕΤΤ, εφόσον το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί από τον Πάροχο. Δηλαδή, περίπου οκτώ (8) ώρες από την έναρξη του συμβάντος (1/6).
- Ενημέρωση της ΕΕΤΤ σε χρονικό διάστημα δύο (2) ωρών από την παραβίαση κάποιου από τους συμφωνηθέντες δείκτες (1/6).

Οι συμμετέχοντες (3/6) σημείωσαν πως κάθε χρονοδιάγραμμα ενεργειών για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών θα πρέπει να έχει ρεαλιστική βάση.

Ερώτηση 10: *Αν δεν συμφωνείτε με τις προτεινόμενες μεθόδους και τρόπους τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Παρατηρείται έντονος προβληματισμός σε ότι αφορά την ενημέρωση του παρόχου για την περίπτωση εκτάκτων αναγκών μέσω των ΜΜΕ και προτείνεται η ενημέρωση να γίνεται αυτή μέσω ενός κρατικού φορέα (3/6). Πέραν αυτού, εκφράζεται η άποψη πως ο Πάροχος θα οφείλει να επικοινωνήσει με το Γραφείο Πληροφόρησης ΕΣΤ μόνο στην περίπτωση που η παραβίαση ενός δείκτη αφορά αποκλειστικά το δίκτυό του και θέλει να δηλώσει ότι δεν δύναται να αντιμετωπίσει μόνος του τις έκτακτες συνθήκες χωρίς εξωτερικό συντονισμό. Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις πρέπει η πρωτοβουλία να προέρχεται από τον αρμόδιο κρατικό φορέα (2/6). Επιπλέον καταγράφεται η θέση πως η παραβίαση και μόνο ενός δείκτη δεν σημαίνει ότι υπάρχει κατάσταση έκτακτων συνθηκών (2/6), και θα πρέπει παράλληλα να ληφθούν υπόψη και να συνεκτιμηθούν και άλλες παράμετροι, όπως η διάρκεια, η ένταση, η έκταση, η επίδραση και τα αποτελέσματα του περιστατικού, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν υπάρχει κρίση (3/6). Σημειώνεται, επίσης, πως δύο συμμετέχοντες είναι αντίθετοι ως προς την ενημέρωση της ΕΕΤΤ και των λοιπών Παρόχων σε ότι αφορά κρίσεις τις οποίες μπορούν να διαχειριστούν εσωτερικά. Ιδίως όσον αφορά την ενημέρωση των λοιπών Παρόχων, αναφέρεται από έναν συμμετέχοντα ότι κανένας Πάροχος δεν θα επιθυμούσε να γνωστοποιήσει σε όλους τους ανταγωνιστές του το γεγονός ότι το δίκτυό του αντιμετωπίζει προβλήματα που επηρεάζουν τους συνδρομητές του σε μια συγκεκριμένη περιοχή, καθώς είναι πιθανό ορισμένοι ανταγωνιστές του να εκμεταλλεύονταν εμπορικά την πληροφορία αυτή.

Ερώτηση 11: *Αν δεν συμφωνείτε με την προτεινόμενη δομή οργάνωσης της Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν οι έξι από τους έξι συμμετέχοντες που έδωσαν απαντήσεις. Οι προτάσεις και παρατηρήσεις συνοψίζονται ως εξής:

- Ένας από τους Παρόχους δεν εκφράζει άποψη για το οργανόγραμμα διότι αυτό αφορά τον αρμόδιο κρατικό φορέα, υπεύθυνο για την αντιμετώπιση των εκτάκτων συνθηκών.
- Η ΟΔΚ θα πρέπει να αποτελείται μόνο από προσωπικό της ΕΕΤΤ (2/5).
- Η ΟΔΚ θα πρέπει να αποτελείται από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (2/5).
- Η δομή της ΟΔΚ θα πρέπει να απλουστευθεί (2/5), και να είναι ολιγομελής (1/5).
- Οι Πάροχοι θα πρέπει να παίζουν ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων (4/5).
- Αρμόδιο για την αντιμετώπιση κρίσεων θα πρέπει να είναι το προσωπικό Πολιτικής Προστασίας, σε συνδυασμό με τα αντίστοιχα μέσα που διαθέτει (2/5).

Τέλος, ένας συμμετέχων εξέφρασε την αντίθεσή του προς τη δημιουργία μιας ΟΔΚ (οι λόγοι παρατίθενται στην απάντηση της Ερώτησης 7).

Ερώτηση 12: *Αν δεν συμφωνείτε με τις προτεινόμενες επικοινωνίες της Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Πέντε από τους συμμετέχοντες απάντησαν στην ερώτηση αυτή. Κάποιοι συμμετέχοντες (2/5) εξέφρασαν την άποψη πως η ΕΕΤΤ ή ο οποιοσδήποτε αρμόδιος Δημόσιος Φορέας θα πρέπει να ενημερώνει το ευρύ κοινό κατόπιν συνεννόησης και συμφωνίας με τους εμπλεκόμενους Παρόχους ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους. Προτάθηκε, επίσης, από κάποιους συμμετέχοντες (2/5), αυτό να γίνεται μέσω της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας ή από ένα κεντρικό συντονιστικό όργανο το οποίο θα ανήκει σε αυτή (1/5). Ένας άλλος συμμετέχων εξέφρασε την ίδια άποψη για την ύπαρξη ενός κεντρικού συντονιστικού οργάνου, χωρίς να αναφέρεται στη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας. Εκφράστηκε, επίσης η συμφωνία με τις προτεινόμενες επικοινωνίες (1/5) σημειώνοντας ωστόσο πως θα πρέπει να οριστούν εκ των προτέρων διαφορετικές διαδικασίες ανάλογα με το είδος και τη σοβαρότητα κάθε κρίσης. Ο συγκεκριμένος συμμετέχων δεν προχώρησε σε συγκεκριμένες προτάσεις για τις διαδικασίες αυτές.

Ερώτηση 13: *Αν δεν συμφωνείτε με το προτεινόμενο προφίλ του εκπροσώπου κάθε τηλεπικοινωνιακού Παρόχου στην Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες (4/6) εκφράζουν την αντίθεσή τους σε ότι αφορά τη δυνατότητα του Υπεύθυνου Παρόχου να αποφασίζει χωρίς τη συγκατάθεση των ανώτατων στελεχών της εταιρείας του.

Επιπλέον, ένας συμμετέχων προτείνει τη δημιουργία εσωτερικής ομάδας της οποίας θα ηγείται ο Υπεύθυνος Παρόχου και η οποία θα είναι υπεύθυνη αφενός για την συνέχεια της επιχειρησιακής λειτουργίας (business continuity) και αφετέρου για την επικοινωνία με την ΟΔΚ.

Ερώτηση 14: *Αν δεν συμφωνείτε με τα προτεινόμενα βήματα τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Κάποιοι από τους συμμετέχοντες που έδωσαν απάντηση (2/5) κατέγραψαν τη διαφωνία τους ως προς το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα, καθώς δεν θεωρείται επαρκές για τη συλλογή των πληροφοριών. Παράλληλα, αναφέρουν ότι το νέο χρονοδιάγραμμα θα πρέπει να βρίσκεται σε ευθυγράμμιση με τους χρόνους που προκύπτουν από την ενεργοποίηση των δεικτών.

Επιπλέον δυο στους πέντε συμμετέχοντες εξέφρασαν την άποψη πως οι ενέργειες αυτές θα πρέπει να κατευθύνονται από το κεντρικό συντονιστικό όργανο και μέσα στα πλαίσια των κρατικών θεσμοθετημένων διαδικασιών.

Ερώτηση 15: *Αν δεν συμφωνείτε με τις προτεινόμενες ενέργειες προπαρασκευής τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι τέσσερις από τους συνολικά πέντε συμμετέχοντες που απάντησαν, σημειώνουν πως τα σχέδια διαχείρισης κρίσεων των Παρόχων δεν μπορούν να κοινοποιηθούν λόγω της αναφοράς σε εμπιστευτικές πληροφορίες. Ωστόσο παρατήρησαν πως ο Υπεύθυνος για τη διαχείριση κρίσεων του Παρόχου είναι αρμόδιος να έχει διαθέσιμη αυτή την πληροφορία (2/5).

Τίθεται επίσης το ερώτημα ως προς το τι εννοεί η ΕΕΤΤ λέγοντας «Διαθεσιμότητα του συστήματος διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων» (1/5).

Ερώτηση 16: *Αν δεν συμφωνείτε με την προτεινόμενη προσέγγιση για την επιστροφή σε κανονικές συνθήκες λειτουργίας τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Προτείνεται η λήξη της κρίσης να αποφασίζεται μετά από την αποκατάσταση παροχής των κρίσιμων υπηρεσιών (1/5). Μια άλλη πρόταση που κατατέθηκε αφορά τη δημιουργία ορισμών που θα αφορούν την έναρξη, την αποκλιμάκωση και τη λήξη της εφαρμογής των σχεδίων

έκτακτης ανάγκης, καθώς και την καταγραφή αυτών στα προτεινόμενα σενάρια. Θα πρέπει δε οι ορισμοί αυτοί να κατοχυρώνονται με τεκμηριωμένη γραπτή απόφαση από το αρμόδιο όργανο, γιατί πιθανώς να δημιουργούνται και νομικές επιπτώσεις (1/5). Επιπλέον προτάθηκε η επιστροφή στις κανονικές συνθήκες λειτουργίας να γίνεται μετά από το πέρας κάποιων ωρών από την ομαλοποίηση της λειτουργίας του δικτύου του Παρόχου, που θα σηματοδοτείται από το πέρας της παραβίασης των προτεινόμενων δεικτών(1/5). Θα πρέπει ωστόσο να σημειωθεί πως, βάσει του συνόλου των απαντήσεων, η πλειονότητα των συμμετεχόντων που απάντησαν θεωρεί πως η λήξη της κρίσης, σηματοδοτείται από την ομαλοποίηση της λειτουργίας του δικτύου (3/5).

Ένας από τους συμμετέχοντες ζήτησε διευκρινήσεις ως προς τον ορισμό δεικτών που αφορούν τη λήξη της έκτακτης συνθήκης.

Ερώτηση 17: *Αν δεν συμφωνείτε με τη συσχέτιση των συμβάντων, των υπηρεσιών και των τομέων με τους δείκτες τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι συμμετέχοντες βάσει των σχολίων τους εμφανίζονται ιδιαίτερα προβληματισμένοι καθώς εντοπίζουν προβλήματα εξαρχής στους προτεινόμενους δείκτες, στα προτεινόμενα σενάρια και στις προτεινόμενες κρίσιμες υπηρεσίες τα οποία δεν αποδέχονται (4/5). Πιο συγκεκριμένα, αναφέρουν πως η προτεινόμενη συσχέτιση των συμβάντων, των υπηρεσιών και των τομέων έχει σχεδιαστεί με γνώμονα την εξυπηρέτηση ενός ευρύτατου ορισμού Έκτακτων Συνθηκών στις Τηλεπικοινωνίες που αποτυπώνεται στους προτεινόμενους Δείκτες και Σενάρια και κατά λογική ακολουθία, στην προτεινόμενη συσχέτιση των δεικτών συμβάντων. Ως εκ τούτου θεωρούν πως θα ήταν ανακόλουθο να τοποθετηθούν επί των προτεινόμενων συσχετισμών πριν την οριστική επιλογή των παραπάνω που σηματοδοτούν την έννοια της Έκτακτης Ανάγκης στις Τηλεπικοινωνίες.

Ένας συμμετέχων τονίζει πως η συσχέτιση δεν θα πρέπει να περιορίζεται στη μέριμνα για τον τηλεπικοινωνιακό τομέα και γι' αυτόν το λόγο θα πρέπει ή όλη προσπάθεια να ενταχθεί στα πλαίσια των γενικότερων εθνικών σχεδίων (π.χ. σχέδιο «ΞΕΝΟΚΡΑΤΗΣ» για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης).

Ερώτηση 18: *Αν δεν συμφωνείτε με κάποιες από τις προτεινόμενες δράσεις τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Ένας συμμετέχων, έχοντας προτείνει τους δικούς του δείκτες σε προηγούμενη ερώτηση, έχει καταρτίσει τον δικό του πίνακα δράσεων ο οποίος είναι ο παρακάτω:

Ενέργειες (Διαχείριση των Κρίσεων)								
Δείκτης	Μηχανισμός Παρακολούθησης Του Δείκτη	Πιθανές Επιπτώσεις από την Παραβίαση του Δείκτη	Ενέργειες Προετοιμασίας	Σχέδιο Δράσης ΕΣΤ	Άμεσες Ένέργειες 1ου Επιπέδου	Ενέργειες 2ου Επιπέδου – Μετά τη Σύγκληση της ΟΔΚ	Επόμενες Ενέργειες	
1	Δείκτες που σχετίζονται με Εσωτερικά Συμβάντα	Οι Πάροχοι να παρακολουθούν την παραβίαση ή μη του συγκεκριμένου Δείκτη. Άμεση ενεργοποίηση των εσωτερικών μηχανισμών και διαδικασιών, ενημέρωση της EETT τρεις (3) ώρες από την έναρξη του συμβάντος.	Απώλεια των κρίσιμων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών όπως κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, εξερχόμενη και εισερχόμενη διεθνούς κίνησης, σταθερές και ασύρματες μισθωμένες γραμμές, υπηρεσίες των δικτύων WAN/MAN, υπηρεσίες δεδομένων, δορυφορικές υπηρεσίες κ.λ.π.	Συστηματική αναθεώρηση των σχεδίων της επιχειρησιακής συνέχειας, της δικτυακής τοπολογίας, και των θεμάτων για την συντήρηση. Διάθεση εφεδρικών συστημάτων και υπηρεσιών όπως είναι, οι μεταφερόμενοι σταθμοί βάσης κινητής τηλεφωνίας, κ.λ.π. Εναλλακτικές δυνατότητες δρομολόγησης.	Ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ με το πέρας έξι (6) ωρών από την έναρξη του συμβάντος.	Ενεργοποίηση των εσωτερικά αναπτυγμένων σχεδίων καταστροφής (Πάροχοι). Ενεργοποίηση των μηχανισμών με σκοπό την ελαχιστοποίηση της υπερφόρτισης και τον καταμερισμό των πόρων (Πάροχοι)	Ενεργοποίηση της ΟΔΚ. Συντονισμός με τους εμπλεκόμενους Κρίσιμους Οργανισμούς και Φορείς. Κεντρικός Συντονισμός των διορθωτικών ενεργειών. Διαμεσολάβηση μεταξύ των Παρόχων για συνέργειες με σκοπό την γρηγορότερη αποκατάσταση του προβλήματος. Ενημέρωση της ιστοσελίδας και επαφή με τα ΜΜΕ για την ενημέρωση του κοινού.	Κατάρτιση Αναφοράς Διαχείρισης Προβλημάτων. Κατάρτιση αναφοράς από την ΟΔΚ για την καταγραφή της κρίσης και του τρόπου αντιμετώπισης αυτής. Επισκόπηση των πιθανών βελτιώσεων αξιοπιστίας και των διακανονισμών για τη μελλοντική συνεργασία των Παρόχων.

Ενέργειες (Διαχείριση των Κρίσεων)								
Δείκτης	Μηχανισμός Παρακολούθησης Του Δείκτη	Πιθανές Επιπτώσεις από την Παραβίαση του Δείκτη	Ενέργειες Προετοιμασίας	Σχέδιο Δράσης ΕΣΤ	Άμεσες Ένέργειες 1ου Επιπέδου	Ενέργειες 2ου Επιπέδου – Μετά τη Σύγκληση της ΟΔΚ	Επόμενες Ενέργειες	
2	Δείκτες που σχετίζονται με Εξωγενή Συμβάντα	Οι ΕΕΤΤ να παρακολουθεί την παραβίαση ή μη του συγκεκριμένου Δείκτη σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας. Ενεργοποίηση μηχανισμών και διαδικασιών της ΕΕΤΤ για ενημέρωση των Παρόχων.	Επιπτώσεις στην ευημερία του ευρύ κοινού. Πιθανότητα απώλειας των κρισίμων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών όπως κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, εξερχόμενης και εισερχόμενης διεθνούς κίνησης, σταθερές και ασύρματες μισθωμένες γραμμές, υπηρεσίες των δικτύων WAN/MAN, υπηρεσίες δεδομένων, δορυφορικές υπηρεσίες κ.λ.π.	Επιμόρφωση των χρηστών για τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε περίπτωση καταστροφής, διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων και διαφημιστικών spots στα ΜΜΕ από την ΕΕΤΤ. Συστηματική αναθεώρηση των σχεδίων της επιχειρησιακής συνέχειας, της δικτυακής τοπολογίας, και των θεμάτων για την συντήρηση. Διάθεση εφεδρικών συστημάτων και υπηρεσιών όπως είναι, οι μεταφερόμενοι σταθμοί βάσης κινητής τηλεφωνίας, κ.λ.π. Εναλλακτικές δυνατότητες δρομολόγησης. (Πάροχοι)	Ενεργοποίηση του σχεδίου δράσης ΕΣΤ από την ΕΕΤΤ.	Ενεργοποίηση των μηχανισμών με σκοπό την ελαχιστοποίηση της υπερφόρτισης και τον καταμερισμό των πόρων (Πάροχοι). Ενεργοποίηση των εσωτερικά αναπτυγμένων σχεδίων ανάνηψης από τις καταστροφές όπου απαιτείται (Πάροχοι).	Ενεργοποίηση της ΟΔΚ. Συντονισμό με την Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, με τους εμπλεκόμενους Κρίσιμους Οργανισμούς και Φορείς και λοιπές Κρατικές αρχές. Κεντρικός Συντονισμός των διορθωτικών ενεργειών. Διαμεσολάβηση μεταξύ των Παρόχων για Συνέργειες με σκοπό την γρηγορότερη αποκατάσταση του προβλήματος. Ενημέρωση της ιστοσελίδας και Επαφή με τα ΜΜΕ για την ενημέρωση του κοινού.	Κατάρτιση Αναφοράς Διαχείρισης Προβλημάτων. Κατάρτιση αναφοράς από την ΟΔΚ για την καταγραφή της κρίσης και του τρόπου αντιμετώπισης αυτής. Επισκόπηση των πιθανών βελτιώσεων αξιοπιστίας και των διακανονισμών για τη μελλοντική συνεργασία των Παρόχων.

Ένας συμμετέχων διατύπωσε την άποψη ότι είναι πιθανό κάποιες προτεινόμενες δράσεις να είναι άστοχες εάν δεν οριστικοποιηθούν πρώτα τα κρίσιμα σενάρια.

Ένας άλλος συμμετέχων, ζητά να αναθεωρηθεί ο πίνακας δράσεων σύμφωνα με τους προτεινόμενους από αυτόν δείκτες, έχοντας λάβει υπόψη τα κάτωθι στοιχεία:

- Ύπαρξη εσωτερικών σχεδίων ανάνηψης.
- Σχεδιασμός και δυνατότητα εναλλακτικής δρομολόγησης.
- Σχεδιασμός χωρητικότητας με σαφείς όρους (capacity planning) και περιοδικός έλεγχος και επικαιροποίηση του σχεδιασμού όταν αυτό είναι απαραίτητο.
- Σχεδιασμός των δυνατοτήτων επεξεργασίας (processing capacity planning) που διαθέτουν τα συστήματα.
- Μόνιμη παρακολούθηση της λειτουργίας του δικτύου και της στάθμης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες, με προτεραιότητα στις κρίσιμες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.
- Ύπαρξη, κατά το εφικτό, εφεδρικών συστημάτων και ανταλλακτικών συστημάτων (spare parts).
- Σχεδιασμός προστασίας για τα κρίσιμα συστήματα πληροφοριών (firewalls, ζώνες DMZ).
- Εγκατάσταση κέντρων μακριά από επικίνδυνες περιοχές πλημμύρας.

Επιπλέον παραθέτει τα παρακάτω σχόλια / ερωτήματα σε ότι αφορά τις ενέργειες και τις δράσεις που έχουν προταθεί:

- Διευκρίνιση για τα δέκα (10) σημαντικότερα συστατικά εξοπλισμού (components) του δικτύου και για τον τρόπο επιβεβαίωσης της επαρκούς αξιοπιστίας τους.
- Αδυναμία των Παρόχων να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο τα MME όπως επίσης και τα δελτία για τις καιρικές συνθήκες.
- Υπάρχουν διαθέσιμοι μεταφερόμενοι σταθμοί βάσης, όχι όμως μεταφερόμενα κέντρα. Καταγραφή διαφωνίας με την εφαρμογή της δράσης, λόγω τεχνικής περιπλοκότητας και αυξημένου κόστους, καθώς η αγορά τέτοιων κέντρων σχετίζεται με τα επενδυτικά προγράμματα των Παρόχων.
- Μη διαθεσιμότητα κινητών τηλεφώνων δημόσιας χρήσης.
- Απορία σε ότι αφορά τον συντονισμό για την από κοινού χρήση του εξοπλισμού και των διαθέσιμων πόρων των Παρόχων.

- Επιφύλαξη για τη δυνατότητα ενεργοποίησης του μηχανισμού αναγνώρισης κλήσεων που έχουν λάβει προτεραιότητα για τις προκαθορισμένες Κρίσιμες Υπηρεσίες.
- Μη ύπαρξη στατιστικών μετρήσεων σε πραγματικό χρόνο που θα μπορούσαν να υλοποιήσουν τους δείκτες που παρατίθενται στο παρόν έργο. Η ύπαρξη συστημάτων, που θα ήταν δυνατόν να υλοποιήσουν τέτοιους δείκτες σε πραγματικό χρόνο δεν είναι γνωστή και χρήζει περαιτέρω έρευνας. Παρά ταύτα, ωστόσο, πιστεύεται ότι η πολυπλοκότητα που εισάγουν κατά τη φάση της υλοποίησής, παρακολούθησης και ανάλυσής τους δύναται να οδηγήσει σε εσφαλμένη αξιολόγησή τους και σε δημιουργία λανθασμένων συμπερασμάτων. Επίσης, η απόκτηση τέτοιων συστημάτων θα οδηγούσε σε αυξημένο κόστος, χωρίς να προσδίδει κάποια αξιόλογη προστιθέμενη αξία στην όλη διαδικασία.
- Δέσμευση των Παρόχων μέσω συμβάσεων ανάθεσης υπηρεσιών σε τρίτους (outsourcing) και παροχής υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (SLA) με προμηθευτές (Vendors) σε ότι αφορά τη δυνατότητα υλοποίησης εφαρμογών, τους χρόνους παράδοσης, τους χρόνους αποκατάστασης βλαβών και το σχετικό κόστος.
- Επιφύλαξη ως προς την πρόταση για σύνδεση δορυφόρων με σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας GSM.
- Επιφύλαξη ως προς τη δυνατότητα παροχής πληροφορίας για την τοποθεσία κάθε χρήστη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, και αριθμό κλήσης) στους Οργανισμούς Διαχείρισης Έκτακτων Αναγκών.

Τέλος δύο άλλοι συμμετέχοντες καταθέτουν την ίδια άποψη, κατά την οποία οι ενέργειες προετοιμασίας θα πρέπει να πραγματοποιούνται από τους Παρόχους με βάση τα σχέδια διαχείρισης κρίσεων που υιοθετούν οι ίδιες οι εταιρίες. Επιπλέον, σημειώνουν πως οι αποφάσεις της ΟΔΚ για τις ενέργειες 2ου επιπέδου θα πρέπει να λαμβάνονται με την αποφασιστική συμμετοχή των εμπλεκόμενων Παρόχων, προκειμένου να διασφαλιστεί η τεχνική υλοποίηση των προτεινόμενων ενεργειών.

Κάποιες λοιπές παρατηρήσεις που καταγράφηκαν είναι οι παρακάτω:

- Δεν υπάρχει διαβάθμιση κρισιμότητας και, αντίστοιχα, διαβάθμιση των δράσεων που θα πρέπει να αναλάβουν οι πάροχοι (1/6).
- Μία δράση θα πρέπει να αποβλέπει στην επίλυση ενός προβλήματος. Η σύνταξη σχετικής Αναφοράς, είναι μεν χρήσιμη αλλά δεν αντιμετωπίζει το πρόβλημα (1/6).
- Στις περιπτώσεις που απαιτείται παροχή ενημέρωσης (από ΜΜΕ, από κυβερνητικές ανακοινώσεις, κ.λπ.) για εξωγενείς παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν τη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, προτείνεται να υπάρχει μία κεντρική πηγή που θα έχει την ευθύνη της σχετικής ενημέρωσης όλων των Πάροχων (1/6).
- Η ύπαρξη εφεδρικών μεταφερόμενων τηλεφωνικών κέντρων συνεπάγεται ιδιαίτερα υψηλό επενδυτικό κόστος και κόστος συντήρησης αυτών (2/6).

Ερώτηση 19: *Ποιες άλλες δράσεις πιστεύετε ότι μπορούν να εφαρμοσθούν στις περιπτώσεις αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών; Τεκμηριώστε την απάντησή σας.*

Την ερώτηση απάντησαν τέσσερις από τους συμμετέχοντες.

Ένας συμμετέχων διατύπωσε την άποψη πως ίσως θα πρέπει να προβλέπεται η χρήση του δικτύου TETRA.

Ένας άλλος συμμετέχων κατέγραψε τα βασικά στοιχεία του εσωτερικού του σχεδιασμού ως προτάσεις για τις έκτακτες συνθήκες, καθώς θεωρεί ότι με τον τρόπο αυτό αυξάνει την επιχειρησιακή του συνέχεια και τον βαθμό ανταπόκρισης του σε έκτακτες συνθήκες. Τα στοιχεία αυτά είναι τα παρακάτω:

- Διαρκής παρακολούθηση των τεχνολογικής εξέλιξης των προμηθευτών τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Αναβάθμιση κατά περιόδους του λογισμικού (SW) και του υλικού εξοπλισμού (HW) των συστημάτων του για την παροχή μεγαλύτερης ασφάλειας, αξιοπιστίας αλλά και καλύτερης ποιότητας υπηρεσιών.
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη μεταβιβαστικού επιπέδου κόμβων (transit layer) για την διαχείριση της κίνησης προς άλλους Παρόχους, αλλά και της κίνησης των εντός δικτύου κλήσεων μακράς απόστασης (long distance).
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη σε κρίσιμα τμήματα του δικτύου, πλεονασματικών-εναλλακτικών κόμβων (redundancy) και καταμερισμός σε αυτούς του φόρτου εργασίας.
- Ενεργοποίηση της λειτουργίας HLR Redundancy για την περίπτωση σοβαρής βλάβης στις βάσεις δεδομένων που κρατούν τα συνδρομητικά στοιχεία των συνδρομητών.
- Ταυτόχρονη ύπαρξη εναλλακτικών δρομολογήσεων, με διαφορετικές φυσικές δρομολογήσεις σε λογικές διασυνδέσεις (μικροκυματικά, οπτική ίνα, μισθωμένες γραμμές).
- Διάθεση ικανών χωρητικοτήτων σε όλες τις διασυνδέσεις, τόσο για την επικοινωνία μεταξύ των κόμβων τόσο του δικτύου, όσο και για την επικοινωνία με άλλους Παρόχους, με σκοπό την κάλυψη σε σημαντικό βαθμό των αναγκών που είναι πιθανό να προκύψουν σε περίπτωση βλάβης ή άλλων έκτακτων γεγονότων.
- Ύπαρξη υψηλού ποσοστού διαθεσιμότητας τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (hardware & software) για την αντιμετώπιση βλαβών και την αποκατάσταση τυχόν πληγείσων υπηρεσιών.
- Χρήση προσεγγίσεων τελευταίας τεχνολογίας και λειτουργία συστημάτων Firewall και Intrusion Detection υψηλής διαθεσιμότητας, προς αποφυγή κακόβουλων εξωγενών επιθέσεων.

- Προστασία του Κέντρου Διαχείρισης Δεδομένων (Data Center) το οποίο περιέχει όλα τα στοιχεία κίνησης κλήσεων και τιμολόγησης, καθώς και λογιστικά στοιχεία της εταιρείας με:
 - α. τη διατήρηση δεύτερου κέντρου επεξεργασίας δεδομένων (Disaster Recovery), το οποίο είναι εγκατεστημένο σε άλλο κτίριο της εταιρείας και το οποίο έχει τη δυνατότητα να εκτελέσει όλες τις διαδικασίες του βασικού Κέντρου Διαχείρισης Δεδομένων,
 - β. τη διατήρηση όλων των επιχειρησιακών δεδομένων των εφαρμογών (στοιχεία των πελατών, λογαριασμών, λογιστηρίου κ.λ.π.) σε ειδικά θωρακισμένα ερμάρια τα οποία είναι πυρασφαλής, αλεξίσφαιρα, υδατοστεγή κ.λπ., σε τρίτο κτίριο της εταιρείας και σε ειδικούς προστατευμένους χώρους (off site backup), για την επίτευξη της μέγιστης δυνατής ασφάλειας των δεδομένων της επιχείρησης.

Επίσης κατατίθεται η άποψη πως θα ήταν θετική η αντιμετώπιση των εκτάκτων αναγκών, με την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και τη συμμετοχή και τη συνεργασία των εμπλεκόμενων τηλεπικοινωνιακών Παρόχων, στο πλαίσιο που προδιαγράφουν τα Διεθνή Πρότυπα και Συστάσεις (1/4).

Τέλος σημειώνεται πως ο τέταρτος συμμετέχων ο οποίος απάντησε την ερώτηση εμφανίστηκε ικανοποιημένος καθώς κατά την άποψή του οι προτεινόμενες δράσεις καλύπτουν το μεγαλύτερο ποσοστό των πιθανών δράσεων.

Ερώτηση 20: *Αν δεν συμφωνείτε με τις προτεινόμενες ρυθμίσεις για τις προτεραιοποιήσεις κλήσεων και τον περιορισμό της διάρκειας κλήσεων κατά τις περιπτώσεις που έχουν εκδηλωθεί έκτακτες ανάγκες τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Βάσει των απαντήσεων (4/5), εκφράζεται η ανησυχία πως οι φορείς δεν είναι τεχνολογικά έτοιμοι τόσο για την προτεινόμενη προτεραιοποίηση των κλήσεων σε επίπεδο Α και Β, όσο και για τον περιορισμό της διάρκειας των κλήσεων. Επιπλέον εκφράζονται ανησυχίες (2/5) πως η εφαρμογή των προτεραιοποιήσεων των κλήσεων θα προκαλούσε μία πολύ υψηλή κατάληψη πόρων, με αποτέλεσμα τον πιθανό αποκλεισμό μιας μεγάλης ομάδας συνδρομητών από τη δυνατότητα χρήσης του δικτύου. Εναλλακτικά, προτάθηκε να χρησιμοποιείται μόνο ο αριθμός 112 για τις έκτακτες ανάγκες, όπως καθορίζουν τα διεθνή πρότυπα GSM (1/5). Επίσης καταγράφηκε η άποψη (1/5) πως για τη προτεραιοποίηση των κλήσεων σε επίπεδο Β προτείνεται πρωτίστως η χρήση TETRA ή άλλων εναλλακτικών τεχνολογιών (π.χ. φορητή ραδιοεπικοινωνία CB, δορυφορικά τερματικά κ.λ.π.) προκειμένου να υπάρχει πλήρης ανεξαρτητοποίηση από τα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα. Επιπλέον, ζητήθηκε παραπάνω χρόνος για την αξιολόγηση των προτεινόμενων ρυθμίσεων για τις προτεραιοποιήσεις κλήσεων και για τον περιορισμό της διάρκειας κλήσεων (1/5). Μια άλλη άποψη που καταγράφηκε είναι πως η ύπαρξη και ο τρόπος υλοποίησης των μηχανισμών ελέγχου των κλήσεων (διάρκεια, προτεραιότητες κ.λ.π.) εξαρτάται από τα συστήματα των Παρόχων, ενώ οι αναφερόμενοι τρόποι θα πρέπει να θεωρηθούν ως προτάσεις και οδηγίες. Ως εκ τούτου, η υποχρεωτική εφαρμογή τους μπορεί να σημαίνει την ανάγκη αγοράς νέων συστημάτων που συνεπάγεται ιδιαίτερα υψηλό επενδυτικό κόστος και κόστος συντήρησης αυτών (1/5).

Ένας συμμετέχων δήλωσε πως, σε σχέση με το προτεινόμενο επίπεδο Α της προτεραιοποίησης, έχει υλοποιήσει τις σχετικές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο νομοθετικό / ρυθμιστικό πλαίσιο, τμήμα των οποίων περιλαμβάνεται και στους όρους των αδειών του. Ειδικότερα, ο ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης 112, καθώς και οι αριθμοί έκτακτης ανάγκης 100, 199 και 166, έχουν οριστεί από το δίκτυό του ως αριθμοί με προτεραιότητα κλήσης. Σε σχέση με το προτεινόμενο επίπεδο Β της προτεραιοποίησης, ο συμμετέχων σημειώνει ότι υπάρχουν σημαντικοί περιορισμοί ως προς τον αριθμό των συνδέσεων για τον οποίο μπορεί να υλοποιηθεί η προτεραιοποίηση. Αναφορικά με τον περιορισμό της διάρκειας των κλήσεων, καταγράφει την ανησυχία του, καθώς θεωρεί πως το συγκεκριμένο μέτρο μπορεί να φέρει αποτέλεσμα αντίθετο του επιθυμητού, δημιουργώντας κλίμα πανικού στους πολίτες.

Ερώτηση 21: Προτείνετε κάποιες επιπρόσθετες άμεσες ενέργειες που τα δίκτυά σας μπορούν να υποστηρίξουν για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που μπορεί να ανακύψουν σε μία έκτακτη ανάγκη;

Συνολικά απάντησαν πέντε συμμετέχοντες και προτάθηκαν τα παρακάτω:

- Η μετακίνηση και η ενεργοποίηση μεταφερόμενων σταθμών βάσης να γίνεται μόνο σε περιπτώσεις ιδιαίτερος εντοπισμένων γεγονότων, για την ενίσχυση της κάλυψης ή τη μείωση της συμφόρησης σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή, σε συνεργασία με τις κρατικές υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων (1/5).
- Η προτεραιοποίηση κίνησης από / προς κόμβους του δικτύου, μετά από προηγούμενο σχεδιασμό, ώστε να αντιμετωπιστούν φαινόμενα συμφόρησης επί αποκεντρωμένης βάσης (1/5).
- Η υποστήριξη των αριθμών έκτακτης ανάγκης με πλέγμα αναγγελιών που θα έχει προετοιμαστεί για κάθε σενάριο. Ανάλογα με τις ανάγκες τους, οι καλούντες θα καθοδηγούνται στην κατάλληλη οδηγία, ώστε να υπάρχει αυτόματη ομοιόμορφη ενημέρωση(1/5).
- Η προετοιμασία από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών μηνυμάτων για τα ΜΜΕ (1/5).
- Σχετικά με τα κέντρα μεταγωγής, η υλοποίηση μηχανισμού ελέγχου υπερφόρτωσης των επεξεργαστών των κέντρων μεταγωγής, επιπρόσθετου αυτού που διαθέτουν ήδη οι επεξεργαστές εκ κατασκευής. Η λειτουργία αυτή καθιστά απίθανη την κατάρρευση των κέντρων λόγω υπερφόρτωσης, ενώ ελέγχει την απόδοση των διαθέσιμων πόρων προς χρήση, ώστε αυτοί να μην καταλαμβάνονται άσκοπα από κλήσεις που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν.
- Σε επίπεδο ραδιοδικτύου, η εφαρμογή τεχνικών λύσεων για την απόδοση διαύλων σε γειτονικές κυψέλες όταν η κυψέλη κάλυψης του χρήστη είναι σε συμφόρηση. Επιπλέον, υπάρχει συνεργασία μεταξύ των κέντρων μεταγωγής και των ελεγκτών σταθμών βάσης,

ώστε να εξυπηρετούνται οι προσπάθειες κλήσεων (call attempts) που είναι σε πιο προχωρημένο στάδιο (δικτυακά, call setup) ως προς την τελική αποκατάσταση (call establishment).

- Η δημιουργία εναλλακτικών οδεύσεων στις οποίες θα δρομολογούνται αυτόματα οι κλήσεις σε περιπτώσεις συμφόρησης της κύριας οδευσης.
- Ο περιορισμός των κλήσεων προς μία πληγείσα περιοχή (εισερχόμενες κλήσεις), με σκοπό τη διάθεση των γραμμών στις κλήσεις από την περιοχή αυτή (εξερχόμενες κλήσεις).

Ερώτηση 22: *Αν δεν συμφωνείτε με την προτεινόμενη προσέγγιση για την υποβολή αναφορών (χρονικά διαστήματα υποβολής, περιεχόμενο, βελτίωση ερωτηματολογίων της ΕΕΤΤ για την αναβάθμιση των συλλεγμένων πληροφοριών) τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Όπως και σε προηγούμενη σχετική ερώτηση, έτσι και σε αυτήν, οι τέσσερις από τους πέντε συμμετέχοντες που συνολικά απάντησαν, συμφωνούν πως η υποβολή εξαμηνιαίας αναφοράς δεν είναι απαραίτητη καθώς:

- Ήδη υπάρχουν ανάλογες εξαμηνιαίες αναφορές των Παρόχων προς ΕΕΤΤ (4/5).
- Σε κάθε περίπτωση παραβίασης κάποιου δείκτη προβλέπεται η σύνταξη αναφοράς από την παρούσα Διαβούλευση (1/5).
- Ένας συμμετέχων κρίνει αναγκαία τη διενέργεια διαβούλευσης επί συγκεκριμένου σχεδίου αναφορών. Διαθέτοντας οι πάροχοι ένα σχέδιο αναφορών θα μπορούσαν να δώσουν συγκεκριμένες απαντήσεις σχετικά με τα στοιχεία που είναι διαθέσιμα και είναι εφικτό να υποβάλλονται στα οριζόμενα χρονικά διαστήματα.

Επιπλέον καταγράφονται κάποιες προτάσεις, ενστάσεις και απορίες που συγκεντρώνονται παρακάτω (1/5):

- Απορία κατά πόσον οι απολογιστικές αναφορές (Πίνακας 9) εντάσσονται ή ταυτίζονται με τις αναφορές διαχείρισης υπηρεσιών.
- Επιφύλαξη ως προς το ποιος είναι ο αρμόδιος Κρατικός φορέας για την υποβολή αναφορών.
- Διαφωνία ως προς την υποβολή αναφορών σε τακτική βάση. Εφόσον όμως υπάρξουν τέτοιες αναφορές, προτείνεται να είναι ετήσιες, δεδομένου ότι, αν υπάρχει κάποια περιοδικότητα σε έκτακτες συνθήκες, αυτή θα είναι ετήσια.
- Οι πληροφορίες που καταγράφονται στις εξαμηνιαίες αναφορές δεν πρέπει να σχετίζονται με την απλή καθημερινή διαχείριση των δικτύων.

- Ανάγκη σαφούς και μονοσήμαντης διατύπωσης των αιτούμενων στοιχείων (π.χ. τι σημαίνει μέση εφεδρική χωρητικότητα ανά κέντρο).

Ερώτηση 23: *Αν δεν συμφωνείτε με την προτεινόμενη προσέγγιση για την κατάρτιση των αναφορών (χρονικά διαστήματα υποβολής, περιεχόμενο) τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι συμμετέχοντες (6/6) έχουν ενστάσεις ως προς τα εξής:

- Δημοσιοποίηση ονομάτων των υπαλλήλων που ενεπλάκησαν στην διαδικασία αντιμετώπισης της κρίσης (4/6).
- Δημοσιοποίηση του κόστους ανάνηψης και του κόστους της διακοπής (4/6).
- Δημοσιοποίηση των επιπτώσεων σε Κρίσιμες Υπηρεσίες, Κρίσιμους Τομείς και Οργανισμούς, και στις διάφορες εμπλεκόμενες κοινότητες – συμπεριλαμβανομένων των παραμέτρων που σχετίζονται με κάλυψη, λογαριασμούς που επηρεάστηκαν κ.λπ. (1/6).
- Δημοσιοποίηση του τρόπου διαχείρισης της κρίσης, της διαδικασίας λήψης αποφάσεων κ.λπ. (1/6).
- Δημοσιοποίηση των ονομάτων των ενδιαφερόμενων μελών που ενεπλάκησαν – πελάτες/χρήστες, υπάλληλοι ΕΕΤΤ, υπάλληλοι του Παρόχου κ.λπ. (1/6).
- Δημοσιοποίηση της σχέσης και της διάδρασης μεταξύ των ενδιαφερομένων μελών (1/6).
- Δημοσιοποίηση των ενεργειών που έγιναν καλώς, καθώς και αυτών που δεν έφεραν τα αναμενόμενα αποτελέσματα (1/6).

Προτείνεται επίσης (1/6) η ΟΔΚ να εκδίδει μια τελική αποτίμηση του συμβάντος με χρήσιμα συμπεράσματα για τις αιτίες, τα διδάγματα και τις ενέργειες που θα μπορούσαν να γίνουν προληπτικά ώστε το συμβάν να μην επαναληφθεί ή να μην έχει τόσο βαριές επιπτώσεις. Η έκθεση αυτή θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στην Επισκόπηση των Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιών.

Ερώτηση 24: *Αν δεν συμφωνείτε με την προτεινόμενη προσέγγιση για το κέντρο διαχείρισης κρίσεων τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι απαντήσεις στην ερώτηση αυτή (5) συμπεριέλαβαν τα εξής:

- Προτείνεται (1/5) η συμμετοχή ενός εκπροσώπου της ομάδας διαχείρισης κρίσεων της ΕΕΤΤ στη λειτουργία του κέντρου διαχείρισης κρίσεων της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας για την ευρύτερη και πιο ολοκληρωμένη αντιμετώπιση της κρίσης και των επιπτώσεών της στο ευρύ κοινό και για τον εναρμονισμό των προσπαθειών αντιμετώπισης του έκτακτου γεγονότος από όλους τους φορείς. Το μέλος αυτό θα αποτελεί τη διεπαφή

μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών που είναι επιφορτισμένες με την αντιμετώπιση των έκτακτων γεγονότων και της ΟΔΚ (1/5).

- Το κέντρο διαχείρισης κρίσεων να δημιουργηθεί στο πλαίσιο του προγράμματος αντιμετώπισης κρίσεων «ΞΕΝΟΚΡΑΤΗΣ» (1/5) και με ανάληψη του κόστους από τον αρμόδιο κρατικό φορέα που θα το διαχειρίζεται (2/5).
- Το προτεινόμενο Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων θα πρέπει να είναι εναρμονισμένο με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (2/5) ή / και οποιαδήποτε άλλη Δημόσια Αρχή αναλάβει το ρόλο του συνολικού συντονισμού.
- Το Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων θα μπορούσε να αποτελέσει σημείο διεπαφής του Παρόχου με τους υπόλοιπους εμπλεκόμενους φορείς (π.χ. Γ.Γ.Π.Π., Υπουργείο Δημόσιας Τάξης κ.λπ.) οι οποίοι θα αναλάβουν τη διαχείριση των κρίσεων και το συντονισμό της ανάνηψης από μια καταστροφή (2/5).
- Σε κάθε περίπτωση, οι Πάροχοι θα πρέπει να έχουν αποφασιστική συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, προκειμένου να είναι τεχνικά υλοποιήσιμες οι αποφάσεις του κεντρικού συντονιστικού φορέα (2/5).

Ερώτηση 25: *Αν δεν συμφωνείτε με τη χρήση μηνυμάτων SMS για την ενημέρωση του πληθυσμού τεκμηριώστε την άποψή σας και δώστε εναλλακτικές προτάσεις.*

Οι συμμετέχοντες που απάντησαν σε αυτήν την ερώτηση (4) εμφανίζονται θετικοί ως προς τη χρήση μηνυμάτων SMS, καταγράφοντας παράλληλα τις παρακάτω παρατηρήσεις:

- Σε περιοχές που είναι ιδιαίτερα επιβαρημένες (υψηλή συμφόρηση) λόγω εκτάκτου γεγονότος, συνηθίζεται να περιορίζεται η εισερχόμενη κίνηση (κίνηση τερματισμού) προκειμένου να εξασφαλισθούν πόροι προς διεκπεραίωση της εξερχόμενης κίνησης. Η μαζική αποστολή μηνυμάτων ενδέχεται να επιβαρύνει σε ακόμη μεγαλύτερο βαθμό την συγκεκριμένη περιοχή (1/4).
- Η αποστολή και το περιεχόμενο των μηνυμάτων αυτών θα πρέπει να γίνεται με τη σύμφωνη γνώμη των Παρόχων (1/4).
- Θα πρέπει να γίνει ένας πολύ προσεκτικός σχεδιασμός ενός τέτοιου μηχανισμού (2/4) καθόσον τα μηνύματα SMS γενικά καταλαμβάνουν πόρους σηματοδοσίας κοινούς με αυτούς που χρησιμοποιούνται για την υπηρεσία της τηλεφωνίας και επομένως μπορεί είτε να αποκλείσουν συνδρομητές από την χρήση της τελευταίας.(1/4), είτε να προκληθεί πανικός με συνεπακόλουθο τον κίνδυνο υπερφόρτωσης των δικτύων, λόγω αλόγιστης χρήσης των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας (2/4).
- Εκφράζεται η επιφύλαξη (1/4) ως προς την ύπαρξη τεχνικών δυνατοτήτων, αλλά και γενικότερα η ανάγκη για περαιτέρω διερεύνηση του θέματος (διαλειτουργικότητα, παράπλευρες επιδράσεις, κόστη) ως προς:
 - τη μετάδοση των μηνυμάτων σε συγκεκριμένη περιοχή,

- τη χρήση εξειδικευμένων προφίλ δρομολόγησης (routing profiles),
- τη διασύνδεση των συστημάτων για αποστολή SMS σε συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας,
- την ενεργοποίηση προκαθορισμένου αριθμού σταθμών βάσης για εκπομπή μηνύματος έκτακτης ανάγκης

Τέλος, προτείνεται η ενημέρωση του πληθυσμού μέσω των ηλεκτρονικών Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (τηλεόραση, ραδιόφωνο), διότι έτσι αποφεύγεται η επιβάρυνση του δικτύου (1/4).

Ερώτηση 26: Έχετε προτάσεις για τους τρόπους χρήσης των μηνυμάτων αυτών;

Μόνο τρεις συμμετέχοντες απάντησαν στη συγκεκριμένη ερώτηση, με τον έναν να προτείνει η πολιτεία να προδιαγράψει ένα ιδιαίτερο τόνο (ring tone) που θα διαθέτουν υποχρεωτικά όλες οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας (embedded) για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, ώστε το μήνυμα να διαβάζεται αμέσως ή να υπάρχει μία πιο άμεση αντίδραση. Εφόσον κριθεί σκόπιμο, μπορούν να προβλεφθούν περισσότεροι τόνοι για διαφορετικές ανάγκες, όπως π.χ. προβλέπεται για τις σειρήνες.

Ο δεύτερος συμμετέχων εστιάζει την προσοχή του στον σχεδιασμό, προκειμένου να αποφευχθεί ενδεχόμενος πανικός, με συνεπακόλουθο τον κίνδυνο υπερφόρτωσης των δικτύων λόγω αλόγιστης χρήσης των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Επίσης προσθέτει πως η χρήση των μηνυμάτων SMS από τους πολίτες προς τις αρχές προϋποθέτει την ύπαρξη κατάλληλης υποδομής για την παραλαβή και την αξιοποίησή τους (εξυπηρετητές, προσωπικό κ.λπ.).

Ο τρίτος συμμετέχων εκφράζει την άποψη πως η χρήση SMS είναι χρήσιμη για την παροχή συμβουλών στους χρήστες σχετικά με θέματα δικτύων κατά τη διάρκεια καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Παρακαλούμε να προσθέσετε οποιεσδήποτε άλλες παρατηρήσεις και σχόλια που έχετε, με την απαραίτητη τεκμηρίωση.

Ένας συμμετέχων παρατήρησε πως ο χρονικός περιορισμός της υποβολής απαντήσεων στη Διαβούλευση στερεί τη δυνατότητα να περιληφθούν στις απαντήσεις στοιχεία από την πρόσφατη εμπειρία των γεγονότων του Λονδίνου, καθώς επίσης και τυχόν νεότερα δεδομένα που μπορεί να υπάρξουν με τον υπό κατάθεση νέο νόμο για το νέο πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Παράρτημα 1

**ΠΙΝΑΚΑΣ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΤΗ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ**

A/A	Όνομα Συμμετεχόντων
1	COSMOTE
2	OTE
3	OTENET
4	Q-TELECOM
5	TELLAS
6	TIM
7	VODAFONE