

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ
ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΤΑΘΕΙΣΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΤΕ
«ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ
(RBO)»**

Μαρούσι, Οκτώβριος 2006

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

I. Πρόλογος

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση διεξάγεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και έχει ως αντικείμενο την Προσφορά Αναφοράς για την παροχή υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης, την οποία ο ΟΤΕ ΑΕ, ως οργανισμός με σημαντική ισχύ στη σχετική αγορά χονδρικών υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, οφείλει να δημοσιεύει και να τηρεί ενήμερη, σύμφωνα με τις διατάξεις της ΑΠ ΕΕΤΤ 389/51/8.6.2006, (ΦΕΚ 891/Β'/12-7-2006).

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει την πρόταση του ΟΤΕ αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς για την παροχή υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (RBO), όπως αυτή υποβλήθηκε στην ΕΕΤΤ παρέχοντας στα ενδιαφερόμενα μέρη την δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους σχετικά.

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως υποβάλλουν αιτιολογημένες παρατηρήσεις, κάνοντας σαφή αναφορά στα άρθρα ή παραγράφους του κειμένου της Προσφοράς στα οποία αναφέρονται και προτείνοντας, στις περιπτώσεις που διαφωνούν με τις εκεί περιγραφόμενες διαδικασίες, συγκεκριμένες εναλλακτικές λύσεις.

Η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται από 13 Οκτωβρίου 2006, ημέρα Παρασκευή μέχρι και 13 Νοεμβρίου 2006, ημέρα Δευτέρα.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 13^η Νοεμβρίου 2006 και ώρα 16:00 μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να φέρουν εγγράφως την ένδειξη ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ και να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την

***Προσφορά Αναφοράς για την παροχή υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης
(RBO)***

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου :rbo@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: rbo@eett.gr

(i) Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.



**ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ
ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Σεπτέμβριος 2006

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΟΡΙΣΜΟΙ.....	3
2.	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	6
3.	Ο.Κ.ΣΥ.Α.....	7
3.1.	ΓΕΝΙΚΑ.....	7
3.2.	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	7
3.3.	ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ΚΑΙ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'.....	10
3.4.	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	11
3.5.	ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	11
3.6.	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ.....	16
3.7.	ΒΛΑΒΕΣ.....	18
3.8.	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	19
3.9.	ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	20
3.10.	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ.....	22
3.11.	ΤΕΛΗ – ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΩΝ.....	22
3.12.	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΤΕ / ΤΗΛΕΠ. ΠΑΡΟΧΟΥ.....	25
3.13.	ΣΥΜΒΑΣΗ.....	28
3.14.	ΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	28
3.15.	ΕΓΓΥΗΣΗ.....	29
3.16.	ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ.....	30
3.17.	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ & ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	31
3.18.	ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ.....	32
3.19.	ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ.....	32
3.20.	ΕΠΙΚΕΦΑΛΙΔΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ.....	33
3.21.	ΑΡΜΟΔΙΟΙ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.....	33
3.22.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	33
3.23.	ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ.....	33
4.	Α.ΡΥ.Σ.....	35
4.1.	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ.....	35
4.2.	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	35
4.3.	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ.....	36
4.4.	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ “Α.ΡΥ.Σ”.....	37
4.5.	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ.....	38
4.6.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	38
4.7.	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ.....	40
4.8.	ΒΛΑΒΕΣ.....	43
4.9.	ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	45
4.10.	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ.....	46
4.11.	ΤΕΛΗ – ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΩΝ.....	46
4.12.	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ.....	49
4.13.	ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	52
4.14.	ΣΥΜΒΑΣΗ.....	52
4.15.	ΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	53
4.16.	ΕΓΓΥΗΣΗ.....	54

4.17.	ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ	55
4.18.	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ & ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	55
4.19.	ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	57
4.20.	ΕΠΙΚΕΦΑΛΙΔΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ	57
4.21.	ΑΡΜΟΔΙΟΙ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	57
4.22.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	57
4.23.	ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ	57
4.24.	ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	58
5.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	59

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι κάτωθι λέξεις και φράσεις, όπου χρησιμοποιούνται στην παρούσα Προσφορά έχουν την έννοια που τους αποδίδεται κατωτέρω στο παρόν Κεφάλαιο:

«ADSL» (Asymmetric Digital Subscriber Line - Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή): Η τεχνολογία πρόσβασης μέσω της οποίας παρέχονται υπηρεσίες που απαιτούν υψηλές ταχύτητες λήψης και μεταβίβασης δεδομένων η οποία υλοποιείται με υπέρθεση στα κοινά χάλκινα καλώδια μέσω των οποίων παρέχονται και οι τηλεφωνικές υπηρεσίες δίνοντας τη δυνατότητα της παράλληλης και απρόσκοπτης λειτουργίας της POTS ή ISDN τηλεφωνικής σύνδεσης και της ταυτόχρονης μετάδοσης δεδομένων (data).

«Πρόσβαση ADSL»: Η πρόσβαση που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη με χρήση τεχνολογίας ADSL και αποτελείται από ένα χάλκινο ζευγάρι, μέσω του οποίου παρέχονται και οι τηλεφωνικές υπηρεσίες, από το DSLAM που είναι εγκατεστημένο σε χώρο του ΟΤΕ και από τον διχαστή (splitter) που εγκαθίσταται στο χώρο του Τελικού Χρήστη (όπου απαιτείται) δίνοντας τη δυνατότητα παράλληλης και απρόσκοπτης λειτουργίας της POTS ή ISDN τηλεφωνικής σύνδεσης και της ταυτόχρονης μεταφοράς κίνησης από και προς το διαδίκτυο.

«Δίκτυο ADSL»: Το «φυσικό» δίκτυο, που αποτελείται από την Πρόσβαση ADSL, συνδέσεις του δικτύου κορμού του ΟΤΕ, και τον Ευρυζωνικό Εξυπηρετητή Απομακρυσμένης Πρόσβασης (ΕΕΑΠ) καθώς και τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, που συνδέουν τον Εξοπλισμό του Τελικού Χρήστη με τον ΕΕΑΠ.

«Τηλεπ. Πάροχος»: Ο εκάστοτε Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος που έχει αδειοδοτηθεί καταλλήλως από την αρμόδια αρχή και έχει υπογράψει σχετική σύμβαση με τον ΟΤΕ, για την λήψη των υπηρεσιών που εντάσσονται στο πλαίσιο της παρούσης Προσφοράς.

«ΕΕΑΠ» – Ευρυζωνικός Εξυπηρετητής Απομακρυσμένης Πρόσβασης: Το στοιχείο του Δικτύου ADSL του ΟΤΕ που αποτελεί το λογικό σημείο σύνδεσης του Τηλεπ. Παρόχου με το δίκτυο ADSL του ΟΤΕ το οποίο εξυπηρετεί την παροχή της Υπηρεσίας και την επιλογή Τηλεπ. Παρόχου και Υπηρεσιών από τον Τελικό Χρήστη.

«ΣΠ ΕΕΑΠ» - Σημείο Παρουσίας ΕΕΑΠ: Η θέση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο ΕΕΑΠ, (συνήθως Κτίριο Α/Κ ΟΤΕ). Σε ένα ΣΠ ΕΕΑΠ μπορεί να είναι εγκατεστημένοι ένας ή και περισσότεροι ΕΕΑΠ. Στο Σημείο Παρουσίας ΕΕΑΠ συγκεντρώνεται η κίνηση των Τελικών Χρηστών που εξυπηρετούνται από τα DSLAMs τα οποία συνδέονται στον/στους συγκεκριμένο/ους

ΕΕΑΠ που είναι εγκατεστημένοι στο Σημείο Παρουσίας ΕΕΑΠ. Στο Σημείο Παρουσίας ΕΕΑΠ συνδέονται οι Τηλεπ. Πάροχοι για να παρέχουν Υπηρεσίες στους εν λόγω Τελικούς Χρήστες.

«Ο.Κ.ΣΥ.Α - Ολοκληρωμένη Κεντρική ΣΥνδεση στο δίκτυο ADSL του Ο.Τ.Ε.»: Η σύνδεση με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου με τους ΕΕΑΠ του ΟΤΕ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το δίκτυο ADSL του ΟΤΕ προς/από το διαδίκτυο.

«DSLAM»: Ο Ψηφιακός Πολυπλέκτης Πρόσβασης.

«Α.ΡΥ.Σ» - Ασύμμετρου ΡΥθμού Σύνδεση: Η σύνδεση ασύμμετρου ρυθμού του σημείου σύνδεσης του ADSL modem στο χώρο του Τελικού Χρήστη με τον ΕΕΑΠ, στον οποίο υπάγεται το DSLAM που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη και χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το Διαδίκτυο.

«Φ.Υ.Π»: Φρεάτιο Υποδοχής Παρόχων, όπως αυτό προδιαγράφεται στην Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και Σχετικές Υπηρεσίες

«Τελικός Χρήστης»: Ο συνδρομητής POTS ή ISDN τηλεφωνικής σύνδεσης του ΟΤΕ, ο οποίος προμηθεύεται πρόσβαση ADSL μέσω της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. από τον Τηλεπ. Πάροχο.

«Τερματικός Εξοπλισμός Τελικού Χρήστη»: Οι τερματικές διατάξεις που εγκαθίστανται στο χώρο του Τελικού Χρήστη για τη λήψη της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ., ήτοι το ADSL modem και ο διχαστής ή το φίλτρο κατά περίπτωση.

«Ενεργοποίηση υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»: Η αποκατάσταση από τον ΟΤΕ της σύνδεσης κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι τεχνικώς εφικτή η σύνδεση του ADSL modem του Τελικού Χρήστη με τον ΕΕΑΠ.

«Αστικό Κέντρο»: Το κτήριο εντός του οποίου είναι εγκατεστημένος ο Γενικός Καταμεμητής ΟΤΕ στον οποίον καταλήγει το χάλκινο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο της περιοχής. Η ADSL πρόσβαση των συνδρομητών της περιοχής εξυπηρετείται από αντίστοιχα εγκατεστημένα DSLAM.

«Π.Σ. W-CRM» - Πληροφοριακό Σύστημα Wholesales Customer Relationship Management: Ένα ολοκληρωμένου πληροφοριακό σύστημα σχεδιασμένο για τις ανάγκες πωλήσεων χονδρικής το οποίο, θα επιτρέπει τη συνολική διαχείριση των σχέσεων του Τηλεπ. Παρόχου με τον ΟΤΕ.

«Τοπικός βρόχος»: Το φυσικό κύκλωμα συνεστραμμένου ζεύγους μεταλλικών καλωδίων, που συνδέει το τερματικό σημείο (υπάρχοντα καταμεμητή κτιρίου (escalit) ή το κουτί διακλάδωσης

(χαλύβδινο) μετά τον ακραίο διακλαδωτή (box) του Δημόσιου σταθερού τηλεφωνικού δικτύου του ΟΤΕ στις εγκαταστάσεις του συνδρομητή με τον Γενικό Καταμεμητή του ΟΤΕ.

«Μεριζόμενη Πρόσβαση στον τοπικό βρόχο»: Η παροχή σε Τ.Π. πρόσβασης στον τοπικό βρόχο ή υπο- βρόχο του ΟΤΕ, η οποία επιτρέπει χρήση της μη- φωνητικής περιοχής του φάσματος συχνοτήτων του στρεπτού ζεύγους μεταλλικών αγωγών. Ο τοπικός βρόχος συνεχίζει να χρησιμοποιείται από τον ΟΤΕ, για την παροχή τηλεφωνικής υπηρεσίας PSTN ή ISDN στον συνδρομητή.

«Ενεργός τοπικός βρόχος»: Ο τοπικός βρόχος που χρησιμοποιείται από τον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών PSTN/ISDN σε συνδρομητή.

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Με την παρούσα προσφορά καθορίζονται οι όροι που διέπουν τις σχέσεις και ορίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μεταξύ του ΟΤΕ και του Τηλεπ. Παρόχου, οι οποίοι και θα εξειδικευθούν με συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ και Τηλεπ. Παρόχου με την υπογραφή των προβλεπόμενων στο κείμενο της παρούσης προσφοράς συμβάσεων πλαίσιο μεταξύ τους, ώστε ο Τηλεπ. Πάροχος να μπορεί να καθορίζει τα δικά του ADSL προϊόντα προς τους τελικούς χρήστες και να τα πουλάει με το δικό του όνομα χρησιμοποιώντας την υφιστάμενη υποδομή του ΟΤΕ, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους όρους της παρούσης.

Προκειμένου ο Τηλεπ. Πάροχος να προσφέρει υπηρεσίες ADSL πρόσβασης ή/ και μεταφοράς κίνησης από και προς το Διαδίκτυο σε Τελικούς Χρήστες θα πρέπει να διαθέτει:

- δικτυακή σύνδεση μεταξύ των εγκαταστάσεων του και τον ΕΕΑΠ κάλυψης του Τελικού Χρήστη, ήτοι να λάβει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.
- πρόσβαση ADSL μεταξύ του Τελικού Χρήστη και του ΕΕΑΠ, ήτοι να λάβει την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. για κάθε τελικό χρήστη.

Ειδικότερα οι υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α- Α ή Β προσφέρουν στον Τηλεπ. Πάροχο τη δυνατότητα επιλογής διαφορετικών χωρητικότητας μεταφοράς της κίνησης από τους ΕΕΑΠ έως το σημείο σύνδεσης του Τηλεπ. Παρόχου, έτσι ώστε ο Τηλεπ. Πάροχος να μπορεί να καθορίσει την ποιότητα της υπηρεσίας που θέλει να προσφέρει.

Η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. του ΟΤΕ παρέχει ασύμμετρου ρυθμού σύνδεση μεταξύ του σημείου σύνδεσης του ADSL modem, στο χώρο του Τελικού Χρήστη, με το αντίστοιχο ΕΕΑΠ του δικτύου ADSL του ΟΤΕ η οποία χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το διαδίκτυο.

Ο Τηλεπ. Πάροχος μπορεί να προμηθευτεί μόνο την Υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α από τον ΟΤΕ, ήτοι χωρίς να είναι απαραίτητη και περαιτέρω προμήθεια της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

Οι υπηρεσίες ΟΚΣΥΑ-Α, ΟΚΣΥΑ-Β και Α.ΡΥ.Σ. καθώς και οι τρόποι και οι όροι παροχής των υπηρεσιών αυτών παρουσιάζονται αναλυτικότερα στα κεφάλαια 4 και 5 της Προσφοράς Αναφοράς για την Παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.

4. Ο.Κ.ΣΥ.Α

4.1. ΓΕΝΙΚΑ

Προκειμένου ο Τηλεπ. Πάροχος να προσφέρει υπηρεσίες πρόσβασης ή/ και μεταφοράς κίνησης από και προς το Διαδίκτυο σε Τελικούς Χρήστες, δικούς του, του ΟΤΕ ή άλλου Τηλεπ. Παρόχου που εξυπηρετούνται από τα DSLAMs τα οποία συνδέονται στον/στους συγκεκριμένο/ους ΕΕΑΠ που είναι εγκατεστημένοι στο Σημείο Παρουσίας ΕΕΑΠ του Δικτύου ADSL, πρέπει να συνδέσει το δίκτυο των εγκαταστάσεων του με αυτό το ΣΠ ΕΕΑΠ, ήτοι να λάβει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.

4.2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο ΟΤΕ παρέχει στον Τηλεπ. Πάροχο τις κάτωθι Υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' κατ' επιλογή αυτού, ως αυτή εμφανίζεται στη σχετική αίτησή του.

Ο Τελικός Χρήστης χρησιμοποιεί πρωτόκολλο “Point to Point Protocol” over Ethernet (PPPoE) ή over ATM (PPPoA). Για την σύνδεση του ΕΕΑΠ (LAC) με τον κατάλληλο εξοπλισμό του Τηλεπ. Παρόχου (LNS), ενδεχομένως να απαιτείται εκκίνηση πρωτοκόλλου L2TP. Ο Τηλεπ. Πάροχος γνωστοποιεί στον ΟΤΕ το/ τα domain/ subdomain name(s), τα οποία χρησιμοποιεί σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες του ΟΤΕ και την απόφαση 268/73/25.11.2002 της ΕΕΤΤ

4.2.1. Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση στο δίκτυο ADSL τύπος πρόσβασης Α' («Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α'») του ΟΤΕ.

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α –Α' αφορά τη σύνδεση με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας του εγκατεστημένου στο χώρο του Τηλεπ. Παρόχου εξοπλισμού του με κάθε ΕΕΑΠ του «Σημείου Παρουσίας ΕΕΑΠ» με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το δίκτυο ADSL του ΟΤΕ προς/από το διαδίκτυο. Διάγραμμα της αρχιτεκτονικής δικτύου της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α', παρουσιάζεται στο Παράρτημα VIIIα.

4.2.1.1. Τα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ βρίσκονται στα αστικά κέντρα της χώρας και εξυπηρετούν τα σημεία που αναφέρονται στον σχετικό πίνακα που γνωστοποιείται ανά τακτά διαστήματα στους ενδιαφερόμενους. Η γνωστοποίηση του εν λόγω πίνακα καθώς και κάθε επικαιροποίηση αυτού, γίνεται και μέσω της ανάρτησης του στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ (www.otewholesale.gr).

4.2.1.2. Η Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' παρέχεται με ταχύτητες πρόσβασης στην περιοχή των 20 -

300 Mbps με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate) για κάθε λογικό κύκλωμα ΕΕΑΠ. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας είναι Gigabit Ethernet. Οι ονομαστικές τιμές ταχυτήτων πρόσβασης σε κάθε ΕΕΑΠ θα αναφέρονται αναλυτικά στα εκάστοτε ισχύοντα τιμολόγια.

4.2.1.3. Ο Τηλεπ. Πάροχος συνδέεται στους ΕΕΑΠ του ΟΤΕ. Η σύνδεση αυτή υλοποιείται μέσω του δικτύου του ΟΤΕ από το σημείο του εξοπλισμού (CPE) στο χώρο του Τηλεπ. Παρόχου έως το ΣΠ ΕΕΑΠ μέσω μόνιμης ιδεατής διαδρομής ή μονίμου νοητού κυκλώματος ιδιοκτησίας ΟΤΕ.

4.2.1.4. Για την παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' θα υπάρχει προστασία σε επίπεδο φυσικού δρόμου με αφιερωμένη πρόσβαση ζεύγους συνδέσεων Gigabit Ethernet για την διεπαφή GbE.

4.2.1.5. Η πρόσβαση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' θα παρέχεται σε σημεία του Τηλέπ. Παρόχου που βρίσκονται εντός της ίδιας Περιοχής, που χαρακτηρίζεται από τον Ε.Κ.Π. (Εθνικό Κωδικό Προορισμού), με το σημείο σύνδεσης (ΣΠ ΕΕΑΠ) του ΟΤΕ και απέχουν απόσταση έως και 25km από τα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ και σύμφωνα με τους όρους του 4.5.3.1.

4.2.2. Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση στο δίκτυο ADSL τύπος πρόσβασης Β' («Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'») του ΟΤΕ.

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α Β' αφορά τη σύνδεση ενός Τηλεπ. Παρόχου εντός του ΦΥΠ, με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου με κάθε ΕΕΑΠ του «Σημείου Παρουσίας ΕΕΑΠ» με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το δίκτυο ADSL του ΟΤΕ προς/από το διαδίκτυο. Ο Τηλεπ. Πάροχος χρησιμοποιεί ίδια μέσα (Καλώδιο Οπτικών Ινών, Τερματικό εξοπλισμό στο χώρο του) μεταξύ του ΦΥΠ και του χώρου του, όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός του. Διάγραμμα της αρχιτεκτονικής δικτύου της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', παρουσιάζεται στο Παράρτημα VIIIβ.

4.2.2.1. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σχετίζεται με την παροχή μεταφοράς κίνησης από και προς το Διαδίκτυο σε Τελικούς Χρήστες, μιας γεωγραφικής περιοχής η οποία εξυπηρετείται από τους ΕΕΑΠ ενός συγκεκριμένου ΣΠ ΕΕΑΠ. Με αυτόν τον τρόπο ο Τηλεπ. Πάροχος συνδέεται σε ένα σημείο συγκέντρωσης (Aggregation point) του Δικτύου ADSL εξυπηρετώντας τους τελικούς χρήστες των DSLAM τα οποία είναι απευθείας συνδεδεμένα στο σημείο αυτό.

4.2.2.2. Τα σημεία παροχής της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' είναι τα σημεία παρουσίας εξυπηρετητών συγκέντρωσης της κίνησης ADSL (ΣΠ ΕΕΑΠ) του ΟΤΕ. Τα ΣΠ ΕΕΑΠ βρίσκονται σε αστικά κέντρα της χώρας και καλύπτουν τις θέσεις που αναφέρονται σε σχετικό πίνακα που γνωστοποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα στους

ενδιαφερόμενους. Η γνωστοποίηση του εν λόγω πίνακα καθώς και κάθε επικαιροποίηση αυτού, γίνεται και μέσω της ανάρτησης του στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ. (www.otewholesale.gr)

4.2.2.3. Προκειμένου ο Τηλεπ. Πάροχος να αποκτήσει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α -Β' συνδέεται στα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ με μία τουλάχιστον φυσική διασύνδεση (ένα ζεύγος οπτικών ινών) ανά ΣΠ ΕΕΑΠ. Η πρόσβαση στους ΕΕΑΠ τους ΣΠ ΕΕΑΠ πραγματοποιείται μέσω λογικών κυκλωμάτων (VLANs) τα οποία καταλήγουν σ' έναν Ethernet μεταγωγέα πρόσβασης. Ο Ethernet μεταγωγέας πρόσβασης σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ παρέχει τις λογικές συνδέσεις διάφορων χωρητικότητων του Τηλεπ. Παρόχου με όλους τους ΕΕΑΠ που εξυπηρετεί το κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ από την πλευρά του ΟΤΕ. Η φυσική διεπαφή GE από την πλευρά του Τηλεπ. Παρόχου είναι GigabitEthernet χωρητικότητας 1 Gbps. Ο Τηλεπ. Πάροχος της Ο.Κ.ΣΥ.Α -Β' διασυνδέεται με λογικά κυκλώματα διάφορων χωρητικότητων σε όλους υποχρεωτικά τους ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ στο οποίο αιτείται πρόσβαση.

4.2.2.4. Για την υλοποίηση της ανωτέρω σύνδεσης, ο ΟΤΕ εγκαθιστά στο χώρο του τον απαραίτητο εξοπλισμό και ένα καλώδιο οπτικών ινών, το οποίο θα τερματίζεται σε κατάλληλα διαμορφωμένο ΦΥΠ στη γειτνίαση (~50m) του κτιρίου του ΟΤΕ (ΣΠ ΕΕΑΠ), το οποίο και θα αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του ΟΤΕ και του Τηλεπ. Παρόχου.

4.2.2.5. Το ΦΥΠ αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου του ΟΤΕ και του Τηλεπ. Παρόχου. Ο Τηλεπ. Πάροχος έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από το χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΟΤΕ θα υποδεικνύει στον Τηλεπ. Πάροχο την θέση του ΦΥΠ, εκτός του περιβόλου του κτιρίου ΟΤΕ, εντός του οποίου ο Τηλεπ. Πάροχος θα οδηγήσει την οπτική ίνα. Το ΦΥΠ αυτό θα είναι κοινό για όλους τους Τηλεπ. Παρόχους εντός του οποίου θα πραγματοποιείται ο σύνδεσμος (μούφα) της οπτικής ίνας του παρόχου και της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β'. Η διάθεση του ΦΥΠ διέπεται από τους κάτωθι όρους και προϋποθέσεις:

- i. Το φρεάτιο κατασκευάζεται από τον ΟΤΕ.
- ii. Ο Τηλεπ. Πάροχος εγκαθιστά το μέρος της οπτικής ίνας που του αναλογεί για την διασύνδεση στο Φρεάτιο Υποδοχής Παρόχων.
- iii. Το Φρεάτιο Υποδοχής Παρόχων και η υποδομή για την εισαγωγή του καλωδίου οπτικής ίνας στο κτίριο του ΟΤΕ θα είναι κοινή για τους ενδιαφερόμενους Τηλεπ. Παρόχους, για τις υπηρεσίες τις οποίες αιτούνται.
- iv. Η σύνδεση της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.Α Β' που διατίθεται για σύνδεση του Τηλεπ. Παρόχου με τους ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ και θα εξυπηρετεί αποκλειστικά αυτόν.

4.2.2.6. Η φυσική διεπαφή ανά Ethernet μεταγωγέα πρόσβασης είναι τύπου μονότροπης οπτικής ίνας, χωρητικότητας 1Gbps πρωτοκόλλου GE. Ο τύπος της οπτικής διεπαφής (Long, Intermediate, Short) καθορίζεται στην αίτηση παροχής της υπηρεσίας όπως φαίνεται στο συνημμένο υπόδειγμα του Παραρτήματος ΙΧα.

4.2.2.7. Η Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' παρέχεται με ταχύτητες πρόσβασης στην περιοχή των 20 - 300 Mbps με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate) για κάθε λογικό κύκλωμα ΕΕΑΠ. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας είναι Gigabit Ethernet. Οι ονομαστικές τιμές ταχυτήτων πρόσβασης σε κάθε ΕΕΑΠ θα αναφέρονται αναλυτικά στα εκάστοτε ισχύοντα τιμολόγια.

4.2.2.8. Ο Τηλεπ. Πάροχος για λόγους διαστασιοποίησης και διαθεσιμότητας του δικτύου του, δύναται να παραγγείλει πολλαπλές υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' για το ίδιο ΣΠ ΕΕΑΠ. Οι τεχνικές λεπτομέρειες για τη λογική διασύνδεση ΕΕΑΠ – Τηλεπ. Παρόχου θα καθορίζονται ανά περίπτωση.

4.3. ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ΚΑΙ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'

4.3.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος υποχρεούται να παρέχει, όταν του ζητηθεί, τη δυνατότητα σε Τελικό Χρήστη που είναι συνδρομητής της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ ή αντίστοιχής της, την οποία έχει προμηθευτεί από Τρίτο, ήτοι τον ΟΤΕ ή άλλο Τηλεπ. Πάροχο, να αποκτή πρόσβαση στο δίκτυό του, μέσω της Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', και να συνάψει τη σχετική σύμβαση μεταξύ του Τηλεπ. Παρόχου και του αναφερόμενου Τελικού Χρήστη.

4.3.2. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει την υπαγωγή των υφιστάμενων ή / και νέων DSLAM στους ΕΕΑΠ των ΣΠ ΕΕΑΠ, ενημερώνοντας για τις μεταβολές αυτές εγκαίρως τον Τηλεπ. Πάροχο.

4.3.3. Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο τουλάχιστον 4 μήνες πριν για προγραμματισμένες εγκαταστάσεις νέων ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο Τηλεπ. Πάροχος είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στα εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §4.5.3.1. Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα δύναται να ενεργοποιεί τα νέα ΣΠ ΕΕΑΠ στην προκαθορισμένη ημερομηνία, ανεξάρτητα αν έχει συνδεθεί σ' αυτά ο Τηλεπ. Πάροχος και μη φέροντας ευθύνη για τυχόν διακοπή υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ που προσφέρει ο Τηλεπ. Πάροχος σε Τελικούς Χρήστες.

4.3.4. Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο τουλάχιστον 1 μήνα πριν για προγραμματισμένες εγκαταστάσεις νέων ΕΕΑΠ σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο Τηλεπ. Πάροχος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στους εν λόγω ΕΕΑΠ είναι υποχρεωμένος να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §4.5.3.1.

Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα τότε θα ενεργοποιήσει την σύνδεση του Τηλεπ. Παρόχου στους νέους ΕΕΑΠ με τη μικρότερη διαθέσιμη ταχύτητα, τιμολογώντας τον Τηλεπ. Πάροχο με τα αντίστοιχα τέλη.

4.3.5. Ο Τηλεπ. Πάροχος εφόσον αιτηθεί υπηρεσία νέας σύνδεσης για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σε κάποιο ΣΠ ΕΕΑΠ, είναι υποχρεωμένος να συνδέεται με όλους τους ΕΕΑΠ, που είναι εγκατεστημένοι στο ΣΠ ΕΕΑΠ τη δεδομένη χρονική στιγμή, επιλέγοντας μία από τις προσφερόμενες ταχύτητες πρόσβασης που αυτός επιθυμεί ανά ΕΕΑΠ.

4.3.6. Ο Τηλεπ. Πάροχος μπορεί να αιτείται αποκλειστικά μίας εκ των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ. Συνδυασμός υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' ανά διακριτό ΣΠ ΕΕΑΠ δεν είναι επιτρεπτός.

4.4. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΟΤΕ και Τηλεπ. Παρόχου, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' που παρέχεται στον Τηλεπ. Πάροχο στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς είναι ενός (1) έτους, μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο Τηλεπ. Πάροχος, μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου ενός (1) έτους έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή/ και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'.

4.5. ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4.5.1. Γενικοί Όροι

4.5.1.1. Οι αιτήσεις χορήγησης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' υποδείγματα των οποίων επισυνάπτονται στην παρούσα ως Παράρτημα ΙΧα και το έντυπο των οποίων διατίθεται από την κεντρική Υπηρεσία ΟΤΕ, συμπληρώνονται πλήρως και υπογράφονται από τον Τηλεπ. Πάροχο. Σε περίπτωση που πρόκειται για νομικό πρόσωπο ή Κοινοπραξία νομικών προσώπων, η αίτηση υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπό τους ή από νομίμως και ειδικώς εξουσιοδοτημένο σχετικά πρόσωπο

4.5.1.2. Οι αιτήσεις για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' διαχειρίζονται και εξυπηρετούνται με σειρά προτεραιότητας βασισμένη στην ημερομηνία παραλαβής τους από την κεντρική Υπηρεσία ΟΤΕ ανά ΣΠ ΕΕΑΠ.

4.5.1.3. Η διαδικασία που περιγράφεται αναλυτικά στην παράγραφο §4.5.2 θα εφαρμόζεται μέχρι ο ΟΤΕ να αναπτύξει το κατάλληλο πληροφορικό σύστημα, όπως αυτό

περιγράφεται στην §4.8 «ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ» της παρούσας προσφοράς και από το οποίο θα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά οι πιο κάτω διαδικασίες.

4.5.2. Κατάθεση – Παραλαβή Αιτήσεων

4.5.2.1. Το υπογεγραμμένο και συμπληρωμένο έντυπο της αιτήσεως όσον αφορά τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' κατατίθεται στην Κεντρική Υπηρεσία του ΟΤΕ.

4.5.2.2. Η κατάθεση των αιτήσεων παροχής υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή / και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' δεν σημαίνει και την αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

4.5.2.3. Στην περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος ζητήσει απάντηση για την ικανοποίηση ή όχι της αίτησης, ο ΟΤΕ οφείλει να απαντήσει εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης:

- i. Σε περίπτωση θετικής απάντησης, ότι η αίτηση προωθείται για υλοποίηση.
- ii. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, ότι δεν είναι δυνατή η υλοποίηση των αιτούμενων, αναφέροντας τους λόγους αδυναμίας.

4.5.2.4. Κάθε αίτηση ελέγχεται για τη σωστή συμπλήρωση της και ως προς την ορθότητα και πληρότητά της και εφόσον εντοπιστούν τυχόν παραλείψεις ζητείται η εκ νέου κατάθεση της αίτησης από τον Τηλεπ. Πάροχο. Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας προσμετρά από την ημερομηνία της ορθά συμπληρωμένης αίτησης.

4.5.2.5. Ο Τηλεπ. Πάροχος αρχικά παραγγέλλει με σχετική αίτηση του, υπόδειγμα της οποίας επισυνάπτεται ως Παράρτημα ΙΧα της παρούσης, την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή/και την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'

4.5.3. Χρονοδιάγραμμα Διαδικασίας Παραγγελίας – Παράδοσης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α'

4.5.3.1. Η παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ολοκληρώνεται εντός των κατωτέρω οριζόμενων χρόνων, εφόσον υφίσταται η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για τη φυσική πρόσβαση του Τηλεπ. Παρόχου στον αιτούμενο ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ του δικτύου ADSL για την υλοποίηση της υπηρεσίας, άλλως εφαρμόζονται τα οριζόμενα σύμφωνα με τους όρους της §4.5.3.1.1.

- 4.5.3.1.1. (i) Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' σε υφιστάμενους ΕΕΑΠ, σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ: Ο Τηλεπ. Πάροχος θα πρέπει να υποβάλλει αίτηση στον ΟΤΕ για την παράδοση της υπηρεσίας τουλάχιστον 4 μήνες νωρίτερα. Ο ΟΤΕ μετά από την αίτηση του Τηλεπ. Παρόχου, τον ενημερώνει σε ποια ΣΠ ΕΕΑΠ υπάρχει υποδομή ή δεν υπάρχει. Σε περίπτωση που δεν υφίσταται η απαραίτητη υλικοτεχνική

υποδομή για τη φυσική πρόσβαση του Τηλεπ. Παρόχου στο αιτούμενο ΣΠ ΕΕΑΠ ο χρόνος ολοκλήρωσης της κατασκευής και παράδοσης της συμφωνείται με τον Τηλεπ. Πάροχο.

(ii) Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' σε νέα ΣΠ ΕΕΑΠ: Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο τουλάχιστον 4 μήνες πριν για προγραμματισμένες εγκαταστάσεις νέων ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο Τηλεπ. Πάροχος είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στα εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' εντός 15 ημερών από την λήψη της ειδοποίησης. Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα εντός των 15 ημερών, ενεργοποιεί τα νέα ΣΠ ΕΕΑΠ στην προκαθορισμένη ημερομηνία, ανεξάρτητα αν έχει συνδεθεί σ' αυτά ο Τηλεπ. Πάροχος και μη φέροντας ευθύνη για τυχόν διακοπή υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ που προσφέρει ο Τηλεπ. Πάροχος σε Τελικούς Χρήστες.

(iii) Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' σε νέους ΕΕΑΠ, σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ στα οποία είναι ήδη συνδεδεμένος ο Τηλεπ. Πάροχος: Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο τουλάχιστον 1 μήνα πριν για προγραμματισμένες εγκαταστάσεις νέων ΕΕΑΠ σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο Τηλεπ. Πάροχος είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στους εν λόγω ΕΕΑΠ να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' εντός 15 ημερών από την λήψη της ειδοποίησης. Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα εντός των 15 ημερών, τότε θα ενεργοποιήσει την σύνδεση του Τηλεπ. Παρόχου στους νέους ΕΕΑΠ με τη μικρότερη διαθέσιμη ταχύτητα, τιμολογώντας τον Τηλεπ. Πάροχο με τα αντίστοιχα τέλη. Αν με την εκπρόθεσμη (λήψη από ΟΤΕ μετά την 15η ημέρα) αίτηση του ο Τηλεπ. Πάροχος αιτείται ταχύτητα διαφορετική από την μικρότερη και απαιτηθεί αλλαγή της τότε ο Τηλεπ. Πάροχος θα χρεώνεται με κόστος μεταβολής.

4.5.3.1.2. Ο συνολικός μέγιστος χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α', δηλαδή το ακριβές χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης μέχρι την υλοποίηση της φυσικής σύνδεσης και την παράδοσή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' σε ΣΠ ΕΕΑΠ που υφίσταται η προαναφερόμενη υλικοτεχνική υποδομή, είναι:

A. Έως 45 εργάσιμες ημέρες, όταν στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου υπάρχει διαθέσιμη η κατάλληλη αναμονή οπτικών ινών του ΟΤΕ.

B. Έως 90 εργάσιμες ημέρες, όταν υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο

εγκατάστασης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου και απαιτούνται χωματοургικές εργασίες ανάπτυξης των σχετικών υποδομών.

Γ. Στην περίπτωση στην οποία δεν υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου, το αίτημα παροχής Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' θα εξετάζεται κατά περίπτωση ως προς την ικανοποίησή του ή μη.

4.5.3.1.3. Τυχόν καθυστερήσεις στις ανωτέρω διαδικασίες, οι οποίες οφείλονται σε πράξη ή/ και παράλειψη του Τηλεπ. Παρόχου ή/ και οποιουδήποτε τρίτου, όπως π.χ. η μη ύπαρξη εσωτερικού δικτύου οικοδομής, η μη σωστή ρύθμιση του εξοπλισμού του σύμφωνα με τα πρωτόκολλα επικοινωνίας ή/ και η μη έγκαιρη παροχή στον ΟΤΕ της απαραίτητης για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του, δεν προσμετρώνται κατά τον υπολογισμό των ανωτέρω χρόνων παράδοσης

4.5.3.1.4. Ως ημερομηνία λειτουργίας της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α', θεωρείται η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παράδοσης – Παραλαβής της σύνδεσης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου.

4.5.3.2. Ακύρωση αίτησης: Ακύρωση της αίτησης εντός δεκαπέντε ημερολογιακών (15) ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης ΟΚΣΥΑ-Α' δεν επιφέρει χρηματικές κυρώσεις. Ακύρωση της αίτησης μετά την παρέλευση δεκαπέντε ημερολογιακών (15) ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης ΟΚΣΥΑ-Α' χρεώνεται με τέλος ακύρωσης της αίτησης.

4.5.3.3. Η παράδοση και παραλαβή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ολοκληρώνεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παράδοσης – Παραλαβής από αμφότερα τα μέρη, υπόδειγμα του οποίου επισυνάπτεται στην παρούσα ως Παράρτημα ΙΧβ. Με την ολοκλήρωση της ως άνω διαδικασίας, ο Τηλεπ. Πάροχος δύναται να παραγγείλει υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ επιλεγμένου τύπου για τους συνδρομητές του ΕΕΑΠ σύμφωνα με τα οριζόμενα για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

4.5.4. Χρονοδιάγραμμα Διαδικασίας Παραγγελίας – Παράδοσης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'

4.5.4.1. Η παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' ολοκληρώνεται εντός των κατωτέρω οριζόμενων χρόνων, εφόσον υφίσταται η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για τη φυσική πρόσβαση του Τηλεπ. Παρόχου στον αιτούμενο ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ του δικτύου ADSL για την υλοποίηση της υπηρεσίας, άλλως εφαρμόζονται τα οριζόμενα υπό τον όρο i της

παρούσας παραγράφου.

- i. Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σε υφιστάμενους ΕΕΑΠ, σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ: Σε περίπτωση που δεν υφίσταται η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για τη φυσική πρόσβαση του Τηλεπ. Παρόχου στο αιτούμενο ΣΠ ΕΕΑΠ (π.χ. Gigabit Ethernet διεπαφές ή μεταγωγείς), ο χρόνος ολοκλήρωσης της κατασκευής και παράδοσης της συμφωνείται με τον Τηλεπ. Πάροχο κατά περίπτωση και για το λόγο αυτό ο Τηλεπ. Πάροχος θα πρέπει να αιτείται στον ΟΤΕ την παράδοση της υπηρεσίας τουλάχιστον 4 μήνες ενωρίτερα. Ο ΟΤΕ μετά από αίτηση του Τηλεπ. Παρόχου, τον ενημερώνει σε ποια ΣΠ ΕΕΑΠ υπάρχει υποδομή ή δεν υπάρχει.
- ii. Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σε νέα ΣΠ ΕΕΑΠ: Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο τουλάχιστον 4 μήνες πριν για προγραμματισμένες εγκαταστάσεις νέων ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο Τηλεπ. Πάροχος είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στα εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' εντός 15 ημερών από την λήψη της ειδοποίησης. Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα εντός των 15 ημερών, ενεργοποιεί τα νέα ΣΠ ΕΕΑΠ στην προκαθορισμένη ημερομηνία, ανεξάρτητα αν έχει συνδεθεί σ' αυτά ο Τηλεπ. Πάροχος και μη φέροντας ευθύνη για τυχόν διακοπή υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ που προσφέρει ο Τηλεπ. Πάροχος σε Τελικούς Χρήστες.
- iii. Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' σε νέους ΕΕΑΠ, σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ στα οποία είναι ήδη συνδεδεμένος ο Τηλεπ. Πάροχος: Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο τουλάχιστον 1 μήνα πριν για προγραμματισμένες εγκαταστάσεις νέων ΕΕΑΠ σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο Τηλεπ. Πάροχος είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στους εν λόγω ΕΕΑΠ να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' εντός 15 ημερών από την λήψη της ειδοποίησης. Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα εντός των 15 ημερών, τότε θα ενεργοποιήσει την σύνδεση του Τηλεπ. Παρόχου στους νέους ΕΕΑΠ με τη μικρότερη διαθέσιμη ταχύτητα, τιμολογώντας τον Τηλεπ. Πάροχο με τα αντίστοιχα τέλη. Αν με την εκπρόθεσμη (λήψη από ΟΤΕ μετά την 15η ημέρα) αίτηση του ο Τηλεπ. Πάροχος αιτείται ταχύτητα διαφορετική από την μικρότερη και απαιτηθεί αλλαγή της τότε ο Τηλεπ. Πάροχος θα χρεώνεται με κόστος μεταβολής.
- iv. Ο συνολικός μέγιστος χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', δηλαδή το ακριβές χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την ημερομηνία προσήκουσας κατάθεσης της σχετικής αίτησης μέχρι την υλοποίηση της φυσικής σύνδεσης και την παράδοσή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σε ΣΠ ΕΕΑΠ που υφίσταται η

προαναφερόμενη υλικοτεχνική υποδομή, είναι:

- A. Έως 40 εργάσιμες ημέρες, όταν στον χώρο πλησίον του ΣΠ ΕΕΑΠ υπάρχει η κατάλληλη υποδομή ΦΥΠ.
 - B. Έως 90 εργάσιμες ημέρες, όταν στον χώρο πλησίον του ΣΠ ΕΕΑΠ δεν υπάρχει υποδομή ΦΥΠ και απαιτούνται χωματοουργικές εργασίες ανάπτυξης των σχετικών υποδομών.
- v. Τυχόν καθυστερήσεις στις ανωτέρω διαδικασίες, οι οποίες οφείλονται σε πράξη ή/ και παράλειψη του Τηλεπ. Παρόχου ή/ και οποιουδήποτε τρίτου, όπως π.χ. η μη σωστή ρύθμιση του εξοπλισμού του σύμφωνα με τα πρωτόκολλα επικοινωνίας ή/ και η μη έγκαιρη ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών του Τηλεπ. Παρόχου, δεν προσμετρώνται κατά τον υπολογισμό των ανωτέρω χρόνων παράδοσης
- vi. Ως ημερομηνία λειτουργίας της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', θεωρείται η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παράδοσης – Παραλαβής της σύνδεσης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου, στο Σημείο Σύνδεσης.

4.5.4.2. Ακύρωση αίτησης: Ακύρωση της αίτησης εντός δεκαπέντε ημερολογιακών (15) ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης ΟΚΣΥΑ-Β' δεν επιφέρει χρηματικές κυρώσεις. Ακύρωση της αίτησης μετά την παρέλευση δεκαπέντε ημερολογιακών (15) ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης ΟΚΣΥΑ-Β' χρεώνεται με τέλος ακύρωσης της αίτησης.

4.5.4.3. Η παράδοση και παραλαβή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' ολοκληρώνεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παράδοσης – Παραλαβής από αμφότερα τα μέρη, υπόδειγμα του οποίου επισυνάπτεται στην παρούσα ως Παράρτημα ΙΧβ. Με την ολοκλήρωση της ως άνω διαδικασίας, ο Τηλεπ. Πάροχος δύναται να παραγγείλει υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ επιλεγμένου τύπου, για τους τελικούς χρήστες του ΕΕΑΠ σύμφωνα με τα οριζόμενα για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

4.6. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ

4.6.1. Γενικοί Όροι

Σε περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος επιθυμεί οποιαδήποτε μεταβολή στις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β' από τον ΟΤΕ, υποβάλλει σχετική αίτηση, υπόδειγμα της οποίας επισυνάπτεται στην παρούσα ως παράρτημα ΙΧα, για κάθε μία μεταβολή,

σύμφωνα με τη διαδικασία §4.5.2 της παρούσης και καταβάλλει το αντίστοιχο τέλος εφόσον υφίσταται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ.

Η προαναφερόμενη διαδικασία θα εφαρμόζεται μέχρι ο ΟΤΕ να αναπτύξει το κατάλληλο πληροφορικό σύστημα, όπως αυτό περιγράφεται στο Κεφάλαιο «Πληροφοριακά Συστήματα» της παρούσας και από το οποίο θα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά οι αναφερόμενες διαδικασίες.

4.6.2. Κατάργηση

Οι συνδέσεις Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή /και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' προς τον Τηλεπ. Πάροχο καταργούνται στις ακόλουθες περιπτώσεις ως εξής:

4.6.2.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος δύναται να καταργήσει με αίτησή του μία ή και περισσότερες συνδέσεις Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή / και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', τις οποίες λαμβάνει στο πλαίσιο της σύμβασης πλαίσιο, ως αυτή ορίζεται κατωτέρω στην §4.14 της παρούσης. Η εν λόγω κατάργηση δεν επιφέρει αυτοδικαίως και την καταγγελία της σύμβασης πλαίσιο.

4.6.2.2. Η κατάργηση μίας ή περισσότερων συνδέσεων Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή / και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', επιφέρει αυτοδίκαιη κατάργηση όλων των συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ. που παρείχε ο Τηλεπ. Πάροχος στους τελικούς χρήστες και υπάγοντο αντίστοιχα στη/ς καταργούμενη/ες σύνδεση/ συνδέσεις Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή / και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' σύμφωνα με τα οριζόμενα στην σχετική προσφορά για τις υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ. Ο ΟΤΕ θα προβαίνει στην εν λόγω κατάργηση εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών με την επιφύλαξη της §4.4 της παρούσας προσφοράς.

4.6.3. Μεταβολές υπηρεσίας

Η μεταβολή των παρεχομένων υπηρεσιών συνίσταται σε αλλαγή ταχύτητας πρόσβασης σε ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ. Η αλλαγή της ταχύτητας θα πραγματοποιείται σε είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες.

4.6.4. Μετάβαση μεταξύ υπηρεσιών

Μετάβαση επιτρέπεται μεταξύ των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' . σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ. Η διαδικασία μετάβασης από την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' στην υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' και αντίστροφα, προϋποθέτει την κατάθεση αίτησης μετάβασης από τον Τηλεπ. Πάροχο προς τον ΟΤΕ για τη νέα υπηρεσία. Με την ενεργοποίηση της νέας υπηρεσίας, καταργείται η παλιά. Έως την ενσωμάτωση της διαδικασίας στο αυτοματοποιημένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ W-CRM, οι παραπάνω αιτήσεις θα υποβάλλονται στον ΟΤΕ μέσω της διαδικασίας που περιγράφεται στην § 4.5.2 και σύμφωνα με τα συνημμένο υπόδειγμα του παραρτήματος ια. Όλα

τα ανωτέρω ισχύουν με την επιφύλαξη της §4.4 της παρούσας προσφοράς.

4.7. ΒΛΑΒΕΣ

4.7.1. Αναγγελία βλάβης

Οι βλάβες του Τηλεπ. Παρόχου θα αναγγέλλονται στο Κεντρικό Σημείο Αναφοράς του ΟΤΕ το οποίο λειτουργεί σε 24ωρη βάση 365 μέρες το χρόνο. Το τηλέφωνο επικοινωνίας είναι 2106115632.

4.7.1.1. Η αναγγελία της βλάβης για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' πραγματοποιείται από τον Τηλεπ. Πάροχο στην περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος εκτιμά ότι η βλάβη οφείλεται στο μέρος του δικτύου που υπάγεται στην αρμοδιότητα του ΟΤΕ.

4.7.1.2. Με την αναγγελία της βλάβης, ο Τηλεπ. Πάροχος θα παρέχει στον ΟΤΕ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες που έχει ήδη πραγματοποιήσει. Για τη διευκόλυνση της σχετικής διαδικασίας, ο ΟΤΕ πρόκειται να διαμορφώσει σχετικό τυποποιημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα συμπληρώνει ο Τηλεπ. Πάροχος.

4.7.1.3. Η ώρα εκκίνησης της βλάβης ορίζεται στο Παράρτημα VII - Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών Basic SLA Χ.Ε.Π (Basic SLA).

4.7.2. Διαδικασία άρσης βλάβης

4.7.2.1. Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' ή / και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' που του αναγγέλθηκε από τον Τηλεπ. Πάροχο προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητας του, χρεώνει στον Τηλεπ. Πάροχο τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του.

4.7.2.2. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης είναι δυνατόν τα δύο μέρη, ήτοι τα κέντρα διαχείρισης ΟΤΕ και Τηλεπ. Παρόχου, να επικοινωνούν και να συνεργάζονται τηλεφωνικά ή και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρούν πρόσφορο για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

4.7.2.3. Ο ΟΤΕ αφού προβεί στην άρση της βλάβης αναγγέλλει αρθείσες και τυχόν εκκρεμείς Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' (σε βλάβη) στον Τηλεπ. Πάροχο.

4.7.3. Χρόνος άρσης βλάβης

Οι χρόνοι άρσης βλάβης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' αναφέρονται στο

συνημμένο ως Παράρτημα VII Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών ΧΕΠ (Basic SLA).

4.8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

4.8.1. Γενικά

Για την υποστήριξη της παροχής των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' πρόκειται να αναπτυχθούν νέα ή να επεκταθούν υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα.

Κύριος σκοπός των συστημάτων αυτών θα είναι η διευκόλυνση της κατάθεσης αιτήσεων για τις εν λόγω υπηρεσίες από τον Τηλεπ. Πάροχο προς τον ΟΤΕ και η επιτάχυνση της επεξεργασίας τους από όλους τους εμπλεκόμενους. Τα εν λόγω συστήματα πρόκειται να καλύψουν όλες τις απαιτήσεις λήψης και διαχείρισης παραγγελιών, υλοποίησής, παροχής και συντήρησής τους, τιμολόγησης, SLAs/KPIs, καθώς και βλαβοληψίας και βλαβοδιαχείρισης.

4.8.2. Παραγγελιοληψία

Ο Τηλεπ. Πάροχος θα έχει την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης και παρακολούθησης της κατάστασης των αιτήσεών του (οποιοδήποτε τύπου, π.χ. νέας χορήγησης, κατάργησης κ.λ.π.).

Το σύστημα θα αποδίδει ένα μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης στο κάθε αίτημα, μέσω του οποίου θα δίνεται η δυνατότητα αναζήτησης αλλά και παρακολούθησης του, σε κάθε στάδιο της υλοποίησής του (τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από τον Τηλεπ. Πάροχο που το υπέβαλε).

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι για την εκτέλεση όλων των παραπάνω, θα πρέπει ο Τηλεπ. Πάροχος να διαθέτει έγκυρο συνδυασμό username και password, τα οποία θα χορηγούνται από τον ΟΤΕ στον Τηλεπ. Πάροχο (κατόπιν σχετικής του αίτησης). Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ότι το σύστημα υποβολής παραγγελιών θα είναι διαθέσιμο μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες.

4.8.3. Επεξεργασία αιτήσεων και παροχή υπηρεσιών

Οι αιτήσεις που κατατίθενται ηλεκτρονικά θα επεξεργάζονται από το Π.Σ του ΟΤΕ και σε περίπτωση που διαπιστώνεται οποιοδήποτε πρόβλημα στην υλοποίησή τους τότε θα ενημερώνεται κατάλληλα ο Τηλεπ. Πάροχος προκειμένου να επανυποβάλλει το αίτημα (αφού αρθούν οι λόγοι της αρχικής απόρριψης) και εφόσον το επιθυμεί.

Εάν δεν συντρέχει λόγος απόρριψης του αιτήματος τότε αυτό υλοποιείται και παρέχεται η αντίστοιχη υπηρεσία πρόσβασης με βάση τις προβλεπόμενες διαδικασίες της παρούσας προσφοράς. Οι παραγγελίες θα υλοποιούνται με αυστηρή σειρά προτεραιότητας, ανά ΣΠ ΕΕΑΠ.

4.8.4. Βλαβοληψία και Βλαβοδιαχείριση

Το σύστημα θα παρέχει την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτήματος άρσης βλάβης από τον Τηλεπ. Πάροχο (μέσω web interface). Θα αποδίδεται ένας μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης στο κάθε αίτημα, μέσω του οποίου θα δίνεται στον Τηλεπ. Πάροχο η δυνατότητα να ανακτά τα στοιχεία των αιτημάτων άρσης βλάβης που έχει υποβάλει καθώς και την παρακολούθηση της κατάσταση επίλυσής τους.

Από την λήψη ενός αιτήματος από τον Τηλεπ. Πάροχο μέχρι την αποκατάστασή του από τον ΟΤΕ θα ακολουθείται μια πλήρως διάφανη προδιαγεγραμμένη διαδικασία, κοινή για όλες τις υπηρεσίες, όπου ο Τηλεπ. Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης για την κατάσταση της βλάβης.

4.8.5. Συμφωνίες Βασικού Επιπέδου Υπηρεσιών - SLAs

Θα παρέχεται η δυνατότητα ορισμού Συμβολαίου SLA που θα αφορά τόσο στις διαδικασίες υλοποίησης – κατασκευής των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' όσο και στην βλαβοδιαχείρισή τους.

4.8.6. Δείκτες Αποδοτικότητας – KPIs

Για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' θα παρέχεται η δυνατότητα υπολογισμού KPIs υλοποίησης και βλαβοδιαχείρισης, για δυναμικά οριζόμενο χρονικό διάστημα, συνολικά και ανά Τηλεπ. Πάροχο. Στην ανά πάροχο περίπτωση η πρόσβαση θα επιτρέπεται μόνο σε χρήστες με επαρκή δικαιώματα. Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα KPIs:

- Αριθμός αιτημάτων που παραλήφθηκαν συνολικά και ανά Τηλεπ. Πάροχο
- Αριθμός αιτημάτων που απορρίφθηκαν συνολικά και ανά λόγο απόρριψης
- Μέσος χρόνος παροχής της υπηρεσίας συνολικά και ανά Τηλεπ. Πάροχο
- Μέσος όρος χρόνου επιδιόρθωσης βλαβών συνολικά και ανά Τηλεπ. Πάροχο ανά υπηρεσία

4.9. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

4.9.1. Παροχή τερματικού εξοπλισμού για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' από τον ΟΤΕ προς τον Τηλεπ. Πάροχο:

4.9.1.1. Για την πρόσβαση Ethernet, ο ΟΤΕ ενεργοποιεί τον κατάλληλο εξοπλισμό (NTE) στον οποίο καταλήγουν τα δύο ζεύγη οπτικών ινών στο χώρο του Τηλεπ. Παρόχου

και παρέχεται πλήρης προστασία σε επίπεδο οπτικού δρόμου, NTE και διασύνδεσης με τους μεταγωγείς του ΟΤΕ.

4.9.1.2. Ο εξοπλισμός αποτελεί μέρος της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α'.

4.9.1.3. Η εγκατάσταση, σύνδεσή στο Δίκτυο, ενεργοποίηση και συντήρηση του εξοπλισμού πρόσβασης, πραγματοποιείται αποκλειστικά από τον Ο.Τ.Ε.

4.9.1.4. Ο εξοπλισμός πρόσβασης χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις ανάγκες σύνδεσης του Τηλεπ. Παρόχου στο Δίκτυο που εξυπηρετεί την υπηρεσία του ΟΤΕ. Η παραχώρηση του εξοπλισμού ή/ και της χρήσης αυτού με οποιοδήποτε τρόπο και σε οποιονδήποτε τρίτο απαγορεύεται.

4.9.1.5. Σε περίπτωση φθοράς, βλάβης ή καταστροφής του εξοπλισμού πρόσβασης, εξαιρουμένης της φθοράς χρήσης, που οφείλεται σε πράξη ή/ και παράλειψη του Τηλεπ. Παρόχου, αυτός επιβαρύνεται αντίστοιχα είτε με όλες τις δαπάνες αποκατάστασης της φθοράς ή βλάβης είτε με το σύνολο του τρέχοντος κόστους αντικατάστασης.

4.9.1.6. Ο Τηλεπ. Πάροχος ευθύνεται για την έγκαιρη κατασκευή ή/ και προσαρμογή του εσωτερικού του Δικτύου και την εξασφάλιση της ενεργού συνδεσιμότητας των άκρων της σύνδεσης με το Δίκτυο του ΟΤΕ.

4.9.1.7. Ο Τηλεπ. Πάροχος επιβαρύνεται με το κόστος της ηλεκτρικής ισχύος που απαιτείται για την τροφοδοσία του εν λόγω εξοπλισμού.

4.9.1.8. Σε περίπτωση λύσης ή λήξης της σύμβασης πλαίσιο ή και κατάργησης οποιασδήποτε σύνδεσης που υπάγεται σε αυτή με οποιοδήποτε τρόπο και για οποιονδήποτε λόγο, ο εξοπλισμός πρόσβασης παραδίδεται στον ΟΤΕ στην κατάσταση που παρελήφθη, άλλως ο Τηλεπ. Πάροχος επιβαρύνεται εξ ολοκλήρου με το αντίτιμο της αξίας αυτού.

4.9.1.9. Η προμήθεια και εγκατάσταση του απαιτούμενου για την παροχή της υπηρεσίας εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου (CPE) πέραν του ανωτέρω αναφερόμενου εξοπλισμού πρόσβασης ιδιοκτησίας ΟΤΕ, καθώς και η συντήρησή του γίνεται από τον Τηλεπ. Πάροχο. Ο εξοπλισμός αυτός πρέπει να έχει την απαιτούμενη έγκριση τύπου, όπως προβλέπεται από τη ισχύουσα σχετική νομοθεσία.

4.9.2. Ελάχιστες απαιτήσεις τερματικού εξοπλισμού Τηλεπ. Παρόχου (NTE) για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' από τον ΟΤΕ

Η φυσική διεπαφή στον τερματικό εξοπλισμό του Τηλεπ. Παρόχου πρέπει είναι τύπου μονότροπης οπτικής ίνας, πρωτοκόλλου GE. Ο τύπος της οπτικής διεπαφής (Long, Intermediate, Short) θα καθορίζεται στην αίτηση παροχής της υπηρεσίας όπως φαίνεται στο συνημμένο υπόδειγμα του

Παραρτήματος ΙΧα.

Για την επίτευξη της επιτυχούς διασύνδεσης του τερματικού εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου και του δικτύου του ΟΤΕ καθώς και της ομαλής και απρόσκοπτης λειτουργίας της υπηρεσίας, ο ΟΤΕ και ο Τηλεπ. Πάροχος θα πρέπει να συνεργάζονται σε τεχνικό επίπεδο (παραμετροποιήσεις εξοπλισμού, καθορισμός λογικών κυκλωμάτων και διευθύνσεων, τεχνικές δοκιμές κ.α).

4.10. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Οι προβλέψεις των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' υποβάλλονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο συνημμένο Παράρτημα VII Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών Basic SLA Χ.Ε.Π (Basic SLA).

4.11. ΤΕΛΗ – ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΩΝ

4.11.1. Γενικοί Όροι

4.11.1.1. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών των υπηρεσιών πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β' που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογο του. Τα τέλη των υπηρεσιών ισχύουν, όπως αυτά νομίμως δημοσιεύονται με πρόσφορο τρόπο από τον ΟΤΕ.

4.11.1.2. Ο Τηλεπ. Πάροχος υποχρεούται να καταβάλλει τα εκάστοτε ισχύοντα τέλη για την παροχή των υπηρεσιών πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β'.

4.11.2. Τέλη Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α'.

4.11.2.1. Οι κατηγορίες τελών για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' για κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ από τον ΟΤΕ προς τον Τηλεπ. Πάροχο είναι οι ακόλουθες:

- i Εφάπαξ τέλος σύνδεσης ή μεταφοράς στο δίκτυο του ΟΤΕ.
- ii Μηνιαίο τέλος πρόσβασης στο ΣΠ ΕΕΑΠ, σταθερό για απόσταση έως 12km από το σημείο σύνδεσης του Τηλεπ. Παρόχου ΝΤΕ (για σημεία ΟΤΕ και Τηλεπ. Παρόχου εντός της ίδιας Περιοχής, που χαρακτηρίζεται από τον Εθνικό Κωδικό Προορισμού), και μεταβλητό τέλος ανά km για αποστάσεις άνω των 12km.
- iii Εφάπαξ τέλος σύνδεσης ανά ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ.
- iv Μηνιαίο τέλος χρήσης ανά ΕΕΑΠ και ταχύτητα πρόσβασης στον ΕΕΑΠ.
- v Δευτερεύοντα τέλη.

Στο τέλος υπ' αριθμ. iii περιλαμβάνεται και η ενεργοποίηση έως έξι (6) domain/

subdomain names.

4.11.2.2. Η χρέωση της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ξεκινάει την επομένη της υπογραφής του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παράδοσης - Παραλαβής από αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη.

4.11.3. Τέλη Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'

4.11.3.1. Οι κατηγορίες τελών για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' για κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ από τον ΟΤΕ προς τον Τηλεπ. Πάροχο είναι οι ακόλουθες:

- i Εφάπαξ τέλος σύνδεσης.
- ii Μηνιαίο τέλος πρόσβασης στο ΣΠ ΕΕΑΠ.
- iii Εφάπαξ τέλος σύνδεσης ανά ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ.
- iv Μηνιαίο τέλος χρήσης ανά ΕΕΑΠ και ταχύτητα πρόσβασης στον ΕΕΑΠ.
- v Δευτερεύοντα τέλη.

Στο τέλος υπ' αριθμ. iii περιλαμβάνεται και η ενεργοποίηση έως έξι (6) domain/ subdomain names.

4.11.3.2. Η χρέωση της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' ξεκινάει την επομένη της υπογραφής του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παράδοσης - Παραλαβής από αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη.

4.11.4. Καταβολή – Απόδοση Τελών

4.11.4.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος εξοφλεί τα τέλη που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες που προμηθεύεται από τον ΟΤΕ και εντάσσονται στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς εντός της προβλεπόμενης στη σχετική σύμβαση ή στον λογαριασμό/ τιμολόγιο προθεσμίας.

4.11.4.2. Τα προβλεπόμενα στον τιμοκατάλογο μηνιαία τέλη παροχής της υπηρεσίας, σύμφωνα τα οριζόμενα υπό τις ανωτέρω § 4.11.2 και § 4.11.3 της παρούσας προσφοράς είναι απαιτητά:

- i. καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσίας και
- ii. από την ημερομηνία προσωρινής διακοπής της υπηρεσίας λόγω οφειλής, μέχρι την ημερομηνία καταγγελίας της σύμβασης

4.11.4.3. Τα τέλη αναλύονται στο τιμολόγιο/ λογαριασμό του Τηλεπ. Παρόχου, ο οποίος αποστέλλεται στη διεύθυνση που έχει ορίσει ο ίδιος στη σχετική αίτησή του. Στον λογαριασμό αναγράφεται η ημερομηνία έκδοσης και το χρονικό διάστημα παροχής της υπηρεσίας.

4.11.4.4. Τα τιμολόγια/ λογαριασμοί χρέωσης του Τηλεπ. Παρόχου που εκδίδονται από τον ΟΤΕ και αφορούν στην παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β', εκδίδονται μηνιαίως. Με την έκδοση του πρώτου τιμολογίου/ λογαριασμού ο Τηλεπ. Πάροχος, πέραν του τέλους ενεργοποίησης και του αντίστοιχου παγίου για το τρέχοντα μήνα, προκαταβάλλει και το μηνιαίο πάγιο του επομένου μηνός. Τα επόμενα τιμολόγια/ λογαριασμοί περιλαμβάνουν την προκαταβολή του μηνιαίου παγίου του επομένου μήνα. Οι προκαταβολές του μηνιαίου παγίου τέλους, στην περίπτωση κατάργησης της υπηρεσίας, συμψηφίζονται ή επιστρέφονται σε επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό.

4.11.5. Επανεξέταση Λογαριασμού

4.11.5.1. Σε περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος αμφισβητεί την ορθότητα του τιμολογίου/ λογαριασμού, δύναται να ζητήσει εγγράφως και τεκμηριωμένα από την αρμόδια Υπηρεσία, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών αρχομένης από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/ λογαριασμού την επανεξέταση/ διόρθωση του, άλλως θεωρείται ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τον τιμολογημένο ποσό στο σύνολό του.

4.11.5.2. Η αμφισβήτηση της ορθότητας του τιμολογίου/ λογαριασμού δεν αναστέλλει την προθεσμία εξόφλησής του και ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να εξοφλήσει εμπρόθεσμα το τυχόν αμφισβητούμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό στο σύνολό του.

4.11.5.3. Ο ΟΤΕ ολοκληρώνει την επανεξέταση της ορθότητας του τιμολογίου/ λογαριασμού εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης του σχετικού αιτήματος του Τηλεπ. Παρόχου και απαντά σε αυτόν αιτιολογημένα. Σε περίπτωση που προκύψει αποχρέωση τελών, αυτά θα συμψηφιστούν στο επόμενο Τιμολόγιο/ λογαριασμό που θα εκδοθεί αμέσως μετά την απάντηση του ΟΤΕ προς τον Τηλεπ. Πάροχο.

4.11.5.4. Σε περίπτωση ασυμφωνίας ισχύουν οι όροι της § 4.23.

4.11.6. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του εκάστοτε τιμολογίου/ λογαριασμού από τον Τηλεπ. Πάροχο, ο Τηλεπ. Πάροχος επιβαρύνεται με τον νόμιμο τόκο υπερημερίας, ο ΟΤΕ δε δύναται:

- i. Με έγγραφη ενημέρωση του Τηλεπ. Παρόχου προ τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών:
 - α) Να διακόψει προσωρινά την υπηρεσία στην οποία αναφέρεται η ανεξόφλητη οφειλή.
 - β) Να αναστείλει τη προαναφερόμενη (σημείο α) προσωρινή διακοπή της υπηρεσίας

λόγω οφειλής, υπό προϋποθέσεις τις οποίες καθορίζει ο ίδιος και να ενσωματώσει την οφειλή στον επόμενο λογαριασμό του Τηλεπ. Παρόχου. Ο Τηλεπ. Πάροχος επιβαρύνεται με τα έξοδα διακοπής και αναστολής της διακοπής της υπηρεσίας και των υπηρεσιών προς τους Τελικούς Χρήστες.

- ii. Εάν δεν εξοφληθεί η οφειλή εντός τριάντα (30) ημερών, από την έναρξη της προσωρινής διακοπής, ο ΟΤΕ δύναται με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Τηλεπ. Πάροχο να προβεί σε άμεση οριστική διακοπή της σύνδεσης στην οποία αφορά η ανεξόφλητη οφειλή.

4.11.7. Σε περιπτώσεις απάτης και επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης η μη εξόφλησης τιμολογίων/ λογαριασμών ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο σχετικά, θέτοντας προθεσμία τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών προς εξόφληση του συνόλου των οφειλών του ή προς συμμόρφωση. Σε περίπτωση άπρακτης παρόδου της ως άνω προθεσμίας, ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε άμεση οριστική διακοπή της συγκεκριμένης σύνδεσης του Τηλεπ. Παρόχου ή/ και να καταγγείλει τη σύμβαση πλαίσιο στο σύνολό της, όπως περιγράφεται στις § 4.13 και § 4.14, με συνέπεια την οριστική διακοπή του συνόλου των συνδέσεων και της παροχής των σχετικών υπηρεσιών προς τον Τηλεπ. Πάροχο.

4.11.8. Στις ανωτέρω υπό § 4.11.6 και § 4.11.7 περιπτώσεις, όσον αφορά στις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' δυνατότητα αποζημίωσης του ΟΤΕ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία δεν αποκλείεται.

4.11.9. Τα τέλη που αφορούν τις περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης της συμφωνημένης υπηρεσίας πέρα του πραγματικού χρόνου παράδοσης της, καθυστέρησης άρσης βλάβης, πέρα του συμφωνημένου χρόνου άρσης βλάβης, εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ, αλλά και τα ποσά με τα οποία πιστώνεται ο Τηλεπ. Πάροχος, περιγράφονται στο συνημμένο Παράρτημα VII «Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών ΧΕΠ».

4.11.10. Ο Τηλεπ. Πάροχος δεν επιτρέπεται να προβεί σε συμψηφισμό των οφειλών του που απορρέουν από την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β' με απαιτήσεις του προς τον ΟΤΕ, οπουδήποτε και εάν προέρχονται, συμπεριλαμβανομένης και της πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β'.

4.12. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΤΕ / ΤΗΛΕΠ. ΠΑΡΟΧΟΥ

4.12.1. Υποχρεώσεις ΟΤΕ

4.12.1.1. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να αναρτήσει στην ιστοσελίδα του (www.otewholesale.gr), τις θέσεις των ΣΠ ΕΕΑΠ στις οποίες έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν ΕΕΑΠ, καθώς και τους ενεργοποιημένους ΕΕΑΠ σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ.

4.12.1.2. Ο ΟΤΕ φέρει την ευθύνη των εργασιών στα ΣΠ ΕΕΑΠ του προκειμένου να ενεργοποιηθούν οι υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' .

4.12.1.3. Ο ΟΤΕ εξασφαλίζει τη συνεχή και κανονική λειτουργία των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' που εξυπηρετούν τον Τηλεπ. Πάροχο. Σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας αυτών, ο ΟΤΕ επιλαμβάνεται της αποκατάστασης της κανονικής λειτουργίας τους. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Τηλεπ. Παρόχου ή παντός τρίτου για τυχόν πλημμελή λειτουργία των εγκαταστάσεων ή των παρεχομένων υπηρεσιών του Τηλεπ. Παρόχου, τον έλεγχο και τη συντήρηση των οποίων αναλαμβάνει ο ίδιος.

4.12.1.4. Η ευθύνη του ΟΤΕ, σύμφωνα με τον Κανονισμό “Εσωτερικό Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο Οικοδομών” (Ε.Τ.Δ.Ο) σταματά στον Κατανεμητή του κτιρίου (escalit). Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται σε οποιαδήποτε περίπτωση για τη συντήρηση του εσωτερικού δικτύου του κτιρίου.

4.12.1.5. Ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει κάθε απαραίτητη πληροφορία τεχνική ή σχετική με την υπηρεσία ΟΣΚΥΑ-Α' και ΟΚΣΥΑ-Β'.

4.12.1.6. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Τελικού Χρήστη, του Τηλεπ. Παρόχου ή τρίτου, είτε αστική είτε ποινική, για το περιεχόμενο, τον τρόπο παροχής και το σχετικό προωθητικό υλικό των υπηρεσιών του Τηλεπ. Παρόχου.

4.12.2. Υποχρεώσεις Τηλεπ. Παρόχου

4.12.2.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος γνωστοποιεί στον ΟΤΕ με την υπογραφή της σύμβασης πλαίσιο το(α) όνομα(τα) του(ων) εξουσιοδοτημένου(ων) χρηστών οι οποίοι την ευθύνη της αποστολής των αιτημάτων του Τηλεπ. Παρόχου και κάθε μεταβολή των στοιχείων αυτών προς τον ΟΤΕ.

4.12.2.2. Μετά την ολοκλήρωση του Π.Σ. W- CRM και την ενεργοποίησή του, η διαχείριση των αιτημάτων του Τηλεπ. Παρόχου θα γίνεται ηλεκτρονικά. Ο/Οι εξουσιοδοτημένος(οι) χρήστης(ες) θα έχουν πρόσβαση στο Π.Σ. W-CRM για την εισαγωγή των αιτημάτων του Τηλεπ. Παρόχου και για κάθε μεταβολή των στοιχείων αυτών προς τον ΟΤΕ. Η παραλαβή κωδικού πρόσβασης (password) και η χρήση του συστήματος Π.Σ. W-CRM τεκμαίρει αναγνώριση από πλευράς του Τηλεπ. Παρόχου των

αιτήσεων που στη συνέχεια θα κατατεθούν από τον/τους λογαριασμούς της εταιρείας του.

4.12.2.3. Ο Τηλεπ. Πάροχος διατηρεί Κέντρο Εξυπηρέτησης ή αντίστοιχη υπηρεσία, όπου οι Τελικοί Χρήστες απευθύνονται για πάσης φύσεως ερωτήματα ή προβλήματα σχετικά με την υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης.

4.12.2.4. Τα τεχνικά προβλήματα για την υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης που δεν είναι αρμοδιότητας του Τηλεπ. Παρόχου, αναγγέλλονται στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΤΕ από τον Τηλεπ. Πάροχο και όχι από τον Τελικό Χρήστη.

4.12.2.5. Ο Τηλεπ. Πάροχος παρέχει στον ΟΤΕ κάθε τεχνικό στοιχείο ή περιγραφή και αποδέχεται την πραγματοποίηση από τον ΟΤΕ δοκιμών και ελέγχου της καλής λειτουργίας των διατάξεων που χρησιμοποιεί για την παροχή των εκάστοτε συμφωνημένων υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσης.

4.12.2.6. Ο Τηλεπ. Πάροχος παρέχει αδαπάνως στον ΟΤΕ τέσσερις (4) λογαριασμούς (accounts) πρόσβασης στο δίκτυό του, για τον αποδοτικότερο έλεγχο και διαχείριση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4.12.2.7. Ο Τηλεπ. Πάροχος εξασφαλίζει ότι οι παρεχόμενες από τον ΟΤΕ υπηρεσίες προς αυτόν, δεν χρησιμοποιούνται από τον ίδιο ή οποιοδήποτε άμεσα ή έμμεσα συνδεδεμένο με αυτόν φυσικό ή/ και νομικό πρόσωπο για την πρόκληση απάτης προς τον ΟΤΕ ή προς οποιονδήποτε τρίτο.

4.12.2.8. Οι προσφερόμενες από τον Τηλεπ. Πάροχο προς τον Τελικό Χρήστη υπηρεσίες δεν πρέπει να περιέχουν αναληθή ή παραπλανητικά στοιχεία και δεν πρέπει να είναι τέτοιου είδους που να:

- i. ενθαρρύνουν οποιοδήποτε πρόσωπο στη διάπραξη ποινικού αδικήματος.
- ii. προσβάλλουν τα χρηστά ήθη.
- iii. προάγουν ή προωθούν θρησκευτικές και φυλετικές διακρίσεις και προβλήματα.
- iv. ενθαρρύνουν ή υποδεικνύουν σε οποιοδήποτε πρόσωπο την ενασχόληση με επικίνδυνες δραστηριότητες, ή τη χρήση βλαβερών ουσιών.
- v. οδηγούν σε παραβίαση του ιδιωτικού απορρήτου.
- vi. θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του Κράτους ή τη δημόσια τάξη ή είναι αντίθετες με τους Νόμους που ισχύουν.

Σε αντίθετη περίπτωση ο ΟΤΕ δε φέρει καμία ευθύνη. Η μη τήρηση των ανωτέρω και η μη συμμόρφωση του Τηλεπ. Παρόχου με τις αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ αποτελεί σπουδαίο λόγο καταγγελίας της σύμβασης πλαίσιο από τον ΟΤΕ.

4.12.2.9. Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να εξασφαλίσει ότι κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών προς τον Τελικό Χρήστη δεν προβαίνει άμεσα ή έμμεσα στην προσβολή

οποιοδήποτε νομίμου δικαιώματος τρίτου περί προστασίας διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, πνευματικής ιδιοκτησίας, εμπορικού σήματος κλπ., ευθυνόμενος για αποκατάσταση κάθε ζημίας που τυχόν θα υποστεί ο ΟΤΕ ένεκα τυχόν προβολής τέτοιων δικαιωμάτων τρίτου.

4.13. ΣΥΜΒΑΣΗ

4.13.1. Με την κατάθεση αρχικού αιτήματος Τηλεπ. Παρόχου για παροχή υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' ή/και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' που εντάσσονται στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς εξειδικεύονται οι όροι παροχής των σχετικών υπηρεσιών και τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών με συμφωνία των μερών, η οποία πιστοποιείται με την υπογραφή συμβάσεων πλαίσιο για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' του Τηλεπ. Παρόχου, αντίστοιχα. Στις συμβάσεις πλαίσιο, που αφορούν τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' του Τηλεπ. Παρόχου, εντάσσεται και επισυνάπτεται το σύνολο των αιτήσεων παροχής καθώς και το πρωτόκολλο παράδοσης παραλαβής των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' του Τηλεπ. Παρόχου, αντίστοιχα.

4.13.2. Η διάρκεια της κάθε σύμβασης πλαίσιο για την παροχή των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' θα συμφωνείται για αόριστο χρονικό διάστημα.

4.14. ΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ

4.14.1. Η σύμβαση πλαίσιο λύεται :

4.14.1.1. με έγγραφη ανατιολόγητη καταγγελία του Τηλεπ. Παρόχου κοινοποιούμενη προ εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών στον ΟΤΕ,

4.14.1.2. με έγγραφη καταγγελία, σε περίπτωση παράβασης των όρων της καθώς και για σπουδαίο λόγο, με άμεση ισχύ από την κοινοποίησή της από το μέρος που βλάπτεται ή υφίσταται τις συνέπειες του σπουδαίου λόγου προς το μέρος που παραβιάζει – σε περίπτωση παράβασης – ή τον αντισυμβαλλόμενο του – σε περίπτωση ύπαρξης σπουδαίου λόγου.

4.14.2. Όσον αφορά τις περιπτώσεις καταγγελίας για σπουδαίο λόγο ή παράβαση των όρων της σύμβασης, ως ορίζονται ανωτέρω στο παρόν, με τη σύμβαση πλαίσιο δύναται να συμφωνηθεί ότι τα μέρη δύνανται να θέσουν ως προϋπόθεση της καταγγελίας την άπρακτη πάροδο τιθεμένου με το έντυπο της καταγγελίας χρονικού διαστήματος προς αποκατάσταση ή συμμόρφωση του

αντισυμβαλλομένου τους.

4.14.3. Σε περίπτωση ποινικής δίωξης με πρωτοβουλία εισαγγελικής αρχής, κατά του Τηλεπ. Παρόχου εξαιτίας του περιεχομένου της παρεχομένης υπηρεσίας ή του τρόπου παροχής ή του προωθητικού υλικού της, ο ΟΤΕ μπορεί αντί να καταγγείλει τη σύμβαση για σπουδαίο λόγο να αναστείλει την εκτέλεση της σύμβασης, χωρίς δικαίωμα του Τηλεπ. Παρόχου για αποζημίωση μέχρι την ημερομηνία εκδόσεως της σχετικής δικαστικής απόφασης.

4.14.4. Η καταγγελία επιμέρους υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' δεν αποτελεί προϋπόθεση για την διακοπή ή την κατάργηση της παροχής οποιασδήποτε υπηρεσίας/ σύνδεσης παρέχεται από τον ΟΤΕ στον Τηλεπ. Πάροχο στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς και για τους λόγους που ορίζονται σε αυτήν, άλλα οι συμφωνημένοι όροι της σύμβασης πλαίσιο παραμένουν σε ισχύ για τις υπόλοιπες υπηρεσίες/ συνδέσεις, η παροχή των οποίων δεν διακόπτεται ή καταργείται.

4.14.5. Με την λύση ή λήξη της συμβάσεως πλαίσιο ως ορίζεται ανωτέρω στο παρόν Κεφάλαιο παύει αυτοδικαίως και η παροχή όλων των υπηρεσιών/ συνδέσεων προς τον Τηλεπ. Πάροχο που υπάγονται σε αυτήν και όλες οι οφειλές του τελευταίου προς τον ΟΤΕ καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

4.15. ΕΓΓΥΗΣΗ

Προϋπόθεση έγκρισης αιτήματος παροχής πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β' είναι η προσκόμιση ανέκκλητης εγγυητικής επιστολής από τον Τηλεπ. Πάροχο τραπεζής η οποία λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο Κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως αυτό βεβαιώνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος) υπέρ του ΟΤΕ και είναι αποδεκτή από τα συμβαλλόμενα μέρη. Είναι δυνατόν η ως άνω εγγυητική επιστολή τραπεζής να εκδοθεί μετά από αίτημα της (τυχόν) μητρικής Εταιρείας του Τηλεπ. Παρόχου προς την τράπεζα για λογαριασμό της τελευταίας και υπέρ του ΟΤΕ, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης. Το αρχικό ύψος της εγγυητικής επιστολής ισούται με το σύνολο των ετησίων τελών που αντιστοιχούν στο σύνολο των αρχικών προσβάσεων Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' που αιτείται ο Τηλεπ. Πάροχος στο πλαίσιο της σύμβασης. Ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει την αναπροσαρμογή του ύψους της εγγυητικής επιστολής οποτεδήποτε έτσι ώστε αυτό να ισούται πάντοτε με το σύνολο των ετησίων τελών που αφορούν το σύνολο των εν ενεργεία προσβάσεων Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' που έχει

προμηθευτεί ο Τηλεπ. Πάροχος στο πλαίσιο της σύμβασης καθώς και των καταργημένων προσβάσεων για τις οποίες όμως υφίστανται οφειλές του Τηλεπ. Παρόχου έναντι του ΟΤΕ. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται με την λήξη της σύμβασης πλαίσιο και εφόσον δεν υπάρχουν σχετικές με την σύμβαση αυτή απαιτήσεις από τον ΟΤΕ. Καταπίπτει άμεσα στην περίπτωση μη εκπλήρωσης οικονομικών όρων της σύμβασης. Κατάπτωση εγγυητικής επιστολής σημαίνει ισοσκελισμό ποσών μεταξύ του συνόλου απαιτήσεων ΟΤΕ και ποσού εγγυητικής.

Σύμβαση νέου Τηλεπ. Παρόχου που δεν καταθέτει εγγυητική επιστολή που ζητείται από τον ΟΤΕ, δεν υπογράφεται. Αίτηση υφιστάμενου Τηλεπ. Παρόχου που δεν καταθέτει την εγγυητική επιστολή που ζητείται από τον ΟΤΕ, δεν εγκρίνεται.

Ο ΟΤΕ δικαιούται να:

- Προβαίνει σε έλεγχο φερεγγυότητας του Τηλεπ. Παρόχου.
- Κάνει χρήση των προσωπικών δεδομένων του Τηλεπ. Παρόχου προς εκπλήρωση των εμπορικών σκοπών της παρούσης προσφοράς.
- Παρέχει πληροφορίες σε τρίτους που αφορούν την εκτέλεση της σύμβασης.
- Μην παρέχει υπηρεσίες πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β' σε περίπτωση μη αποδοχής των όρων της σύμβασης.
- Διακόπτει τις υπηρεσίες πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β' κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Τηλεπ. Παρόχου με τους όρους της σύμβασης.

4.16. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Σε περίπτωση διακοπής των υπηρεσιών πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β' λόγω επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας, ο ΟΤΕ ενημερώνει το συντομότερο δυνατό για τα σχετικά προβλήματα, ενώ λαμβάνει συγχρόνως όλα τα αναγκαία μέτρα με στόχο να αποκαταστήσει, το συντομότερο δυνατό και χωρίς καμία διάκριση όσον αφορά την υπηρεσία, τη διακοπή.

Κανένα από τα Μέρη δεν καθίσταται υπαίτιο για οποιαδήποτε αδυναμία εκπλήρωσης ή μη προσήκουσα εκπλήρωση των προβλεπόμενων από την παρούσα προσφορά, στην περίπτωση που αυτή η αποτυχία οφείλεται σε γεγονότα ανωτέρας βίας, συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων: πολέμου, θεομηνιών, φυσικών καταστροφών, πράξεων της Κυβέρνησης, εξεγέρσεων, πυρκαγιών, πλημμυρών, επιδημιών, επιβολής καραντίνας, περιορισμών, απεργιών, εμπορικών αποκλεισμών.

Επίσης σε περίπτωση αδυναμίας εξασφάλισης πρώτων υλών ή μεταφορικών μέσων ή σε

οποιαδήποτε άλλη αιτία που δεν μπορεί να ελέγξει το συμβαλλόμενο Μέρος. Σε περίπτωση επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την παρούσα και συνδέονται αιτιωδώς με την ανωτέρω βία αναστέλλονται για όλη τη διάρκεια ισχύος των γεγονότων αυτών. Σε περίπτωση διάρκειας των γεγονότων ανωτέρας βίας μεγαλύτερης από ενενήντα (90) εργάσιμες ημέρες, το Μέρος για το οποίο καθίσταται ασύμφορη η συνέχιση της ισχύος του παρόντος, δύναται να επιφέρει τη λύση του με καταγγελία, με άμεση ισχύ από την επίδοση του σχετικού της καταγγελίας εγγράφου.

4.17. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ & ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

4.17.1. Στην περίπτωση προγραμματισμένων εργασιών ΟΤΕ ισχύουν τα εξής :

4.17.1.1. Ως προγραμματισμένη εργασία νοείται η δραστηριότητα στους Κεντρικούς Κατανεμητές ΟΤΕ ή στα DSLAMs ή στους ΕΕΑΠ ή στους κόμβους ATM ή στους κόμβους IP ή εν γένει σε οποιοδήποτε τμήμα του δικτύου του ΟΤΕ που σχετίζεται με την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', η οποία είναι γνωστή και προσχεδιασμένη και μπορεί να θέσει εκτός λειτουργίας ή να δημιουργήσει προσωρινές διακοπές στην παροχή των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' , είτε σε τοπικό επίπεδο είτε σε ευρύτερη περιοχή.

4.17.1.2. Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν επεκτάσεις Κέντρων και Κόμβων, μεταζεύξεις, αναβάθμιση του τοπικού δικτύου, και οι οποίες εκτελούνται σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα ύστερα από ενημέρωση των Πελατών από τον ΟΤΕ.

4.17.1.3. Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτει επίσης κάθε επέμβαση και τροποποίηση των προσβάσεων των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β', η οποία αποτελεί αρμοδιότητα του ΟΤΕ.

4.17.1.4. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και τροποποιήσεων της κατάστασης των Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β' για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του δικτύου, υποστήριξης νέων ή υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει τις παρεχόμενες από τον Τηλεπ. Πάροχο υπηρεσίες.

4.17.1.5. Σε κάθε περίπτωση, ο ΟΤΕ θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές στις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β'.

4.17.1.6. Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει εγγράφως και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τον Τηλεπ. Πάροχο, για όλες τις προγραμματισμένες εργασίες που ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β' που του παρέχονται,

αναφέροντας την ημερομηνία και ώρα, καθώς και την υπολογιζόμενη διάρκεια των εργασιών, καθώς και τους λόγους που επιβάλουν τις εργασίες αυτές. Ο χρόνος διακοπής των Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' δεν θα προσμετράται ως βλάβη ή αν έχει αναγγελθεί τέτοια ο χρόνος διακοπής θα προσμετράται στον ανενεργό χρόνο.

4.17.1.7. Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για την διακοπή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' εξαιτίας των βλαβών που μπορεί να προκληθούν στα δίκτυά του από εργασίες τρίτων (π.χ. έργα οδοποιίας).

4.17.2. Στην περίπτωση που προκύψει τυχόν απαίτηση να πραγματοποιήσει ο ΟΤΕ έκτακτες εργασίες συντήρησης, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν πρόσκαιρα τις υπηρεσίες της παρούσας προσφοράς, ο ΟΤΕ θα καταβάλλει κάθε προσπάθεια ώστε να ενημερωθεί ο Τηλεπ. Πάροχος όσον το δυνατόν συντομότερα καθώς και να περιοριστεί κατά το δυνατόν η διάρκεια της διακοπής της σχετικής υπηρεσίας.

4.18. ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Ο Τηλεπ. Πάροχος δεν αποκτά κανένα εμπράγματο ή ενοχικό δικαίωμα, τίτλο ιδιοκτησίας ή/ και βάρος επί των ακινήτων και κινητών ιδιοκτησίας, νομής ή/και χρήσης του ΟΤΕ με εξαίρεση τα δικαιώματα χρήσης και εκμετάλλευσης που του παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα προσφορά.

Ο ΟΤΕ ή ο Τηλεπ. Πάροχος δεν δύναται να εκχωρήσει ή να αναθέσει ολικώς ή μερικώς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα προσφορά χωρίς την έγγραφη συναίνεση του άλλου, άλλως παρέχεται δικαίωμα έγγραφης καταγγελίας του παρόντος.

Κατ' εξαίρεση ο ΟΤΕ δύναται α) να αναθέσει ή να εκχωρήσει την εκτέλεση του παρόντος σε οποιαδήποτε συνδεδεμένη με αυτόν επιχείρηση (θυγατρική, εταιρεία του ομίλου κ.λ.π.) ή/ και β) να εκχωρήσει το δικαίωμα είσπραξης των απαιτήσεων του που απορρέουν από το παρόν σε αναγνωρισμένο πιστωτικό ίδρυμα της Ελλάδος ή/ και του Εξωτερικού.

4.19. ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

Κάθε ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλει να μην αναφέρει ή χρησιμοποιεί με οποιοδήποτε τρόπο τα εμπορικά σήματα, τα λογότυπα ή σήματα παρεχόμενων υπηρεσιών του άλλου Μέρους

και/ή των συνδεδεμένων Εταιριών του ή γλωσσικούς όρους που να εμπεριέχουν, να υποδηλώνουν ή αναφέρουν τα ονόματα άλλου Μέρους και/ή των συνδεδεμένων Εταιριών του χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του. Επίσης, συμφωνείται να μην προβεί επιπλέον στην έκδοση ή την χρήση υλικού διαφήμισης, προώθησης πωλήσεων, ανακοινώσεων στον Τύπο ή άλλου υλικού δημοσιότητας στα οποία αναφέρονται ή χρησιμοποιούνται με οποιοδήποτε τρόπο τα Σήματα, χωρίς προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του άλλου Μέρους.

4.20. ΕΠΙΚΕΦΑΛΙΔΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Οι επικεφαλίδες των κεφαλαίων και των παραγράφων που χρησιμοποιούνται στην παρούσα είναι μόνο προς διευκόλυνση και δεν αποτελούν καθ' οποιονδήποτε τρόπο όρους της προσφοράς.

4.21. ΑΡΜΟΔΙΟΙ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

4.21.1. Αρμόδιοι για όλες τις προβλεπόμενες από την παρούσα Προσφορά διαδικασίες από την μεριά του ΟΤΕ, όπως και για πληροφορίες προς τους ενδιαφερόμενους είναι η Γενική Διεύθυνση Εγχώριων Παρόχων, Διεύθυνση Εμπορικής Ανάπτυξης Παρόχων, Fax: 210 611 5564, Τηλ. 210 611 1431 Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ, Κηφισίας 99 Μαρούσι 151 24.

4.21.2. Με την υπογραφή της σχετικής σύμβασης πλαίσιο συμφωνούνται οι αντίστοιχες αρμόδιες υπηρεσίες από την μεριά του Τηλεπ. Παρόχου καθώς και τυχόν συγκεκριμένα αρμόδια πρόσωπα για την διαχείριση των αιτημάτων και τη πραγματοποίηση των επαφών μεταξύ των μερών (contact persons).

4.22. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Τα παραρτήματα της παρούσας Προσφοράς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής και καλύπτουν πλήρως όσα αναφέρονται σε αυτή.

4.23. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ

Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυση τυχόν διαφορών και τυχόν διαφωνιών που προκύπτουν από την ερμηνεία και την υλοποίηση της παρούσας Προσφοράς. Η παρούσα Προσφορά διέπεται από το ελληνικό και κοινοτικό

δίκαιο και αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από αυτήν ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών.

5. Α.ΡΥ.Σ

5.1. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η Υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. του ΟΤΕ παρέχει ασύμμετρου ρυθμού σύνδεση μεταξύ του σημείου σύνδεσης του ADSL modem, στο χώρο του Τελικού Χρήστη, με τον αντίστοιχο ΕΕΑΠ του δικτύου ADSL του ΟΤΕ και η οποία χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το διαδίκτυο. Ο Τηλεπ. Πάροχος έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει την Υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. για κάθε Τελικό Χρήστη, ώστε να μπορεί να καθορίζει τα δικά του ADSL προϊόντα προς τον Τελικό Χρήστη και να τα πωλεί με τη δική του εμπορική επωνυμία χρησιμοποιώντας την υφιστάμενη πρόσβαση ADSL του ΟΤΕ μεταξύ του Τελικού Χρήστη και του ΕΕΑΠ.

5.2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

5.2.1. Τύποι και κατηγορίες Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

5.2.1.1. ΟΤΕ, μέσω της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. παρέχει ασύμμετρου ρυθμού σύνδεση μεταξύ του σημείου σύνδεσης του ADSL modem, στο χώρο του Τελικού Χρήστη, με τον αντίστοιχο ΕΕΑΠ του δικτύου ADSL του ΟΤΕ, η οποία χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το διαδίκτυο.

5.2.1.2. Ο ΟΤΕ παρέχει στον Τηλεπ. Πάροχο τους τύπους και τις κατηγορίες της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. όπως αυτές παρουσιάζονται στο Παράρτημα IV, όπως εκάστοτε αυτό ισχύει.

5.2.1.3. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα του να χρησιμοποιεί το δίκτυο ADSL (συμπεριλαμβανομένου και του χάλκινου ζεύγους) για να παρέχει άλλες υπηρεσίες στον Τελικό Χρήστη, εξασφαλίζοντας ότι δεν θα επηρεάζεται η παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. βάσει των όρων της παρούσης.

5.2.1.4. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των ταχυτήτων και των τύπων υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ, καθώς και της προσθήκης νέων τύπων και κατηγοριών της υπηρεσίας. Ο Τηλεπ. Πάροχος θα ενημερώνεται για τις ανωτέρω αναπροσαρμογές και προσθήκες δύο (2) μήνες πριν την εφαρμογή τους.

5.2.1.5. Οι ριπές ρυθμού (burst rates), μπορεί να παρουσιάζουν διακυμάνσεις λόγω της ταυτόχρονης συνύπαρξης πολλών Τελικών Χρηστών μέσα στο δίκτυο ADSL του ΟΤΕ ή/ και στη σύνδεση ΟΤΕ – Τηλεπ. Παρόχου (Ο.Κ.ΣΥ.Α.) ή λόγω της προσαρμογής ρυθμού του modem ή λόγω επιβάρυνσης της γραμμής και εξαρτώνται από τα συγκεκριμένα πρωτόκολλα εφαρμογής IP που χρησιμοποιούνται. Ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να

ενημερώνει του Τελικούς Χρήστες σχετικά.

5.2.2. Ο ΟΤΕ παρέχει στον Τηλεπ. Πάροχο συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ. σε συνέχεια σχετικού αιτήματός του σύμφωνα με τους όρους της παρούσης.

5.2.3. Η κάθε σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. παρέχεται αποκλειστικά προς διάθεση αυτής από τον Τηλεπ. Πάροχο σε Τελικό Χρήστη, ή για τις ίδιες ανάγκες του Τηλεπ. Παρόχου.

5.2.4. Ο Τελικός Χρήστης έχει τη δυνατότητα δυναμικής επιλογής Τηλεπ. Παρόχου μέσω των εκάστοτε ΕΕΑΠ.

5.2.5. Για την ολοκλήρωση της παροχής της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. πρέπει να εγκαθίσταται στο χώρο του Τελικού Χρήστη, με ευθύνη του Τηλεπ. Παρόχου, ένας διχαστής ή ένα φίλτρο ανά σύνδεση, ως εκάστοτε απαιτείται (§5.9).

5.2.6. Κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. είναι δυνατό να υπάρξει ολιγόλεπτη διακοπή της τηλεφωνικής σύνδεσης του Τελικού χρήστη επί της οποίας υπερτίθεται η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. Ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τον εκάστοτε Τελικό Χρήστη σχετικά.

5.2.7. Η αδυναμία διάθεσης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ., λόγω τεχνικών προβλημάτων, δύναται να διαπιστωθεί ακόμη και κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ενεργοποίησης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει, ο δε Τηλεπ. Πάροχος δύναται να ζητήσει την ακύρωση της συγκεκριμένης Α.ΡΥ.Σ. αζημίως.

5.3. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ

5.3.1. Για την παροχή της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. από τον ΟΤΕ προς τον Τηλεπ. Πάροχο απαιτείται η πλήρωση των κάτωθι οριζομένων προϋποθέσεων:

5.3.1.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος να έχει προμηθευτεί από τον ΟΤΕ έναν από τους διαθέσιμους Τύπους Ο.Κ.ΣΥ.Α. στην οποία υπάγονται οι συγκεκριμένες συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ. και η οποία είναι εν λειτουργία.

5.3.1.2. Ο Τελικός Χρήστης στον οποίο παρέχεται η σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. να είναι συνδρομητής εν λειτουργία τηλεφωνικής σύνδεσης POTS ή ISDN – BRI, επί της οποίας υπερτίθεται η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.

5.3.1.3. Η POTS ή ISDN – BRI σύνδεση του Τελικού Χρήστη να βρίσκεται εντός των ορίων αστικής περιοχής στην οποία έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί DSLAM, ως αυτές γνωστοποιούνται εκάστοτε από τον ΟΤΕ. Τα ήδη εγκατεστημένα DSLAM ανακοινώνονται ηλεκτρονικά στον Τηλεπ. Πάροχο ή αναρτώνται στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ (www.otewholesale.gr).

5.3.1.4. Η υλοποίηση του αιτήματος του Τηλεπ. Παρόχου πρέπει να είναι τεχνικώς εφικτή. Η τεχνική αδυναμία ενεργοποίησης και εν γένει παροχής της πρόσβασης Α.ΠΥ.Σ. δύναται να διαπιστωθεί και κατά τη φάση ενεργοποίησης της υπηρεσίας, σύμφωνα με την §5.2.7 της παρούσας προσφοράς.

5.3.1.5. Να μην συντρέχει ένας από τους λόγους της §5.4 της παρούσας προσφοράς.

5.3.2. Σε περίπτωση κατάργησης ή οριστικής διακοπής της λειτουργίας της POTS ή ISDN – BRI του Τελικού Χρήστη για οποιοδήποτε λόγο, καθίσταται αδύνατη τεχνικώς η παροχή της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. προς τον Τελικό αυτό Χρήστη.

5.3.3. Κατάργηση της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.Α του Τηλεπ. Παρόχου επιφέρει και την αυτοδίκαιη κατάργηση όλων των συνδέσεων Α.ΠΥ.Σ. που υπάγονται σε αυτήν.

5.3.4. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, και την επάρκεια δικτύων τρίτων Παρόχων ή προσώπων όπου θα έχει πρόσβαση ο Τηλεπ. Πάροχος ή και ο Τελικός Χρήστης μέσω της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ.

5.4. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ “Α.ΠΥ.Σ”

5.4.1. Η ενεργοποίηση ή/και παροχή της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις:

- i. που η POTS ή ISDN τηλεφωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη παρέχεται μέσω γραμμών με ενεργό εξοπλισμό, όπως PCM, ISDN-PRI, 2 Mbps κλπ.
- ii. γραμμών στις οποίες συνδέονται καρτοτηλέφωνα.
- iii. που η POTS ή ISDN BRI τηλεφωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη παρέχεται μέσω γραμμών με αποτρεπτικά μεγάλο μήκος.
- iv. που έχει ήδη γίνει αντικατάσταση καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ), που αναπτύσσει και εγκαθιστά ο ΟΤΕ.

5.4.2. Η δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. δεν είναι εξασφαλισμένη στις περιπτώσεις

που:

- i. όλο ή σημαντικό τμήμα του συνδρομητικού δικτύου (κύριο και απερχόμενο δίκτυο), είναι εναέριο.
- ii. η POTS ή ISDN - BRI σύνδεση του Τελικού Χρήστη παρέχεται μέσω καλωδίου του οποίου η φασματική χωρητικότητα καλύπτεται λόγω της συγκέντρωσης πολλών συστημάτων υπέρθεσης, όπως xDSL ή PCM ή 2 Mbps στο ίδιο καλώδιο.

5.4.3. Στις περιπτώσεις αυτές,

- i εφόσον η αδυναμία διαπιστωθεί κατά τη φάση εξέτασης της αίτησης η αίτηση απορρίπτεται αιτιολογημένα μέσω του Π.Σ. W-CRM.,
- ii εφόσον η αδυναμία διαπιστωθεί κατά τη φάση της ενεργοποίησης εφαρμόζεται το 4.3.7 της παρούσης.

5.4.4. Η δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας "Α.ΠΥ.Σ." δεν είναι εξασφαλισμένη εντός του καθορισμένου διαστήματος παράδοσης/ενεργοποίησης της υπηρεσίας, σύμφωνα με την §5.6.2.7, στην περίπτωση που υφίσταται πρόσκαιρη έλλειψη πόρτας. Ο Τηλεπ. Πάροχος θα ενημερώνεται άμεσα για την πρόσκαιρη έλλειψη πόρτας κατά την φάση εξέτασης της αίτησης Α.ΠΥ.Σ από Π.Σ. W-CRM.

5.5. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΠΥ.Σ.

Η διάρκεια ισχύος κάθε σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. που παρέχεται στον Τηλεπ. Πάροχο στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος»). Σε περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος δεν κοινοποιήσει στον ΟΤΕ μέσω του Π.Σ. W-CRM, αίτηση κατάργησης της εν λόγω σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προ της λήξης του εκάστοτε 12μήνου, η διάρκεια ισχύος της ανανεώνεται αυτοδικαίως για ακόμη δώδεκα (12) μήνες.

5.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

5.6.1. Γενικοί Όροι

5.6.1.1. Κάθε αίτηση χορήγησης της πρόσβασης Α.ΠΥ.Σ., υπόδειγμα της οποίας επισυνάπτεται στην παρούσα στο Παράρτημα Ι, υποβάλλεται ηλεκτρονικά από τον Τηλεπ. Πάροχο στο Π.Σ. W-CRM., σύμφωνα με τα προβλεπόμενα για τη λειτουργία του συστήματος.

5.6.1.2. Για την πρόσβαση στο Π.Σ. W-CRM, ο Τηλεπ. Πάροχος πρέπει να έχει παραλάβει από τον ΟΤΕ, αντίστοιχο κωδικό Πρόσβασης, υπογράφοντας το σχετικό πρωτόκολλο παράδοσης – παραλαβής (Παράρτημα VI). Η παραλαβή κωδικού πρόσβασης (password) και η χρήση του συστήματος Π.Σ. W-CRM τεκμαίρει αναγνώριση, από πλευράς του Τηλεπ. Παρόχου, των αιτήσεων που στη συνέχεια θα κατατεθούν από τον/τους λογαριασμούς της εταιρείας του, σύμφωνα με την παράγραφο §5.12.2.2 της παρούσας προσφοράς.

5.6.1.3. Κάθε αίτηση σχετικά με την πρόσβαση Α.ΠΥ.Σ. διαχειρίζεται και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας βασισμένη στην ημερομηνία παραλαβής τους από την κεντρική Υπηρεσία ΟΤΕ (first come – first served) μέσω του Π.Σ. W-CRM. Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ θα γίνεται με χρονολογική προτεραιότητα ανά Αστική Περιοχή.

5.6.2. Υποβολή Αιτήσεων

5.6.2.1. Η αίτηση Χορήγησης της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. συμπληρώνεται πλήρως και υποβάλλεται ηλεκτρονικά από τον Τηλεπ. Πάροχο στο Π.Σ. W-CRM.

5.6.2.2. Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης για παροχή υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

5.6.2.3. Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την επομένη εργάσιμη ημέρα.

5.6.2.4. Με την καταχώρηση της αίτησης στο Π.Σ. W-CRM. πραγματοποιείται έλεγχος αντιστοιχίας του επωνύμου ή της επωνυμίας του Τελικού Χρήστη με τον αριθμό της τηλεφωνικής σύνδεσης επί της οποίας πρόκειται να υπερτεθεί η Υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ.:

- i. εάν η παραπάνω αντιστοιχία δεν διαπιστώνεται ή εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε η αίτηση απορρίπτεται με σχετική ενημέρωση του Τηλεπ. Παρόχου.
- ii. η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση
- iii. εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, τότε η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου και προωθείται για υλοποίηση.

5.6.2.5. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης θα λαμβάνεται η ημερομηνία καταχώρησης στο σύστημα, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην §5.6.2.3, η οποία περιγράφεται στο Π.Σ. W-CRM. με σχετική ένδειξη.

5.6.2.6. Ως ημερομηνία Χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. θα λαμβάνεται η ημερομηνία ολοκλήρωσης στο σύστημα, η οποία ορίζεται στο Π.Σ. W-CRM με σχετική

ένδειξη.

5.6.2.7. Η Χορήγηση της νέας σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. θα πραγματοποιείται εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών εκκινώντας από την επόμενη εργάσιμη ημέρα της ημερομηνίας ηλεκτρονικής υποβολής της αίτησης στο Π.Σ. W-CRM. Σε αντίθετη περίπτωση ισχύουν τα οριζόμενα στην §3.1.3 του Παραρτήματος VII «Υπόδειγμα Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Χ.Ε.Π. (Basic SLA)».

5.6.2.8. Στον προβλεπόμενο χρόνο Χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. της §5.6.2.7, δεν συνυπολογίζεται τυχόν χρόνος καθυστέρησης ο οποίος δεν οφείλεται στον ΟΤΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §2 του Παραρτήματος VII «Υπόδειγμα Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Χ.Ε.Π. (Basic SLA)».

5.6.2.9. Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι δεν υπάρχει δυνατότητα υλοποίησης των αιτουμένων οφείλει να ενημερώσει μέσω του Π.Σ. W-CRM τον Τηλεπ. Πάροχο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης αιτιολογώντας τη σχετική αδυναμία υλοποίησης, με την επιφύλαξη της §5.2.7.

5.7. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ

5.7.1. Ο ΟΤΕ ενημερώνει μέσω του συστήματος Π.Σ. W-CRM τον Τηλεπ. Πάροχο για κάθε περίπτωση μεταβολής στοιχείων της POTS ή ISDN - BRI σύνδεσης του Τελικού Χρήστη, εφόσον η μεταβολή αυτή επηρεάζει την παρεχόμενη υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. στο συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη.

5.7.2. Σε περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος επιθυμεί οποιαδήποτε μεταβολή στις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ από τον ΟΤΕ, υποβάλλει ηλεκτρονικά, μέσω του Π.Σ. W-CRM., σχετική αίτηση, υπόδειγμα της οποίας επισυνάπτεται στην παρούσα ως Παράρτημα Ι για κάθε μία μεταβολή, σύμφωνα με τη διαδικασία της §5.6 της παρούσας προσφοράς και καταβάλλει το αντίστοιχο τέλος εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ.

5.7.3. Μεταφορά

5.7.3.1. Η σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. δύναται να μεταφερθεί, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό σύμφωνα με τη §5.6 και την §5.7.3.2 της παρούσας προσφοράς:

- i. από ένα Τελικό Χρήστη σε άλλον, που βρίσκεται εντός της ίδιας αστικής περιοχής
- ii. λόγω της μεταφοράς της POTS ή ISDN – BRI σύνδεσης εντός της ίδιας αστικής

περιοχής και εφόσον το ζητήσει ο Τελικός Χρήστης από τον Τηλεπ. Πάροχο.

5.7.3.2. Στην ανωτέρω υπό 5.7.3.1ii περίπτωση, η αίτηση μεταφοράς της τηλεφωνικής σύνδεσης γίνεται από τον Τελικό Χρήστη προς την αρμόδια Υπηρεσία του ΟΤΕ, ενώ η αίτηση μεταφοράς της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. γίνεται από τον Τελικό Χρήστη προς την αρμόδια υπηρεσία του Τηλεπ. Παρόχου και αυτός τη διαβιβάζει στον ΟΤΕ μέσω του Π.Σ. W-CRM. σύμφωνα με την §5.6 της παρούσης. Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ., πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση της μεταφοράς της τηλεφωνικής σύνδεσης. Η προσωρινή διακοπή της μεταφερόμενης τηλεφωνικής σύνδεσης, επιφέρει και την ταυτόχρονη διακοπή της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ.

5.7.4. Αλλαγή υπηρεσίας

5.7.4.1. Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών συνίσταται σε αλλαγή τύπου ή κατηγορίας της συμφωνημένης υπηρεσίας.

5.7.4.2. Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών υλοποιείται σε συνέχεια σχετικού αιτήματος του Τηλεπ. Παρόχου το οποίο υποβάλλεται στον ΟΤΕ σύμφωνα με τη διαδικασία της §5.6 της παρούσας προσφοράς.

5.7.5. Διακοπή

5.7.5.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος δύναται να ζητήσει τη διακοπή της παροχής της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. προς συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη. Η αίτηση διακοπής υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ. W-CRM. σύμφωνα με τη διαδικασία της §5.6 της παρούσας προσφοράς.

5.7.5.2. Ο Τηλεπ. Πάροχος κατά τη διάρκεια της διακοπής δύναται να αιτηθεί την μεταφορά της συγκεκριμένης Α.ΠΥ.Σ. σε άλλον Τελικό Χρήστη κατ' εφαρμογή της §5.7.3 της παρούσας προσφοράς, άλλως καταβάλλει στον ΟΤΕ το ποσό που αντιστοιχεί στο σύνολο των μηνιαίων δόσεων που υπολείπονται έως την λήξη της διάρκειας ισχύος της σύνδεσης, ήτοι μέχρι την εξόφληση του ετήσιου τέλους της εκάστοτε πρόσβασης Α.ΠΥ.Σ.

5.7.5.3. Η παροχή της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. διακόπτεται αυτοδικαίως με την κατάργηση της πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α, στην οποία υπάγονται οι Α.ΠΥ.Σ. Στην περίπτωση αυτή ο Τηλεπ. Πάροχος επιβαρύνεται με τα τέλη της κάθε πρόσβασης Α.ΠΥ.Σ. που εξυπηρετείται από την Ο.Κ.ΣΥ.Α. που καταργήθηκε, που αντιστοιχούν στην χρονική περίοδο έως τη λήξη της διάρκειας της παροχής της.

5.7.5.4. Διακοπή λόγω οφειλής πραγματοποιείται σύμφωνα με την §5.11.8.5 και §5.11.8.6 της παρούσας προσφοράς.

5.7.6. Κατάργηση

Ο Τηλεπ. Πάροχος δύναται να ζητήσει την κατάργηση της παροχής της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. 30 ημέρες πριν το τέλος της εκάστοτε 12μηνιας υποχρεωτικής παροχής της υπηρεσίας. Η αίτηση κατάργησης υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ. W-CRM. σύμφωνα με τη διαδικασία της §5.6 της παρούσας προσφοράς.

5.7.7. Μετατροπή Παρεχομένων Υπηρεσιών

Δεδομένου ότι οι Τηλεπ. Πάροχοι λαμβάνουν από τον ΟΤΕ προϊόντα χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης Α.ΠΥ.Σ., δύναται δε να ιδιοπαρέχουν τα προϊόντα αυτά και μέσω αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο (πλήρη ή μεριζόμενο), τον οποίο επίσης λαμβάνουν από τον ΟΤΕ και προκειμένου να δίδεται η δυνατότητα στον τελικό καταναλωτή να επιλέγει μεταξύ των προσφερομένων υπηρεσιών, δύναται να εκδηλωθούν οι ακόλουθες μετατροπές:

- i. Μετατροπή της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. σε Πλήρη ή Μεριζόμενη Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο: Η μετατροπή αυτή συνίσταται σε αίτημα του Τηλεπ. Παρόχου για την διακοπή της παρεχόμενης από τον ΟΤΕ σε αυτόν υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ καθώς και αίτημα του ιδίου Τηλεπ. Παρόχου για παροχή του αντίστοιχου Ενεργού ή Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και με την ισχύουσα προσφορά της κάθε υπηρεσίας. Ήτοι αίτηση διακοπής ή μεταφοράς λόγω διακοπής της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ και στη συνέχεια αίτηση παροχής Τοπικού Βρόχου (Ενεργού ή Μεριζόμενου).
- ii. α. Μετατροπή της Πλήρους Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο σε Α.ΠΥ.Σ.: Η μετατροπή αυτή συνίσταται σε αίτημα Τηλεπ. Παρόχου για κατάργηση του Αδεσμοποίητου Τοπικού Βρόχου, αίτημα του Τελικού Χρήστη για παροχή υπηρεσιών PSTN/ISDN-BRI από τον ΟΤΕ (με ή χωρίς φορητότητα) και στη συνέχεια αίτημα του ιδίου Τηλεπ. Παρόχου για την παροχή Α.ΠΥ.Σ στον Τελικό Χρήστη.
β. Μετατροπή της Μεριζόμενης Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο σε υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ.: Η μετατροπή αυτή συνίσταται σε αίτημα Τηλεπ. Παρόχου για κατάργηση του Μεριζόμενου Βρόχου και στη συνέχεια αίτημα του ιδίου Τηλεπ. Παρόχου για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. στον ίδιο Τελικό Χρήστη, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και με την ισχύουσα προσφορά της κάθε υπηρεσίας.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- i. Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στα συστήματα του ΟΤΕ βάσει του τηλεφωνικού αριθμού του συνδρομητή.
- ii. Τα αιτήματα παροχής βρόχου/Α.ΡΥ.Σ. εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στα αντίστοιχα πληροφορικά συστήματα.
- iii. Τα αιτήματα κατάργησης/διακοπής βρόχου/Α.ΡΥ.Σ. υλοποιούνται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες της σχετική με την υπηρεσία προσφοράς.
- iv. Όλες οι παροχές και διακοπές υπηρεσιών γίνονται σύμφωνα με τις συμβατικές υποχρεώσεις που προβλέπονται για κάθε υπηρεσία.

Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες εκείνες τις ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση αυτή από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο. Παρόλα αυτά είναι ενδεχόμενο να παρουσιαστεί διακοπή της παροχής υπηρεσιών προς τον συνδρομητή.

5.8. ΒΛΑΒΕΣ

5.8.1. Ο ΟΤΕ θα αντιμετωπίζει τις αναφορές βλαβών που γίνονται από τον Τηλεπ. Πάροχο με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζει αναφορές βλαβών που γίνονται από δικούς του πελάτες.

5.8.2. Αναγγελία βλάβης

5.8.2.1. Ο ΟΤΕ δέχεται αναφορές βλαβών απευθείας από τους Τελικούς Χρήστες στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς μόνο για την υπηρεσία που αυτός παρέχει, ήτοι για την παροχή POTS ή ISDN-BRI σύνδεσης στο ενιαίο βλαβοληπτικό κέντρο του ΟΤΕ, στο "121".

5.8.2.2. Η αναγγελία της βλάβης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. πραγματοποιείται:

- i. μέσω e-mail σύμφωνα με το δελτίο αναγγελίας βλάβης του Παραρτήματος V, μέχρι την έναρξη λειτουργίας του Π.Σ W-CRM.
- ii. μέσω του Π.Σ. W-CRM, όταν η σχετική εφαρμογή θα είναι διαθέσιμη, σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες το χρόνο. Η αναγγελία που εισάγεται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η παρακολούθηση της βλάβης θα γίνεται μέσω του Π.Σ. W-CRM

(ημερομηνία αναγγελίας και άρσης βλάβης).

5.8.3. Διαδικασία άρσης βλάβης

5.8.3.1. Σε περίπτωση βλάβης μόνο στην παροχή φωνητικής τηλεφωνίας μέσω της POTS ή ISDN-BRI σύνδεσης υπεύθυνος για τη λήψη και αποκατάσταση της βλάβης είναι ο ΟΤΕ, σύμφωνα με τις υφιστάμενες διαδικασίες αναγγελίας και άρσης βλάβης υπηρεσιών τηλεφωνίας. Αν η βλάβη αυτή οφείλεται σε εργασίες που πραγματοποιήθηκαν στο χώρο του Τελικού Χρήστη από οποιονδήποτε τρίτο πλην του ΟΤΕ, η αποκατάσταση της βλάβης βαρύνει τον Τελικό Χρήστη.

5.8.3.2. Σε περίπτωση βλάβης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που παρέχεται από τον Τηλεπ. Πάροχο ενώ λειτουργεί κανονικά η υπηρεσία φωνής, ο Τηλεπ. Πάροχος υποχρεούται αρχικά να διερευνήσει και να εντοπίσει τη βλάβη με βάση τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που διαθέτει. Εάν διαπιστώσει ότι η βλάβη οφείλεται στο τμήμα του δικτύου το οποίο υπάγεται στην αρμοδιότητά του, αποκαθιστά τη βλάβη, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην §5.12.1.6 της παρούσης. Εάν διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται σε αυτό, αλλά στο τμήμα αρμοδιότητας του ΟΤΕ, αναγγέλλει τη βλάβη σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §5.8.2.2 της παρούσης.

Ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο μέσω e-mail για το σύνολο των αναγγελλομένων βλαβών που έχουν αρθεί και για τις βλάβες που είναι σε εκκρεμότητα.

5.8.3.3. Σε περίπτωση ταυτόχρονης βλάβης στην φωνητική υπηρεσία και στην υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.:

- i. Ο Τελικός χρήστης αναγγέλλει στον ΟΤΕ τη βλάβη στην φωνητική υπηρεσία, σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω υπό την §5.8.3.1 της παρούσας προσφοράς.
- ii. Μετά την άρση της βλάβης στη φωνητική υπηρεσία, εάν παραμένει η βλάβη στην υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. τότε ο Τελικός Χρήστης ειδοποιεί τον Τηλεπ. Πάροχο, ο οποίος ενεργεί σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω υπό της §5.8.3.2. της παρούσας προσφοράς.

5.8.3.4. Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που του αναγγέλθηκε από τον Τηλεπ. Πάροχο προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητας του, χρεώνει στον Τηλεπ. Πάροχο τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του.

5.8.3.5. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης είναι δυνατόν τα δύο μέρη, ήτοι τα κέντρα διαχείρισης ΟΤΕ και Τηλεπ. Παρόχου, να επικοινωνούν και να

συνεργάζονται τηλεφωνικά ή και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρούν πρόσφορο για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

5.8.3.6. Ο ΟΤΕ δύναται να επικοινωνεί με τον Τελικό Χρήστη και αν χρειασθεί, κυρίως σε περίπτωση που η βλάβη συνεχίζει να υφίσταται, να μεταβαίνει συνεργείο του στο χώρο του Τελικού Χρήστη, κατόπιν σχετικής συνεννόησης με τον Τηλεπ. Πάροχο, για να ελέγχει την Α.ΠΥ.Σ. Αν διαπιστωθεί ότι η βλάβη δεν οφείλεται στο δίκτυο του ΟΤΕ τότε ο Τηλεπ. Πάροχος επιβαρύνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης.

5.8.4. Χρόνος άρσης βλάβης

5.8.4.1. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ και ο Τηλεπ. Πάροχος έχουν αμοιβαία υποχρέωση συνεργασίας για την ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου και την επίτευξη της οριστικής αποκατάστασης της βλάβης.

5.8.4.2. Οι χρόνοι αποκατάστασης βλαβών που επηρεάζουν τις υπηρεσίες του Τηλεπ. Παρόχου από τον ΟΤΕ και οι τυχόν ρήτρες υπέρβασης αναφέρονται στις παραγράφους 3.2.2 και 3.2.3 του Παραρτήματος VII «Υπόδειγμα Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Χ.Ε.Π. (Basic SLA)».

5.9. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

5.9.1. Απαιτούμενος τερματικός εξοπλισμός για τη λειτουργία της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ.: Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται ένα διχαστής ή ένα φίλτρο ανά σύνδεση ως εκάστοτε απαιτείται καθώς και ένα modem ADSL (Παράρτημα II - Παράμετροι Εγκατάστασης ADSL modem), που εγκαθίσταται με ευθύνη του Τηλεπ. Παρόχου στο χώρο του Τελικού Χρήστη.

5.9.2. Παροχή του τερματικού εξοπλισμού στον Τελικό Χρήστη από τον Τηλεπ. Πάροχο ή τρίτο

5.9.2.1. Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον Τηλεπ. Πάροχο ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΠΔ 44/2002 (ΦΕΚ 44/Α/2002). Τα πρότυπα (standards) του εν λόγω τερματικού εξοπλισμού αναφέρονται στο Παράρτημα III της παρούσας προσφοράς.

5.9.2.2. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο ΟΤΕ και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής της τηλεφωνικής υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ., λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον Τηλεπ.

Πάροχο ή τρίτον.

5.10. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Ο Τηλεπ. Πάροχος υποβάλλει προβλέψεις σχετικά με την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο συνημμένο Παράρτημα VII Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών Basic SLA Χ.Ε.Π (Basic SLA).

5.10.1. Τα ανωτέρω στοιχεία έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα και ο ΟΤΕ τα χρησιμοποιεί αποκλειστικά για τους σκοπούς που εντάσσονται στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς, απέχει δε από την γνωστοποίησή τους με οποιοδήποτε τρόπο σε τρίτα μέρη, εκτός εάν εξασφαλίσει έγγραφη σχετική έγκριση του Τηλεπ. Παρόχου στον οποίο αυτά αφορούν ή η γνωστοποίηση τους επιβάλλεται από τον Νόμο, οπότε στην περίπτωση αυτή δεν απαιτείται η προηγούμενη έγκριση του Τηλεπ. Παρόχου. Η εν λόγω υποχρέωση του ΟΤΕ αφορά και σε κάθε υπάλληλο, συνεργάτη ή/ και οποιοδήποτε πρόσωπο είναι αναγκαίο να λάβει γνώση των εν λόγω στοιχείων προκειμένου να υλοποιηθεί η παράδοση της σχετικής υπηρεσίας.

5.11. ΤΕΛΗ – ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΩΝ

5.11.1. Η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. χρεώνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ, όπως νομίμως δημοσιεύεται με πρόσφορο τρόπο από τον ΟΤΕ.

5.11.2. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, οι οποίες τίθενται σε ισχύ μετά τη νόμιμη εξαγγελία τους από τη χρονική περίοδο που ορίζει η σχετική νομοθεσία. Οι αναπροσαρμοσμένες τιμές εφαρμόζονται, από την ημερομηνία ισχύος τους, και για τις ήδη ενεργοποιημένες συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ.

5.11.3. Η χρέωση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. ξεκινάει τη δεύτερη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία ενεργοποίησης/ παράδοσης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ., συμπεριλαμβανομένης και της ημερομηνίας ενεργοποίησης/ παράδοσης. Η έναρξη της χρέωσης σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εγκατάσταση ή μη του ADSL modem στο χώρο του Τελικού Χρήστη.

5.11.4. Οι κατηγορίες τελών για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. από τον ΟΤΕ προς τον Τηλεπ. Πάροχο είναι οι ακόλουθες:

- i. Εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης

- ii. Ετήσιο τέλος, καταβαλλόμενο τμηματικά σε μηνιαίες δόσεις ίσες με το ένα δωδέκατο (1/12) του ετήσιου τέλους
- iii. Δευτερεύοντα τέλη, ως αυτά προσδιορίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ

5.11.5. Σε περίπτωση διακοπής (σύμφωνα με §5.7.5 της παρούσας προσφοράς) ή/και προσωρινής διακοπής (σύμφωνα με §5.11.8.5.i της παρούσης) της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ., προϋπόθεση για την επανασύνδεση στον ίδιο Τελικό Χρήστη αποτελεί η καταβολή από τον Τηλεπ. Πάροχο του αντιστοίχου τέλους επανασύνδεσης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ.

5.11.6. Σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. πριν από τη λήξη της αρχικής διάρκειας ή της ανανεωμένης διάρκειας παροχής της υπηρεσίας, ο Τηλεπ. Πάροχος υποχρεούται να καταβάλλει το ποσό που αντιστοιχεί στο σύνολο των μηνιαίων δόσεων που υπολείπονται έως τη λήξη, ήτοι μέχρι την πλήρη εξόφληση του ετήσιου τέλους υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στην §5.7.5 της παρούσας προσφοράς.

5.11.7. Καταβολή – Απόδοση Τελών

5.11.7.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος εξοφλεί τα τέλη που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες που προμηθεύεται από τον ΟΤΕ και εντάσσονται στο πλαίσιο της παρούσης προσφοράς στο λογαριασμό/ τιμολόγιο. Στον λογαριασμό αναγράφεται η ημερομηνία έκδοσης και το χρονικό διάστημα παροχής της υπηρεσίας.

5.11.7.2. Τα προβλεπόμενα στον τιμοκατάλογο μηνιαία και ετήσια τέλη παροχής της υπηρεσίας, σύμφωνα τα οριζόμενα με την ανωτέρω §5.11.4 της παρούσας προσφοράς καταβάλλονται:

- i. καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσίας και
- ii. καθ' όλη τη διάρκεια διακοπής της υπηρεσίας κατόπιν αιτήσεως του Τηλεπ. Παρόχου και εφόσον δεν έχει παρέλθει η υποχρεωτική διάρκεια παροχής της υπηρεσίας κατά τα οριζόμενα στην §5.5.
- iii από την ημερομηνία προσωρινής διακοπής της υπηρεσίας λόγω οφειλής, μέχρι την ημερομηνία καταγγελίας της σύμβασης

5.11.7.3. Τα τέλη αναλύονται στο ατομικό τιμολόγιο/ λογαριασμό του Τηλεπ. Παρόχου, ο οποίος αποστέλλεται στη διεύθυνση που έχει ορίσει ο ίδιος στη σχετική αίτησή του.

5.11.7.4. Τα τιμολόγια/ λογαριασμοί χρέωσης του Τηλεπ. Παρόχου που εκδίδονται από

τον ΟΤΕ, για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ., εκδίδονται ανά μήνα. Με το πρώτο τιμολόγιο ο Τηλεπ. Πάροχος πέραν του τέλους ενεργοποίησης και της αντίστοιχης μηνιαίας δόσης για τον τρέχοντα μήνα προκαταβάλλει τη μηνιαία δόση του επομένου μηνός. Τα επόμενα τιμολόγια/λογαριασμοί περιλαμβάνουν την προκαταβολή της μηνιαίας δόσης του επομένου μήνα.

5.11.8. Επανεξέταση Λογαριασμού

5.11.8.1. Σε περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος αμφισβητεί την ορθότητα του τιμολογίου/λογαριασμού, δύναται να ζητήσει εγγράφως από την αρμόδια Υπηρεσία, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών αρχομένης από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού την επανεξέταση/διόρθωση του, άλλως θεωρείται ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τον τιμολογημένο ποσό στο σύνολό του.

5.11.8.2. Η αμφισβήτηση της ορθότητας του τιμολογίου/ λογαριασμού δεν αναστέλλει την προθεσμία εξόφλησής του και ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να εξοφλήσει εμπρόθεσμα το τυχόν αμφισβητούμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό στο σύνολό του.

5.11.8.3. Ο ΟΤΕ ολοκληρώνει την επανεξέταση της ορθότητας του τιμολογίου/λογαριασμού εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης του σχετικού αιτήματος του Τηλεπ. Παρόχου και απαντά σε αυτόν αιτιολογημένα. Σε περίπτωση που προκύψει αποχρέωση τελών, αυτά θα συμψηφιστούν σε επόμενο Τιμολόγιο/λογαριασμό που θα εκδοθεί αμέσως μετά την απάντηση του ΟΤΕ προς τον Τηλεπ. Πάροχο.

5.11.8.4. Σε περίπτωση ασυμφωνίας ισχύουν οι όροι της §5.23 της παρούσας προσφοράς.

5.11.8.5. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του εκάστοτε τιμολογίου/ λογαριασμό από τον Τηλεπ. Πάροχο, ο Τηλεπ. Πάροχος επιβαρύνεται με τον νόμιμο τόκο υπερημερίας, ο δε ΟΤΕ δύναται:

i. Με έγγραφη ενημέρωση του Τηλεπ. Παρόχου προ τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών:

α. να διακόψει προσωρινά την υπηρεσία στην οποία αναφέρεται η ανεξόφλητη οφειλή ή/και να διακόψει τη χορήγηση νέων συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ.

β. να αναστείλει τη διακοπή της υπηρεσίας λόγω οφειλής υπό προϋποθέσεις, τις οποίες καθορίζει ο ίδιος, και να ενσωματώσει την οφειλή στον επόμενο λογαριασμό του Τηλεπ. Παρόχου.

ii. Εάν δεν εξοφληθεί η οφειλή εντός τριάντα (30) ημερών, από την έναρξη της

προσωρινής διακοπής, ο ΟΤΕ δύναται με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Τηλεπ. Πάροχο να προβεί σε άμεση οριστική διακοπή της σύνδεσης στην οποία αφορά η ανεξόφλητη οφειλή.

5.11.8.6. Σε περιπτώσεις απάτης και επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης η μη εξόφλησης τιμολογίων/ λογαριασμών ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον Τηλεπ. Πάροχο σχετικά, θέτοντας προθεσμία τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών προς εξόφληση του συνόλου των οφειλών του ή προς συμμόρφωση. Σε περίπτωση άπρακτης παρόδου της ως άνω προθεσμίας, ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε άμεση οριστική διακοπή της συγκεκριμένης σύνδεσης του Τηλεπ. Παρόχου ή/ και να καταγγείλει τη σύμβαση πλαίσιο στο σύνολό της με συνέπεια την οριστική διακοπή του συνόλου των συνδέσεων και της παροχής των σχετικών υπηρεσιών προς τον Τηλεπ. Πάροχο.

5.11.8.7. Στις ανωτέρω περιπτώσεις, δεν αποκλείεται δυνατότητα αποζημίωσης του ΟΤΕ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Εφαρμόζεται δε αναλογικά η διάταξη της §5.11.6 της παρούσας προσφοράς, χωρίς να αποκλείεται η δυνατότητα περαιτέρω αποζημίωσης του ΟΤΕ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

5.11.8.8. Για την έκδοση λογαριασμών σε Τελικούς Χρήστες του Τηλεπ. Παρόχου, υπεύθυνος είναι ο Τηλεπ. Πάροχος. Σε περιπτώσεις παραπόνων χρεώσεων Τελικών Χρηστών του Τηλεπ. Παρόχου σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από αυτόν, υπεύθυνος είναι ο Τηλεπ. Πάροχος.

5.11.9. Τα τέλη που αφορούν τις περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης της συμφωνημένης υπηρεσίας πέρα του πραγματικού χρόνου παράδοσης της, καθυστέρησης άρσης βλάβης, πέρα του συμφωνημένου χρόνου άρσης βλάβης, εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ, αλλά και τα ποσά με τα οποία πιστώνεται ο Τηλεπ. Πάροχος, περιγράφονται στο συνημμένο παράρτημα «Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών ΧΕΠ» (Παράρτημα VII).

5.11.10. Ο Τηλεπ. Πάροχος δεν επιτρέπεται να προβεί σε συμψηφισμό των οφειλών του που απορρέουν από την παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης Α.ΠΥ.Σ. με απαιτήσεις του προς τον ΟΤΕ, οπουδήποτε και εάν προέρχονται, συμπεριλαμβανομένης και της πρόσβασης Α.ΠΥ.Σ.

5.12. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

5.12.1. Υποχρεώσεις ΟΤΕ

5.12.1.1. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να αναρτήσει στην ιστοσελίδα www.otewholesale.gr

κατάλογο των Αστικών Περιοχών στις οποίες έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί DSLAM

5.12.1.2. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο ανά εξαμήνο για τα προγραμματισμένα προς εγκατάσταση DSLAM εντός του επομένου εξαμήνου, διατηρώντας επιφύλαξη ως προς τον οριστικό χρόνο εγκατάστασής τους.

5.12.1.3. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο εγγράφως ή/και με δημοσίευση στην ιστοσελίδα του για τη δυνατότητα παροχής υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. στις Αστικές Περιοχές που καλύπτονται από τα ως άνω DSLAM, εντός (5) εργάσιμων ημερών μετά την έναρξη λειτουργίας τους.

5.12.1.4. Ο ΟΤΕ φέρει την ευθύνη των εργασιών στα Κέντρα του προκειμένου να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για τις εργασίες στο χώρο του Τηλεπ. Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη (εγκατάσταση modem, διχαστή, φίλτρου, ρυθμίσεις ηλεκτρονικού υπολογιστή κ.α.), οι οποίες γίνονται από τον Τηλεπ. Πάροχο ή από οποιονδήποτε τρίτο.

5.12.1.5. Ο ΟΤΕ εξασφαλίζει τη συνεχή και κανονική λειτουργία των συνδέσεων Α.ΠΥ.Σ. που εξυπηρετούν τους Τελικούς Χρήστες του Τηλεπ. Παρόχου. Σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας αυτών, ο ΟΤΕ επιλαμβάνεται της αποκατάστασης της κανονικής λειτουργίας τους. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Τηλεπ. Παρόχου ή παντός τρίτου για τυχόν πλημμελή λειτουργία των εγκαταστάσεων ή των παρεχομένων υπηρεσιών του Τηλεπ. Παρόχου, τον έλεγχο και τη συντήρηση των οποίων αναλαμβάνει ο Τηλεπ. Πάροχος.

5.12.1.6. Η ευθύνη του ΟΤΕ, σύμφωνα με τον Κανονισμό “Εσωτερικό Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο Οικοδομών” (ΕΤ.Δ.Ο) σταματά στον Κατανεμητή του κτιρίου (escalit). Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται σε οποιαδήποτε περίπτωση για τη συντήρηση του εσωτερικού δικτύου του κτιρίου. Η εγκατάσταση του τερματικού εξοπλισμού στο χώρο του Τελικού Χρήστη, γίνεται με ευθύνη του Τηλεπ. Παρόχου.

5.12.1.7. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Τελικού Χρήστη, του Τηλεπ. Παρόχου ή τρίτου, είτε αστική είτε ποινική, για το περιεχόμενο, τον τρόπο παροχής και το προωθητικό υλικό των υπηρεσιών που παρέχει είτε άμεσα είτε δια μέσου συμβεβλημένου ή με οποιοδήποτε τρόπο συνεργαζόμενου με αυτόν Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου.

5.12.1.8. Ο ΟΤΕ δε φέρει ευθύνη προς τον Τελικό Χρήστη για την παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσης.

5.12.2. Υποχρεώσεις Τηλεπ. Παρόχου

5.12.2.1. Ο Τηλεπ. Πάροχος γνωστοποιεί στον ΟΤΕ με την υπογραφή της συμβάσεως πλαίσιο το(α) όνομα(τα) του(ων) εξουσιοδοτημένου(ων) χρηστών οι οποίοι την ευθύνη της

κατάθεσης των αιτημάτων του Τηλεπ. Παρόχου και κάθε μεταβολή των στοιχείων αυτών προς τον ΟΤΕ στο σύστημα Π.Σ. W-CRM.

5.12.2.2. Η παραλαβή κωδικού πρόσβασης (password) και η χρήση του συστήματος Π.Σ. W-CRM τεκμαίρει αναγνώριση, από πλευράς του Τηλεπ. Παρόχου, των αιτήσεων που στη συνέχεια θα κατατεθούν από τον/τους λογαριασμούς της εταιρείας του.

5.12.2.3. Ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να τηρεί αρχείο με τις πρωτότυπες αιτήσεις των τελικών χρηστών για ένα (1) τουλάχιστον έτος από την ημερομηνία υποβολής τους, να τις επιδεικνύει στον ΟΤΕ, και να παρέχει αντίγραφο τους στον ΟΤΕ, εφόσον του ζητηθεί.

5.12.2.4. Ο Τηλεπ. Πάροχος ενημερώνει τους Τελικούς Χρήστες για τις υπηρεσίες που τους παρέχει και ειδικότερα για τις προβλεπόμενες διαδικασίες, όπως ενεργοποίηση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ., αναγγελίας και άρσης βλάβης.

5.12.2.5. Ο Τηλεπ. Πάροχος παρέχει στον ΟΤΕ κάθε τεχνικό στοιχείο ή περιγραφή και αποδέχεται την πραγματοποίηση από τον ΟΤΕ δοκιμών και ελέγχου της καλής λειτουργίας των διατάξεων που χρησιμοποιεί για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

5.12.2.6. Τα τέλη χρέωσης του Τηλεπ. Παρόχου προς τον Τελικό Χρήστη καθορίζονται αποκλειστικά από τον ίδιο.

5.12.2.7. Ο Τηλεπ. Πάροχος διατηρεί Κέντρο Εξυπηρέτησης ή αντίστοιχη υπηρεσία, όπου οι Τελικοί Χρήστες απευθύνονται για πάσης φύσεως ερωτήματα ή προβλήματα σχετικά με την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.

5.12.2.8. Τα τεχνικά προβλήματα για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. που δεν είναι αρμοδιότητας του Τηλεπ. Παρόχου, αναγγέλλονται στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΤΕ από τον Τηλεπ. Πάροχο και όχι από τον Τελικό Χρήστη.

5.12.2.9. Ο Τηλεπ. Πάροχος είναι υπεύθυνος, αστικά και ποινικά, έναντι των Τελικών Χρηστών, για το περιεχόμενο, τον τρόπο παροχής και το προωθητικό υλικό των υπηρεσιών που παρέχει είτε άμεσα είτε δια μέσου συμβεβλημένου ή με οποιοδήποτε τρόπο συνεργαζόμενου με αυτόν Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο.

5.12.2.10. Ο Τηλεπ. Πάροχος εξασφαλίζει ότι οι παρεχόμενες από τον ΟΤΕ υπηρεσίες προς αυτόν, δεν χρησιμοποιούνται από τον ίδιο ή οποιοδήποτε άμεσα ή έμμεσα συνδεδεμένο με αυτόν φυσικό ή/ και νομικό πρόσωπο για την πρόκληση απάτης προς τον ΟΤΕ ή προς οποιονδήποτε τρίτο.

5.12.2.11. Οι προσφερόμενες από τον Τηλεπ. Πάροχο προς τον Τελικό Χρήστη υπηρεσίες δεν πρέπει να περιέχουν αναληθή ή παραπλανητικά στοιχεία και δεν πρέπει να είναι τέτοιου είδους που ενδεικτικά να:

ι ενθαρρύνουν οποιοδήποτε πρόσωπο στη διάπραξη ποινικού αδικήματος.

- ii προσβάλουν τα χρηστά ήθη.
- iii προάγουν ή προωθούν θρησκευτικές και φυλετικές διακρίσεις και προβλήματα.
- iv ενθαρρύνουν ή υποδεικνύουν σε οποιοδήποτε πρόσωπο την ενασχόληση με επικίνδυνες δραστηριότητες, ή τη χρήση βλαβερών ουσιών.
- v οδηγούν σε παραβίαση του ιδιωτικού απορρήτου.
- vi θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του Κράτους ή τη δημόσια τάξη ή είναι αντίθετες με τους Νόμους που ισχύουν.

5.12.2.12. Η μη τήρηση των ανωτέρω και η μη συμμόρφωση του Τηλεπ. Παρόχου με τις αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ αποτελεί σπουδαίο λόγο καταγγελίας της σύμβασης πλαίσιο από τον ΟΤΕ αζημίως. Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης πλαίσιο από τον ΟΤΕ για τους ανωτέρω λόγους ευθύνη του Τηλεπ. Παρόχου προς αποζημίωση του ΟΤΕ σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις δεν αποκλείεται.

5.12.2.13. Ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να εξασφαλίσει ότι κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών προς τον Τελικό Χρήστη δεν προβαίνει άμεσα ή έμμεσα στην προσβολή οποιουδήποτε νομίμου δικαιώματος τρίτου περί προστασίας διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, πνευματικής ιδιοκτησίας, εμπορικού σήματος κλπ., ευθυνόμενος για αποκατάσταση κάθε ζημίας που τυχόν θα υποστεί ο ΟΤΕ ένεκα τυχόν προβολής τέτοιων δικαιωμάτων τρίτου.

5.13. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

5.13.1. Ο ΟΤΕ παρέχει στον Τηλεπ. Πάροχο πρόσβαση σε δείκτες αποδοτικότητας / δεδομένα που σχετίζονται με τις δραστηριότητές του.

5.13.2. Συγκεκριμένα, μέσω του Π.Σ. W-CRM. ο Τηλεπ. Πάροχος έχει τη δυνατότητα να εξαγει μεταξύ άλλων τα εξής στοιχεία:

- i. Αριθμό αιτημάτων υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. ανά ταχύτητα πρόσβασης.
- ii. Αριθμό αιτημάτων υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. που απορρίφθηκαν ανά λόγο απόρριψης.
- iii. Μέσο χρόνο παροχής της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ.
- iv. Αριθμό ενεργών συνδέσεων Α.ΠΥ.Σ.

5.14. ΣΥΜΒΑΣΗ

5.14.1. Με την κατάθεση αρχικού αιτήματος Τηλεπ. Παρόχου για παροχή υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. όπως αυτή περιγράφεται στο πλαίσιο της παρούσας προσφοράς εξειδικεύονται οι όροι παροχής

της σχετικής υπηρεσίας και τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των Μερών, με συμφωνία των Μερών, η οποία πιστοποιείται με την υπογραφή σύμβασης πλαίσιο για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. του Τηλεπ. Παρόχου. Στη σύμβαση πλαίσιο, που αφορά την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. του Τηλεπ. Παρόχου, εντάσσεται και επισυνάπτεται το σύνολο των αιτήσεων παροχής υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. του Τηλεπ. Παρόχου καθώς και τα στοιχεία ενεργοποίησης τους.

5.14.2. Η διάρκεια της κάθε σύμβασης πλαίσιο για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. θα συμφωνείται για αόριστο χρονικό διάστημα.

5.14.3. Ο Τηλεπ. Πάροχος δεν εκχωρεί οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωσή του που απορρέει από τη σύμβαση πλαίσιο, σε οποιονδήποτε τρίτο χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του ΟΤΕ.

5.15. ΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ

5.15.1. Η σύμβαση πλαίσιο λύεται:

5.15.1.1. με έγγραφη ανατιολόγητη καταγγελία του Τηλεπ. Παρόχου κοινοποιούμενη προ εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών στον ΟΤΕ. Στην περίπτωση αυτή ο Τηλεπ. Πάροχος καταβάλλει στον ΟΤΕ τα τέλη που αντιστοιχούν στον χρόνο που υπολείπεται για την λήξη της υποχρεωτικής διάρκειας της κάθε σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ που υπάγεται στη σύμβαση.

5.15.1.2. με έγγραφη καταγγελία, σε περίπτωση παράβασης των όρων της καθώς και για σπουδαίο λόγο, με άμεση ισχύ από την κοινοποίησή της από το μέρος που βλάπτεται ή υφίσταται τις συνέπειες του σπουδαίου λόγου προς το μέρος που παραβιάζει – σε περίπτωση παράβασης – ή τον αντισυμβαλλόμενο του – σε περίπτωση ύπαρξης σπουδαίου λόγου.

5.15.2. Όσον αφορά τις περιπτώσεις καταγγελίας για σπουδαίο λόγο ή παράβαση των όρων της σύμβασης, ως ορίζονται ανωτέρω στο παρόν, με τη σύμβαση πλαίσιο δύναται να συμφωνηθεί ότι τα μέρη δύνανται να θέσουν ως προϋπόθεση της καταγγελίας την άπρακτη πάροδο τιθεμένου με το έντυπο της καταγγελίας χρονικού διαστήματος προς αποκατάσταση ή συμμόρφωση του αντισυμβαλλομένου τους.

5.15.3. Σε περίπτωση ποινικής διώξεως με πρωτοβουλία εισαγγελικής αρχής, κατά του Τηλεπ.

Παρόχου εξαιτίας του περιεχομένου της παρεχομένης υπηρεσίας ή του τρόπου παροχής ή του προωθητικού υλικού της, ο ΟΤΕ μπορεί αντί να καταγγείλει τη σύμβαση για σπουδαίο λόγο να αναστείλει την εκτέλεση της σύμβασης, χωρίς δικαίωμα του Τηλεπ. Παρόχου για αποζημίωση μέχρι την ημερομηνία εκδόσεως της σχετικής δικαστικής απόφασης.

5.15.4. Με την λύση της συμβάσεως πλαίσιο παύει αυτοδικαίως και η παροχή όλων των υπηρεσιών/ συνδέσεων προς τον Τηλεπ. Πάροχο που υπάγονται σε αυτήν και όλες οι οφειλές του τελευταίου προς τον Ο.Τ.Ε. καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

5.16. ΕΓΓΥΗΣΗ

Προϋπόθεση έγκρισης αιτήματος παροχής Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. είναι η προσκόμιση ανέκκλητης εγγυητικής επιστολής τραπεζής η οποία λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο Κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως αυτό βεβαιώνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος) από τον Τηλεπ. Πάροχο υπέρ του ΟΤΕ και είναι αποδεκτή από τα συμβαλλόμενα μέρη. Είναι δυνατόν η ως άνω εγγυητική επιστολή τραπεζής να εκδοθεί μετά από αίτημα της (τυχόν) μητρικής Εταιρείας του Τηλεπ. Παρόχου προς την τράπεζα για λογαριασμό της τελευταίας και υπέρ του ΟΤΕ, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης. Το αρχικό ύψος της εγγυητικής επιστολής ισούται με το σύνολο των ετησίων τελών που αντιστοιχούν στο αρχικό σύνολο των προβλέψεων των συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ. που υποβάλλει ο Τηλεπ. Πάροχος πριν την υπογραφή της σύμβασης πλαίσιο. Ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει την αναπροσαρμογή του ύψους της εγγυητικής επιστολής οποτεδήποτε έτσι ώστε αυτό να ισούται πάντοτε με το σύνολο των ετησίων τελών που αφορούν το σύνολο των εν ενεργεία συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ. που έχει προμηθευτεί ο Τηλεπ. Πάροχος στο πλαίσιο της σύμβασης καθώς και των καταργημένων συνδέσεων για τις οποίες όμως υφίστανται οφειλές του Τηλεπ. Παρόχου έναντι του ΟΤΕ. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται με την λήξη της σύμβασης πλαίσιο και εφόσον δεν υπάρχουν σχετικές με την σύμβαση αυτή απαιτήσεις από τον ΟΤΕ. Καταπίπτει άμεσα στην περίπτωση μη εκπλήρωσης οικονομικών όρων της σύμβασης. Κατάπτωση εγγυητικής επιστολής σημαίνει ισοσκελισμό ποσών μεταξύ του συνόλου απαιτήσεων ΟΤΕ και ποσού εγγυητικής.

Σύμβαση νέου Τηλεπ. Παρόχου που δεν καταθέτει εγγυητική επιστολή που ζητείται από τον ΟΤΕ, δεν υπογράφεται. Αίτηση υφιστάμενου Τηλεπ. Παρόχου που δεν καταθέτει την εγγυητική επιστολή που ζητείται από τον ΟΤΕ, δεν εγκρίνεται.

Ο ΟΤΕ δικαιούται να:

- Προβαίνει σε έλεγχο φερεγγυότητας του Τηλεπ. Παρόχου.
- Κάνει χρήση των προσωπικών δεδομένων του Τηλεπ. Παρόχου προς εκπλήρωση των εμπορικών σκοπών της παρούσης προσφοράς.
- Παρέχει πληροφορίες σε τρίτους που αφορούν την εκτέλεση της σύμβασης.
- Μην παρέχει υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ. σε περίπτωση μη αποδοχής των όρων της σύμβασης.
- Διακόπτει την σύμβαση πλαίσιο της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Τηλεπ. Παρόχου με τους όρους της σύμβασης.

5.17. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. λόγω επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας, ο ΟΤΕ ενημερώνει το συντομότερο δυνατό για τα σχετικά προβλήματα, ενώ λαμβάνει συγχρόνως όλα τα αναγκαία μέτρα με στόχο να αποκαταστήσει, το συντομότερο δυνατό και χωρίς καμία διάκριση όσον αφορά την αποκατάσταση της υπηρεσίας, τη διακοπή.

Κανένα από τα Μέρη δεν καθίσταται υπαίτιο για οποιαδήποτε αδυναμία εκπλήρωσης ή μη προσήκουσα εκπλήρωση των προβλεπόμενων από την παρούσα Προσφορά, στην περίπτωση που αυτή η αποτυχία οφείλεται σε γεγονότα ανωτέρας βίας, συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων: πολέμου, θεομηνιών, φυσικών καταστροφών, πράξεων της Κυβέρνησης, εξεγέρσεων, πυρκαγιών, πλημμυρών, επιδημιών, επιβολής καραντίνας, περιορισμών, απεργιών, εμπορικών αποκλεισμών.

Επίσης σε περίπτωση αδυναμίας εξασφάλισης πρώτων υλών ή μεταφορικών μέσων ή σε οποιαδήποτε άλλη αιτία που δεν μπορεί να ελέγξει το συμβαλλόμενο Μέρος. Σε περίπτωση επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την παρούσα και συνδέονται αιτιωδώς με την ανωτέρω βία αναστέλλονται για όλη τη διάρκεια ισχύος των γεγονότων αυτών. Σε περίπτωση διάρκειας των γεγονότων ανωτέρας βίας μεγαλύτερης από ενενήντα (90) εργάσιμες ημέρες, το Μέρος για το οποίο καθίσταται ασύμφορη η συνέχιση της ισχύος του παρόντος, δύναται να επιφέρει τη λύση του με καταγγελία, με άμεση ισχύ από την επίδοση του σχετικού της καταγγελίας εγγράφου.

5.18. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ & ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

5.18.1. Στην περίπτωση προγραμματισμένων εργασιών ΟΤΕ ισχύουν τα εξής :

5.18.1.1. Ως προγραμματισμένη εργασία νοείται η δραστηριότητα στους Κεντρικούς

Κατανεμητές ΟΤΕ ή στα DSLAMs ή στους ΕΕΑΠ ή στους κόμβους ATM ή στους κόμβους IP ή εν γένει σε οποιοδήποτε τμήμα του δικτύου του ΟΤΕ που σχετίζεται με την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ., η οποία είναι γνωστή και προσχεδιασμένη και μπορεί να θέσει εκτός λειτουργίας ή να δημιουργήσει προσωρινές διακοπές στην παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ., είτε σε τοπικό επίπεδο είτε σε ευρύτερη περιοχή.

5.18.1.2. Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπíππου επεκτάσεις Κέντρων και Κόμβων, μεταξεύξεις, αναβάθμιση του τοπικού δικτύου, και οι οποίες εκτελούνται σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα ύστερα από ενημέρωση των Πελατών από τον ΟΤΕ.

5.18.1.3. Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτει επίσης κάθε επέμβαση και τροποποίηση των συνδέσεων της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ., η οποία αποτελεί αρμοδιότητα του ΟΤΕ.

5.18.1.4. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και τροποποιήσεων της κατάστασης των Α.ΡΥ.Σ. για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του δικτύου, υποστήριξης νέων ή υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει τις παρεχόμενες από τον Τηλεπ. Πάροχο υπηρεσίες.

5.18.1.5. Σε κάθε περίπτωση, ο ΟΤΕ θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές στην υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.

5.18.1.6. Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει εγγράφως και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τον Τηλεπ. Πάροχο, για όλες τις προγραμματισμένες εργασίες που ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που του παρέχεται, αναφέροντας την ημερομηνία και ώρα, καθώς και την υπολογιζόμενη διάρκεια των εργασιών, καθώς και τους λόγους που επιβάλουν τις εργασίες αυτές. Ο χρόνος διακοπής των Α.ΡΥ.Σ. δεν θα προσμετράται ως βλάβη ή αν έχει αναγγελθεί τέτοια ο χρόνος διακοπής θα προσμετράται στον ανενεργό χρόνο.

5.18.1.7. Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για την διακοπή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. εξαιτίας των βλαβών που μπορεί να προκληθούν στα δίκτυά του από εργασίες τρίτων (π.χ. έργα οδοποιίας).

5.18.2. Στην περίπτωση που προκύψει η απαίτηση να πραγματοποιήσει ο ΟΤΕ έκτακτες εργασίες συντήρησης, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν πρόσκαιρα τις υπηρεσίες της παρούσας προσφοράς, ο ΟΤΕ θα καταβάλει κάθε προσπάθεια ώστε να ενημερωθεί ο Τηλεπ. Πάροχος όσον το δυνατόν συντομότερα καθώς και να περιοριστεί κατά το δυνατόν η διάρκεια της διακοπής της σχετικής υπηρεσίας.

5.19. ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

Κάθε ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλει να μην αναφέρει ή χρησιμοποιεί με οποιοδήποτε τρόπο τα εμπορικά σήματα, τα λογότυπα ή σήματα παρεχόμενων υπηρεσιών του άλλου Μέρους και/ή των συνδεδεμένων Εταιριών του ή γλωσσικούς όρους που να εμπεριέχουν, να υποδηλώνουν ή αναφέρουν τα ονόματα άλλου Μέρους και/ή των συνδεδεμένων Εταιριών του χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του. Επίσης, συμφωνείται να μην προβεί επιπλέον στην έκδοση ή την χρήση υλικού διαφήμισης, προώθησης πωλήσεων, ανακοινώσεων στον Τύπο ή άλλου υλικού δημοσιότητας στα οποία αναφέρονται ή χρησιμοποιούνται με οποιοδήποτε τρόπο τα Σήματα, χωρίς προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του άλλου Μέρους.

5.20. ΕΠΙΚΕΦΑΛΙΔΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Οι επικεφαλίδες των κεφαλαίων και των παραγράφων που χρησιμοποιούνται στην παρούσα είναι μόνο προς διευκόλυνση και δεν αποτελούν καθ' οποιονδήποτε τρόπο όρους της προσφοράς.

5.21. ΑΡΜΟΔΙΟΙ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

5.21.1. Αρμόδιοι για όλες τις προβλεπόμενες από την παρούσα Προσφορά διαδικασίες από την μεριά του ΟΤΕ, όπως και για πληροφορίες προς τους ενδιαφερόμενους είναι η Γενική Διεύθυνση Εγχώριων Παρόχων, Διεύθυνση Εμπορικής Ανάπτυξης Παρόχων, Fax: 210 611 5564, Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ, Κηφισίας 99 Μαρούσι 151 24.

5.21.2. Με την υπογραφή της σχετικής σύμβασης πλαίσιο συμφωνούνται οι αντίστοιχες αρμόδιες υπηρεσίες από την μεριά του Τηλεπ. Παρόχου καθώς και τυχόν συγκεκριμένα αρμόδια πρόσωπα για την διαχείριση των αιτημάτων και τη πραγματοποίηση των επαφών μεταξύ των μερών (contact persons).

5.22. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Τα παραρτήματα της παρούσας Προσφοράς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής και καλύπτουν πλήρως όσα αναφέρονται σε αυτή.

5.23. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ

Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για

την επίλυση τυχόν διαφορών και τυχόν διαφωνιών που προκύπτουν από την ερμηνεία και την υλοποίηση της παρούσας Προσφοράς. Η παρούσα προσφορά διέπεται από το ελληνικό και κοινοτικό δίκαιο και αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από αυτήν ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών.

5.24. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Οποιοσδήποτε αλλαγές επιφέρει η αναθεώρηση της προσφοράς στο Π.Σ. W-CRM, θα ικανοποιηθούν σταδιακά ανάλογα με το εύρος τους, εντός τεσσάρων (4) μηνών από τη θέση σε ισχύ της παρούσας προσφοράς.
2. Η συνημμένη στο Παράρτημα VII Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών Χ.Ε.Π (Basic SLA) θα αρχίσει να εφαρμόζεται δοκιμαστικά εντός των επομένων 8 μηνών από τη θέση σε ισχύ της παρούσας προσφοράς, μετά την ολοκλήρωση της εφαρμογής στο Π.Σ. W-CRM για την παρακολούθηση των διαδικασιών SLA. Η δοκιμαστική περίοδος θα διαρκέσει 3 μήνες και αποσκοπεί τόσο στην εξοικείωση όλων των εμπλεκόμενων στη διαδικασία SLA, και στη δοκιμή των διαδικασιών και της εφαρμογής Π.Σ. W-CRM.
3. Μέχρι την ολοκλήρωση της προσαρμογής του συστήματος χρέωσης των παρόχων ανά μήνα, τα τιμολόγια/ λογαριασμοί χρέωσης του Τηλεπ. Παρόχου που εκδίδονται από τον ΟΤΕ, για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. θα εκδίδονται ανά δίμηνο.

6. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

I. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**ΑΙΤΗΣΗ ΝΕΑΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ Α.ΡΥ.Σ**

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ
ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	

ΑΙΤΗΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΤΑΧΥΤΗΤΑΣ Α.ΡΥ.Σ

ΑΡΙΘΜΟΣ Α.ΡΥ.Σ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ
ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΝΕΑ ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	

ΑΙΤΗΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΤΥΠΟΥ ΣΥΝΔΕΣΗΣ Α.ΡΥ.Σ

ΑΡΙΘΜΟΣ Α.ΡΥ.Σ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ
ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΤΥΠΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΝΕΟΣ ΤΥΠΟΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	

ΑΙΤΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ Α.ΡΥ.Σ

ΑΡΙΘΜΟΣ Α.ΡΥ.Σ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ
ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΝΕΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΝΕΟ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΝΕΟ ΟΝΟΜΑ
ΝΕΑ ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	

ΑΙΤΗΣΗ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ Α.ΡΥ.Σ

ΑΡΙΘΜΟΣ Α.ΡΥ.Σ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ
ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	

ΑΙΤΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ Α.ΡΥ.Σ

ΑΡΙΘΜΟΣ Α.ΡΥ.Σ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	
ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ
ΤΑΧΥΤΗΤΑ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	

II. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ADSL MODEM

Προκειμένου ο τερματικός εξοπλισμός (H/Y ή LAN) του χρήστη να επικοινωνήσει με το δίκτυο του ISP είναι απαραίτητο να τεθούν, στο ADSL modem, τιμές σε ορισμένες παραμέτρους εγκατάστασης.

Στις ακόλουθες παραγράφους (Α' και Β') δίνονται οι τιμές που παίρνουν οι παράμετροι αυτοί για τους δύο εναλλακτικούς τρόπους με τους οποίους μπορεί να συνδεθεί το ADSL modem στο δίκτυο ADSL του ΟΤΕ.

Η ακριβής διαδικασία εισαγωγής τιμών για αυτές τις παραμέτρους περιγράφεται στις οδηγίες εγκατάστασης του ADSL modem.

Α'. Τιμές παραμέτρων εγκατάστασης, του ADSL MODEM, όταν η επικοινωνία του χρήστη με το BBRAS γίνεται με χρήση του συνδυασμού των πρωτοκόλλων PPPoE και RFC 1483/Bridged

Η μέθοδος αυτή προαπαιτεί ότι το ADSL modem του πελάτη υποστηρίζει το πρωτόκολλο RFC 1483/Bridged και ότι ο H/Y του πελάτη που ξεκινά την κλήση PPP προς τον ISP έχει εγκατεστημένο Λογισμικό Πελάτη (Client Software) ή Λειτουργικό Σύστημα (Operating System) που υποστηρίζει το πρωτόκολλο PPPoE

1. Ρύθμιση της παραμέτρου **ADSL MODE**

Η παράμετρος **ADSL MODE** τίθεται: **ANSI T1.413**. Εναλλακτικά μπορεί να τίθεται: **ITU G.DMT (ITU G.992.1)**

2. Ρύθμιση των παραμέτρων **VPI** και **VCI**

Η παράμετρος **VPI** τίθεται: **8**. Η παράμετρος **VCI** τίθεται: **35**.

3. Ρύθμιση της παραμέτρου **ATM Quality of Service (ATM QOS)**

Η παράμετρος **ATM QOS** τίθεται: **UBR**

4. Ρύθμιση της παραμέτρου **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΔΕΣΗΣ:**

Η παράμετρος **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΔΕΣΗΣ** τίθεται: **RFC 1483/Bridged**

5. Ρύθμιση της παραμέτρου **ΤΥΠΟΣ ENCAPSULATION**

Η παράμετρος **ΤΥΠΟΣ ENCAPSULATION** τίθεται: **LLC/SNAP**

Β'. Τιμές παραμέτρων εγκατάστασης, του ADSL MODEM, όταν η επικοινωνία του χρήστη με το BBRAS γίνεται με χρήση του πρωτοκόλλου PPPoA

Η μέθοδος αυτή προαπαιτεί ότι το ADSL modem του πελάτη που ξεκινά (ή προωθεί) την κλήση PPP προς τον ISP υποστηρίζει το πρωτόκολλο PPPoA

1. Ρύθμιση παραμέτρου **ADSL MODE**

Η παράμετρος **ADSL MODE** τίθεται: **ANSI T1.413** Εναλλακτικά μπορεί να τίθεται: **ITU G.DMT (ITU G.992.1)**

Ρύθμιση των παραμέτρων **VPI** και **VCI**

Η παράμετρος **VPI** τίθεται: **8**. Η παράμετρος **VCI** τίθεται: **35**.

2. Ρύθμιση της παραμέτρου **ATM Quality of Service (ATM QOS)**

Η παράμετρος **ATM QOS** τίθεται: **UBR**

3. Ρύθμιση της παραμέτρου **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΔΕΣΗΣ:**

Η παράμετρος **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΔΕΣΗΣ** τίθεται: **PPPoA**

4. Ρύθμιση των παραμέτρου **ΤΥΠΟΣ ENCAPSULATION**

Η παράμετρος **ΤΥΠΟΣ ENCAPSULATION** τίθεται: **VCMUX**

ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Ενδεχομένως για την επικοινωνία του πελάτη με τον ISP να απαιτείται, στο ADSL modem, η ρύθμιση και μιας σειράς άλλων παραμέτρων οι οποίες δίνονται από τον ISP στον τελικό χρήστη. Ενδεικτικά τέτοιες παράμετροι είναι οι ακόλουθες

1. **USERNAME** και **PASSWORD**
2. **PASSWORD HANDLING** (π.χ. PAP ή CHAP)
3. **DNS SERVER**
4. **DEFAULT GATEWAY**

III.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Οι ελάχιστες τεχνικές απαιτήσεις για τη σύνδεση του τερματικού εξοπλισμού του πελάτη με το δίκτυο ADSL του ΟΤΕ, οι οποίες όμως από μόνες τους δεν εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα, είναι :

1. **ITU G.992.1 Annex A** για σύνδεση του ADSL modem πάνω από γραμμή POTS ή Annex B για σύνδεση του ADSL modem πάνω από γραμμή ISDN)
2. **RFC 1483/Bridged** εφόσον χρησιμοποιηθεί ως πρωτόκολλο διασύνδεσης με το BBRAS το PPPoE. Σε αυτή την περίπτωση ο Η/Υ του πελάτη πρέπει να διαθέτει λογισμικό PPPoE σύμφωνα με την RFC 2516 (Μέθοδος Α')
3. **RFC 2364** εφόσον χρησιμοποιηθεί ως πρωτόκολλο διασύνδεσης με το BBRAS το PPPoA (Μέθοδος Β')

IV.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ.

Οι τύποι και οι κατηγορίες υπηρεσιών του ΟΤΕ για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ, μεταξύ των οποίων μπορεί να επιλέξει ο Πελάτη, είναι οι εξής:

α) Τύποι υπηρεσιών:

Τύπος Υπηρεσίας	Ρυθμός καθόδου (Kbps)	Ρυθμός ανόδου (Kbps)
α. Α.ΡΥ.Σ - 768	768	192
β. Α.ΡΥ.Σ – 1024	1024	256
γ. Α.ΡΥ.Σ - 2048	2048	256

β) Κατηγορίες Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ:

- i. Υπηρεσία που ολοκληρώνεται με υπέρθεση επί της POTS σύνδεσης, της οποίας συνδρομητής είναι ο Τελικός Χρήστης.
- ii. Υπηρεσία που ολοκληρώνεται με υπέρθεση επί της ISDN BRI σύνδεσης του ΟΤΕ της οποίας συνδρομητής είναι ο Τελικός Χρήστης.

VI.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΟΤΕ ΑΕ

Μαρούσι, - -2006

ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΕΓΧΩΡΙΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ

Δ/ΝΣΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ

**ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ-ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ
ΤΩΝ ΚΩΔΙΚΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ
ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΟΤΕ
ΓΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ADSL ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ – Α.ΡΥ.Σ.**

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος....., αρμόδιος της εταιρείας..... για την παραλαβή των αρχικών κωδικών πρόσβασης στο σύστημα ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτημάτων ADSL Χονδρικής – Α.ΡΥ.Σ., δηλώνω δια της παρούσης υπεύθυνα ότι παρέλαβα σήμερα την..... τους ως άνω αναφερόμενους κωδικούς σε κλειστό φάκελο στο όνομά μου.

Επίσης έλαβα γνώση ότι θα πρέπει να αλλάξω το password την πρώτη φορά που θα επισκεφθώ την σελίδα. Το password που θα επιλέξω δεν θα το κοινοποιήσω σε τρίτα πρόσωπα. Σε περίπτωση διαρροής του password, ο ΟΤΕ δεν φέρει καμία ευθύνη.

Ακόμη, αναγνωρίζω όλες τις αιτήσεις που στη συνέχεια θα κατατεθούν στο σύστημα από τον/τους λογαριασμούς της εταιρείας

Ο παραλαβών

VII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Χ.Ε.Π (Basic SLA)****ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ****ΟΡΙΣΜΟΙ****1. ΓΕΝΙΚΑ****1.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ****2. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ»****3. Α.ΡΥ.Σ****3.1 ΠΑΡΑΔΟΣΗ****3.1.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ****3.1.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ****3.1.3 ΡΗΤΡΕΣ****3.2 ΒΛΑΒΗ Α.ΡΥ.Σ****3.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ****3.2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ****3.2.3 ΡΗΤΡΕΣ****4. Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α****4.1 ΠΑΡΑΔΟΣΗ****4.1.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ****4.1.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ****4.1.3 ΡΗΤΡΕΣ****4.2 ΒΛΑΒΗ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α****4.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ****4.2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ****4.2.3 ΡΗΤΡΕΣ****5. Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β****5.1 ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΑΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ (PROVISIONING)****5.1.1 ΠΛΑΙΣΙΟ & ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ****5.1.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ****5.1.3 ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ/ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ/ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ****5.1.4 ΡΗΤΡΕΣ****5.2 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ASSURANCE)****5.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ****5.2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ****5.2.3 ΡΗΤΡΕΣ****6. ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Basic SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Χ.Ε.Π

ΟΡΙΣΜΟΙ

Πλέον των ορισμών της ισχύουσας προσφοράς, οι οποίοι παραμένουν ως έχουν, λέξεις ή φράσεις, οι οποίες χρησιμοποιούνται στην παρούσα συμφωνία έχουν την έννοια η οποία τους αποδίδεται παρακάτω.

Χρόνος παράδοσης : Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία κατασκευής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο WCRM.

Ανενεργός χρόνος SLA (parked time) : Είναι το άθροισμα των χρόνων καθυστέρησης, η οποία δεν οφείλεται στον ΟΤΕ.

Πραγματικός χρόνος παράδοσης : Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον ανενεργό SLA.

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07:20 πμ της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του W-CRM, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί στο W-CRM η άρση της βλάβης

Ώρες εκτός λειτουργίας (out of service) : Το χρονικό διάστημα από την εισαγωγή της αναγγελίας της βλάβης στο WCRM, μέχρι την ώρα που θα εμφανισθεί στο WCRM η άρση της συγκεκριμένης βλάβης.

Συμφωνία βλαβών : Η συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ & Τηλεπ. Παρόχου, σχετικά με τον αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο Τηλεπ. Πάροχος, σε σχέση με τις βλάβες που διαχειρίστηκε ο ΟΤΕ και είναι δικής του ευθύνης.

Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ) : Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των επισήμων αργιών, εθνικών εορτών και απεργιών.

Εργάσιμες ώρες (ΕΩ) : Από 07.20 πμ έως 15.00 μμ (ωράριο 5νθήμερης εργασίας)

1. ΓΕΝΙΚΑ

- Η Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ., Ο.Κ.ΣΥ.Α–Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α– Β' αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ισχύουσας προσφοράς και η παροχή της προϋποθέτει την υπογραφή της σχετικής σύμβασης της αντίστοιχης υπηρεσίας.
- Η παρούσα συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ και περιγράφει τους όρους και τις προϋποθέσεις βάσει των οποίων, ο ΟΤΕ δεσμεύεται να παρέχει υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ, Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α και Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β και να αποκαθιστά τις σχετικές μ' αυτές τις υπηρεσίες βλάβες.
- Οι χρόνοι που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία, αφορούν εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- Η αίτηση/αναγγελία εισάγεται από τον Τηλεπ. Πάροχο στο Π.Σ. W-CRM. Η αίτηση εισάγεται 24*7* 365.
- Οι αιτήσεις/αναγγελίες που εισάγονται σε μη ΕΗ & ΕΩ, θεωρείται ότι κατατέθηκαν την επόμενη ΕΗ.
- Οι χρόνοι που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία, δεν συμπεριλαμβάνουν τους χρόνους που δύναται να προκύψουν λόγω προγραμματισμένων ή εκτάκτων εργασιών, όπως αυτές περιγράφονται στις παραγράφους 4.17 και 5.18 της Προσφοράς Αναφορά για την Παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α–Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α– Β' και την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. αντίστοιχα.

1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

Λόγω της γεωγραφικής ιδιαιτερότητας και της ευρείας διασποράς των αστικών κέντρων ΟΤΕ και των Υπηρεσιών του, για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ τα αστικά κέντρα ΟΤΕ ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις ευρύτερες περιοχές, όπως αυτές ορίζονται στον πίνακα Α.

Πίνακας Α

A/A	Περιοχές	A/K ΟΤΕ
1	Α	Νομοί: Αττικής, Θεσ/νίκης
2	Β	Πρωτεύουσες Νομών (περιλαμβάνεται η Κρήτη)
3	Γ	Υπόλοιπη Ηπειρωτική Ελλάδα (Ανεπίβλεπτα κέντρα)
4	Δ	Νησιωτική Ελλάδα (Ανεπίβλεπτα κέντρα)

Για τα Α/Κ που εντάσσονται στις περιοχές Γ & Δ του Πίνακα Α, λόγω της έλλειψης απαραίτητων προϋποθέσεων (όπως πχ., ανεπίβλεπτα κέντρα, μεγάλες αποστάσεις έδρας τμήματος διαχείρισης της βλάβης από τα κέντρα) οι ρήτρες είναι μειωμένες κατά 50%.

2. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ»

Στο συνολικό χρόνο του συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ., Ο.Κ.ΣΥ.Α–Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α–Β' δεν προσμετράται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ. Ως συμβάντα τα οποία συνιστούν, λόγο καθυστέρησης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ», ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), τα παρακάτω :

Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ
2. Ζημιά που προκλήθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα
3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
 1. Ανεπάρκεια υποδομών (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: έλλειψη δικτύου κλπ.)
4. Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά (§4.17 και §5.18 της Προσφοράς Αναφορά για την Παροχή Υπηρεσιών ΧΕΠ)
5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Τηλεπ. Παρόχου ή του Πελάτη του Τηλεπ. Παρόχου.
6. Ανωτέρα βία (όπως αυτή ορίζεται στην ισχύουσα προσφορά §4.16 και §5.17)
7. Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από τον ΟΤΕ (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η δικαιολογημένη μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η αποδεδειγμένη έλλειψη υλικών στην αγορά, κλπ)
8. Ύπαρξη σε εξέλιξη άλλης διαδικασίας που επηρεάζει την διαδικασία της παροχής της υπηρεσίας
9. Απεργία

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

2. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ
3. Ζημιά που προκλήθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα

4. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
5. Ζημιά που προκλήθηκε από τερματικό του Τηλεπ. Παρόχου
6. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test
7. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Τηλεπ. Παρόχου ή του Πελάτη του Τηλεπ. Παρόχου.
8. Ανωτέρα βία (όπως αυτή ορίζεται στην ισχύουσα προσφορά §4.16 και §5.17)
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Παρόχου/Παρόχου του.
10. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με την τυπική διαδικασία.
11. Όταν η χρήση της υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους Εθνικούς και Διεθνείς κανονισμούς.
12. Απεργία

3. Α.ΠΥ.Σ

Η παρούσα συμφωνία ισχύει με την προϋπόθεση ότι έχει υπογραφεί η σχετική σύμβαση για την παροχή της υπηρεσίας, για την οποία συμφωνείται η υπηρεσία.

3.1 ΠΑΡΑΔΟΣΗ

3.1.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ.:

Χρόνος παράδοσης Α.ΠΥ.Σ.: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη ΕΗ αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία κατασκευής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο WCRM.

Ανενεργός χρόνος Α.ΠΥ.Σ. (parked time): Είναι το άθροισμα των χρόνων καθυστέρησης, η οποία δεν οφείλεται στον ΟΤΕ.

Πραγματικός χρόνος παράδοσης Α.ΠΥ.Σ.: Ο χρόνος παράδοσης του Α.ΠΥ.Σ μείον τον ανενεργό χρόνο Α.ΠΥ.Σ.

Ο ΟΤΕ θα παραδίδει τους Α.ΠΥ.Σ στους πραγματικούς χρόνους που φαίνονται στον πιο κάτω Πίνακα 1:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Α/Α	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Α.ΡΥ.Σ ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	ΕΝΑΡΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
1	Αίτηση παράδοσης Α.ΡΥ.Σ	12	Από την επόμενη ΕΗ της κατάθεσης της αίτησης στον ΟΤΕ

- i. Η αίτηση παράδοσης Α.ΡΥ.Σ εισάγεται από τον Τηλεπ. Πάροχο στο Π.Σ. W-CRM.
- ii. Η αίτηση εισάγεται 24 * 7 * 365.
- iii. Οι αιτήσεις που εισάγονται σε μη ΕΗ & ΕΩ, θεωρείται ότι κατατέθηκαν την επόμενη ΕΗ.
- iv. Με την καταχώρηση της αίτησης, με βάση τον τηλεφωνικό συνδρομητικό αριθμό, το Π.Σ. W-CRM αρχικά ελέγχει ως προς το επώνυμο ή επωνυμία,
 - α. εάν τα παραπάνω στοιχεία είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο Τηλεπ. Πάροχος.
 - β. η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση
 - γ. εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, τότε η αίτηση προωθείται για υλοποίηση.
- v. Με την εισαγωγή της στο WCRM, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου και προωθείται για την υλοποίησή της.
- vi. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης θα λαμβάνεται η ημερομηνία καταχώρησης στο σύστημα, η οποία ορίζεται στο Π.Σ. W-CRM με σχετική ένδειξη.
- vii. Ως ημερομηνία παράδοσης της Α.ΡΥ.Σ θα λαμβάνεται η ημερομηνία ολοκλήρωσης στο σύστημα, η οποία ορίζεται στο Π.Σ. W-CRM με σχετική ένδειξη.

3.1.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Η παροχή προβλέψεων από τον Τηλεπ. Πάροχο είναι υποχρεωτική στα πλαίσια της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται από τον Τηλεπ. Πάροχο για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ αφορούν:

- ο Αριθμό Α.ΡΥ.Σ. ανά Α/Κ για τις πρωτεύουσες των Νομών (συμπεριλαμβανομένης της Αθήνας και Πειραιά) και συνολικά για τον υπόλοιπο Νομό.
- ο Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα 12 μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.
- ο Υποβολή επικαιροποιημένων προβλέψεων ανά τρίμηνο.
- ο Αποστολή σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή στον ΟΤΕ/Γενική Διεύθυνση Εγχωρίων Παρόχων των προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:

- Μέχρι 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.
- Μέχρι 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.
- Μέχρι 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.
- Μέχρι 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

Στις περιπτώσεις εκείνες για τις οποίες οι συνολικές τριμηνιαίες προβλέψεις των Πελατών είναι ιδιαίτερα αυξημένες, ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει από τους Πελάτες να επανεξετάσουν τις προβλέψεις τους, εντός εύλογης προθεσμίας και να τις μειώσουν αναλογικά σε φυσιολογικά επίπεδα.

Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους μέσω του Π.Σ. W-CRM, εφόσον το πλήθος των τριμηνιαίων αιτημάτων ανά Α/Κ ή υπόλοιπο Νομού, όπως ορίζονται πιο πάνω για τις προβλέψεις, δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10%, δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα.

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σ' ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΟΤΕ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του Τηλεπ. Παρόχου για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο των πραγματικών παραγγελιών του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 10%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο Τηλεπ. Πάροχος.

Εάν ο Τηλεπ. Πάροχος δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα.

3.1.3 ΡΗΤΡΕΣ

Οι ρήτρες υπολογίζονται ανά ημερολογιακό έτος και επί του ενεργού αριθμού Α.ΠΥ.Σ εκτός SLA (Α). Ο ενεργός αριθμός Α.ΠΥ.Σ εκτός SLA είναι ο αριθμός των λειτουργούντων Α.ΠΥ.Σ που οι αιτήσεις τους κατατέθηκαν εντός του υπό εκκαθάριση έτους και παραδόθηκαν από τον ΟΤΕ

εκπρόθεσμα σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, δηλαδή με υπέρβαση του πραγματικού χρόνου παράδοσης Α.ΠΥ.Σ. Ο ενεργός αριθμός Α.ΠΥ.Σ εκτός SLA υπολογίζεται όπως πιο κάτω:

$$A = B - \Gamma$$

Όπου :

A είναι ο ενεργός αριθμός Α.ΠΥ.Σ εκτός SLA ανά έτος

B είναι το 80% είτε α) του αριθμού των λειτουργούντων Α.ΠΥ.Σ. (Λ), που οι αιτήσεις τους κατατέθηκαν εντός του υπό εκκαθάριση έτους και με την προϋπόθεση ότι $\Lambda < \Pi_{110}$, είτε β) του αθροίσματος (Π_{110}) του 110% των προβλέψεων κάθε τρίμηνου που έστειλε ο Τηλεπ. Πάροχος για το υπό εκκαθάριση έτος και με την προϋπόθεση ότι $\Lambda > \Pi_{110}$.

Γ είναι ο αριθμός των λειτουργούντων Α.ΠΥ.Σ, που οι αιτήσεις τους κατατέθηκαν εντός του υπό εκκαθάριση έτους και παραδόθηκαν από τον ΟΤΕ εμπρόθεσμα σύμφωνα με τους όρους της παρούσας συν το αριθμό των λειτουργούντων Α.ΠΥ.Σ που οι αιτήσεις τους κατατέθηκαν εντός του προηγούμενου (από το υπό εκκαθάριση) έτους ως υπερβάλλουσες του 110% των αντίστοιχων προβλέψεων του Τηλεπ. Παρόχου και ενεργοποιήθηκαν κατά το υπό εκκαθάριση έτος.

Εάν το A είναι θετικό, τότε εφαρμόζονται οι ρήτρες του πίνακα 2 για τον ενεργό αριθμός Α.ΠΥ.Σ εκτός SLA, που παρουσιάζουν το μικρότερο χρόνο καθυστέρησης ανά έτος.

Πίνακας 2

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα για τις περιοχές Α&Β του πίνακα Α	Ρήτρα για τις περιοχές Γ&Δ του πίνακα Α
1 ^η -6 ^η	Το 1% του εφάπαξ Α.ΠΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 0,5% του εφάπαξ Α.ΠΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
7 ^η -12 ^η	Το 2% του εφάπαξ Α.ΠΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1% του εφάπαξ Α.ΠΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 13 ^η και μετά	Το 4% του εφάπαξ Α.ΠΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 2% του εφάπαξ Α.ΠΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το εφάπαξ κόστος.

3.2 ΒΛΑΒΗ Α.ΠΥ.Σ

3.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ

Αρχικά ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να διερευνήσει με τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που

διαθέτει, εάν η αναφερθείσα βλάβη προέρχεται από τις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη, ή από το τμήμα του δικτύου του ή από το τμήμα του δικτύου του ΟΤΕ.

Στην περίπτωση που εντοπίζεται βλάβη σε τμήμα του δικτύου του ΟΤΕ γίνεται αναγγελία της βλάβης από τον Τηλεπ. Πάροχο, όπως αυτή περιγράφεται στην προσφορά της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ

- i. Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται από τον Τηλεπ. Πάροχο στο Π.Σ. W-CRM.
- ii. Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται 24 * 7 * 365.
- iii. Η αναγγελία που εισάγεται σε μη ΕΗ & ΕΩ, υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη ΕΗ.
- iv. Με την αναγγελία της βλάβης, ο Τηλεπ. Πάροχος θα παρέχει στον ΟΤΕ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες που έχει ήδη πραγματοποιήσει. Για τη διευκόλυνση της σχετικής διαδικασίας, ο ΟΤΕ πρόκειται να διαμορφώσει σχετικό τυποποιημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα συμπληρώνει ο Τηλεπ. Πάροχος.
- v. Η παρακολούθηση της βλάβης γίνεται μέσω του Π.Σ. W-CRM, το οποίο ενημερώνεται άμεσα από το provisioning σύστημα για την εξέλιξη της βλάβης (ημερομηνία αναγγελίας και άρσης βλάβης).
- vi. Ο ΟΤΕ δέχεται αναφορές βλαβών απευθείας από τους τελικούς χρήστες, μόνο για τις υπηρεσίες που παρέχει ο ίδιος σ' αυτούς (φωνητική τηλεφωνία). Σε περίπτωση βλάβης ταυτόχρονα και στις δύο υπηρεσίες, η λήψη αναφοράς της βλάβης γίνεται τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από τον Τηλεπ. Πάροχο και ο κάθε ένας αναλαμβάνει το τμήμα αρμοδιότητας του.
- vii. Εάν μετάβαση συνεργείου του ΟΤΕ είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους θα προηγείται συνεννόηση των δύο μερών καθώς και ενημέρωση του τελικού χρήστη από τον Τηλεπ. Πάροχο. Αν υπάρξει καθυστέρηση στη συνεννόηση ή στην ειδοποίηση του τελικού χρήστη, αυτή η καθυστέρηση θα προσμετράται στον ανενεργό χρόνο άρσης βλάβης.

3.2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι άρσης βλάβης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.:

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07.20 της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ. W-CRM, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί στο Π.Σ. W-CRM η άρση της βλάβης

Ανενεργός χρόνος βλάβης (out of service): Το σωρευτικό χρονικό διάστημα που οφείλονται σε λόγους καθυστέρησης άρσης της βλάβης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ».

Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης

Ο ΟΤΕ θα άρει τη αναγγελθείσα βλάβη των Α.ΡΥ.Σ στους πιο κάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Πίνακας 3 : ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ Α.ΡΥ.Σ

Α.ΡΥ.Σ	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών της Α.ΡΥ.Σ

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ»

3.2.3 ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση υπέρβασης του πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (Πίνακας 3) της Α.ΡΥ.Σ, ο Τηλεπ. Πάροχος μπορεί να ζητήσει από τον ΟΤΕ αποζημίωση σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα 4.

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των Α.ΡΥ.Σ, ως εξής :

Πίνακας 4 (στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών)

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του μηνιαίου μισθώματος Α.ΡΥ.Σ για τις περιοχές Α&Β του πίνακα 1	Ρήτρα του μηνιαίου μισθώματος Α.ΡΥ.Σ για τις περιοχές Γ&Δ του πίνακα 1
1 ^η - 4 ^η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Α.ΡΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Δεν ισχύουν
Για την 5 ^η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Α.ΡΥ.Σ για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Δεν ισχύουν

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ». Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το μηνιαίο μίσθωμα

4. Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'

4.1 ΠΑΡΑΔΟΣΗ

4.1.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α':

Χρόνος παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α': Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη ΕΗ αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία υπογραφής του πρωτοκόλλου οριστικής παράδοσης – παραλαβής, δηλαδή την ημερομηνία φυσικής σύνδεσης και θέσης σε λειτουργία της υπηρεσίας.

Ανενεργός χρόνος Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' (parked time): Είναι το άθροισμα των χρόνων καθυστέρησης, η οποία δεν οφείλεται στον ΟΤΕ.

Πραγματικός χρόνος παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α': Ο χρόνος παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' μείον τον ανενεργό χρόνο Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'.

Ο ΟΤΕ θα παραδίδει τις Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' στους πραγματικούς χρόνους που φαίνονται στους πιο κάτω Πίνακες 5α και 5β :

ΠΙΝΑΚΑΣ 5α

Στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου υπάρχει η κατάλληλη αναμονή οπτικών ινών

Α/Α	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	ΕΝΑΡΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
1	Αίτηση παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α	45	Από την επόμενη ΕΗ της λήψης της αίτησης από τον ΟΤΕ

ΠΙΝΑΚΑΣ 5β

Υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου

Α/Α	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	ΕΝΑΡΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
1	Αίτηση παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α	90	Από την επόμενη ΕΗ της λήψης της αίτησης από τον ΟΤΕ

Στην περίπτωση στην οποία δεν υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του Τηλεπ. Παρόχου, το αίτημα παροχής Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' θα εξετάζεται κατά περίπτωση ως προς την ικανοποίησή του ή μη.

4.1.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Η παροχή προβλέψεων από τον Τηλεπ. Πάροχο είναι υποχρεωτική στα πλαίσια της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται για την Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' αφορούν :

- Αριθμός Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' ανά ΣΠ ΕΕΑΠ.
- Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα 12 μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.
- Υποβολή επικαιροποιημένων προβλέψεων ανά τρίμηνο.
- Αποστολή σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή στον ΟΤΕ/Γενική Διεύθυνση Εγχωρίων Παρόχων των προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:
 - Μέχρι 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.
 - Μέχρι 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.
 - Μέχρι 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.
 - Μέχρι 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σ' ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΟΤΕ οφείλει να τροποποιεί τις προβλέψεις του Τηλεπ. Παρόχου για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο των πραγματικών παραγγελιών του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 10%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο Τηλεπ. Πάροχος.

Εάν ο Τηλεπ. Πάροχος δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα.

4.1.3 ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση καθυστέρησης των παραδοτέων, από τους συμφωνημένους κατά την ανωτέρω διαδικασία χρόνους και σε αντιστοιχία με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 4.1.1, ο Τηλεπ. Πάροχος δύναται να αιτείται την καταβολή ρητρών ως ακολούθως:

Πίνακας 6

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α
1 ^η -15 ^η	Το 1% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
16 ^η -25 ^η	Το 2% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 26 ^η και μετά	Το 4% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το εφάπαξ τέλος σύνδεσης.

4.2 ΒΛΑΒΗ Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'

4.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ

Οι βλάβες του Τηλεπ. Παρόχου θα αναγγέλλονται στον ΟΤΕ όπως περιγράφεται στην προσφορά της Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α' (§4.7.1).

4.2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι άρσης βλάβης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α.'

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07:20 της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης, μέχρι την ώρα που θα γίνει η άρση της βλάβης

Ανενεργός χρόνος βλάβης (out of service): Το σωρευτικό χρονικό διάστημα που οφείλονται σε λόγους καθυστέρησης άρσης της βλάβης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ».

Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης

Ο ΟΤΕ θα άρει τη αναγγελθείσα βλάβη των Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α στους πιο κάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Πίνακας 7 : ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α

Τύπος βλάβης Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών της Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α
ΧΩΡΙΣ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ	1 ΕΗ
ΜΕ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ	2 ΕΗ

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν

οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ»

4.2.3 ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση υπέρβασης του πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (Πίνακας 7) της Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α, ο Τηλεπ. Πάροχος μπορεί να ζητήσει από τον ΟΤΕ αποζημίωση σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα 8.

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α, ως εξής :

ΤΥΠΟΣ ΒΛΑΒΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α : ΧΩΡΙΣ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ

Πίνακας 8α

(στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών)

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α (ανάλογα με την ταχύτητα την οποία έχει αιτηθεί ο Παρόχος)
1 ^η - 2 ^η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 3 ^η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ». Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το μηνιαίο μίσθωμα

ΤΥΠΟΣ ΒΛΑΒΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α : ΜΕ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ

Πίνακας 8β

(στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών)

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α (ανάλογα με την ταχύτητα την οποία έχει αιτηθεί ο Τηλεπ. Πάροχος)
1 ^η - 4 ^η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 5 ^η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Α για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ». Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το μηνιαίο μίσθωμα.

5. Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β'

5.1 ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΑΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

5.1.1 ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β':

Χρόνος παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β': Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη ΕΗ αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία υπογραφής του πρωτοκόλλου οριστικής παράδοσης – παραλαβής, δηλαδή την ημερομηνία φυσικής σύνδεσης και θέσης σε λειτουργία της υπηρεσίας.

Ανενεργός χρόνος Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' (parked time): Είναι το άθροισμα των χρόνων καθυστέρησης, η οποία δεν οφείλεται στον ΟΤΕ.

Πραγματικός χρόνος παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β': Ο χρόνος παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' μείον τον ανενεργό χρόνο Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β'.

Ο χρόνος υλοποίησης / ενεργοποίησης / παράδοσης μιας νέας υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β θα είναι:

ΠΙΝΑΚΑΣ 9

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	Χρόνος υλοποίησης / ενεργοποίησης / παράδοσης νέας υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β, ανεξαρτήτου ρυθμού πρόσβασης
ΜΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΦΥΠ	40 ΕΗ
ΔΙΧΩΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΦΥΠ	90 ΕΗ

5.1.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' ισχύουν οι ίδιες προβλέψεις που ισχύουν και για την Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' όπως περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2

5.1.3 ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση καθυστέρησης των παραδοτέων, από τους συμφωνημένους κατά την ανωτέρω διαδικασία χρόνους και σε αντιστοιχία με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 5.1.1, ο Τηλεπ.

Πάροχος δύναται να αιτείται την καταβολή ρητρών ως ακολούθως:

ΠΙΝΑΚΑΣ 10

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β
1 ^η -15 ^η	Το 1% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
16 ^η -25 ^η	Το 2% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 26 ^η και μετά	Το 4% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το εφάπαξ τέλος σύνδεσης.

5.2 ΒΛΑΒΗ Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β'

5.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ

Οι βλάβες του Τηλεπ. Παρόχου θα αναγγέλλονται στον ΟΤΕ όπως περιγράφεται στην προσφορά της Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β' (§4.7.1).

5.2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι άρσης βλάβης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β'.

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07:20 της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης, μέχρι την ώρα που θα γίνει η άρση της βλάβης.

Ανενεργός χρόνος βλάβης (out of service): Το σωρευτικό χρονικό διάστημα που οφείλονται σε λόγους καθυστέρησης άρσης της βλάβης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ».

Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης Ο ΟΤΕ θα άρει τη αναγγελθείσα βλάβη των Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β στους πιο κάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Πίνακας 11

Τύπος βλάβης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών της Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β
ΧΩΡΙΣ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ	1 ΕΗ
ΜΕ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ	2 ΕΗ

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ»

5.2.3 ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση υπέρβασης του πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (Πίνακας 11) της Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β', ο Τηλεπ. Πάροχος μπορεί να ζητήσει από τον ΟΤΕ αποζημίωση σύμφωνα με τους παρακάτω πίνακες 12α και 12β.

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β, ως εξής :

ΤΥΠΟΣ ΒΛΑΒΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β : ΧΩΡΙΣ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ

Πίνακας 12α

(στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών)

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β (ανάλογα με την ταχύτητα την οποία έχει αιτηθεί ο Παρόχος)
1 ^η - 2 ^η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 3 ^η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ». Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το μηνιαίο μίσθωμα.

ΤΥΠΟΣ ΒΛΑΒΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β : ΜΕ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ

Πίνακας 12β

(στο 80% των αναγγελθεισών βλαβών)

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β (ανάλογα με την ταχύτητα την οποία έχει αιτηθεί ο Τηλεπ. Πάροχος)
1 ^η - 4 ^η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 5 ^η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α-Β για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Στο ποσοστό 80%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ». Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα δεν μπορεί να

υπερβαίνει το μηνιαίο μίσθωμα.

6. ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΡΗΤΡΩΝ

Η τακτοποίηση των ρητρών γίνεται μέσω περιοδικών εκκαθαρίσεων (πίστωση), και θα πιστώνεται στο λογαριασμό του αντίστοιχου προϊόντος, βάσει των προβλέψεων για τον Α.ΡΥ.Σ και των αντίστοιχων προβλέψεων για τη Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β'. Πέραν του συνολικού ποσού της ρήτρας δεν υπάρχει άλλου είδους επιβολή οικονομικών κυρώσεων για τον ΟΤΕ, με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων του παρόχου από την κείμενη νομοθεσία.

Η περιοδική εκκαθάριση (πίστωση), θα πραγματοποιείται, ως εξής :

i. Ο Τηλεπ. Πάροχος θα αποστέλλει στον ΟΤΕ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του δευτέρου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους:

i.1. Συγκεντρωτικό πίνακα του ενεργού αριθμού Α.ΡΥ.Σ εκτός SLA (Α) όπως αυτός ορίζεται στην §3.1.3 της παρούσας, λαμβανομένων υπόψη και των προβλέψεων που υπέβαλε στον ΟΤΕ για τα τρίμηνα του αντίστοιχου χρονικού διαστήματος και των τυχόν ανενεργών χρόνων SLA. Στον συγκεντρωτικό πίνακα θα εμφανίζονται όλα τα απαιτούμενα στοιχεία που αναφέρονται στην §.3.1.3 της παρούσας. Επίσης θα αναλύει (σύμφωνα με την παρούσα και ειδικότερα με την §3.1.3) και θα αποστέλλει τις τυχόν ρήτρες που ζητά από τον ΟΤΕ.

i.2. Συγκεντρωτικό πίνακα βλαβών (όλων των βλαβών για τις οποίες δίδεται με την παρούσα προσφορά SLA) που ήρθαν από τον ΟΤΕ και οι οποίες αναγγέλθηκαν στον ΟΤΕ το προηγούμενο έτος και στην άρση των οποίων διαπιστώθηκε υπέρβαση του συμφωνημένου πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (όπως αυτός ορίζεται στην παρούσα). Στον συγκεντρωτικό πίνακα θα εμφανίζονται όλα τα απαιτούμενα στοιχεία που εισήχθησαν στο Π.Σ. W-CRM και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει την υπέρβαση. Επίσης θα αναλύει (σύμφωνα με την παρούσα) και θα αποστέλλει τις τυχόν ρήτρες που ζητά από τον ΟΤΕ.

ii. Ο Τηλεπ. Πάροχος θα αποστέλλει στον ΟΤΕ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του τρίτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους συγκεντρωτικό πίνακα όλων των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β' που παραδόθηκαν κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους και για τις οποίες διαπιστώθηκε υπέρβαση του συμφωνημένου πραγματικού χρόνου παράδοσης τους (όπως αυτός ορίζεται στην παρούσα). Στον συγκεντρωτικό πίνακα θα εμφανίζονται όλα τα απαιτούμενα στοιχεία που εισήχθησαν στο Π.Σ. W-CRM και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει την

υπέρβαση. Επίσης θα αναλύει (σύμφωνα με την παρούσα) και θα αποστέλλει τις τυχόν ρήτρες που ζητά από τον ΟΤΕ.

iii. Μετά την παρέλευση των πιο πάνω αναφερομένων ημερομηνιών και εφόσον δεν έχουν σταλεί απαιτήσεις τακτοποίησης ρητρών, θεωρείται ότι δεν υπάρχουν απαιτήσεις ρητρών.

iv. Εκπρόθεσμη υποβολή των ανωτέρω πινάκων, δεν θα γίνεται αποδεκτή.

v. Οι πίνακες θα υποβάλλονται εγγράφως στην αρμόδια υπηρεσία που θα υποδεικνύεται στον Τηλεπ. Πάροχο εγγράφως κατά την υπογραφή της συμφωνίας και θα πιστοποιείται με τον αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής τους.

vi. Εντός του τέταρτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, ο ΟΤΕ θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων που αφορούν τους λειτουργούντες Α.ΡΥ.Σ. και τις βλάβες που απεστάλησαν στον ΟΤΕ τον δεύτερο μήνα του έτους και τους οποίους υπέβαλλε ως τα ανωτέρω σημεία i.1 και i.2 ο Τηλεπ. Πάροχος.

vii. Εντός του πέμπτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, ο ΟΤΕ θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων που αφορούν στις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Α και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β, που απεστάλησαν στον ΟΤΕ τον τρίτο μήνα του έτους και τους οποίους υπέβαλλε ως το ανωτέρω σημείο ii ο Τηλεπ. Πάροχος.

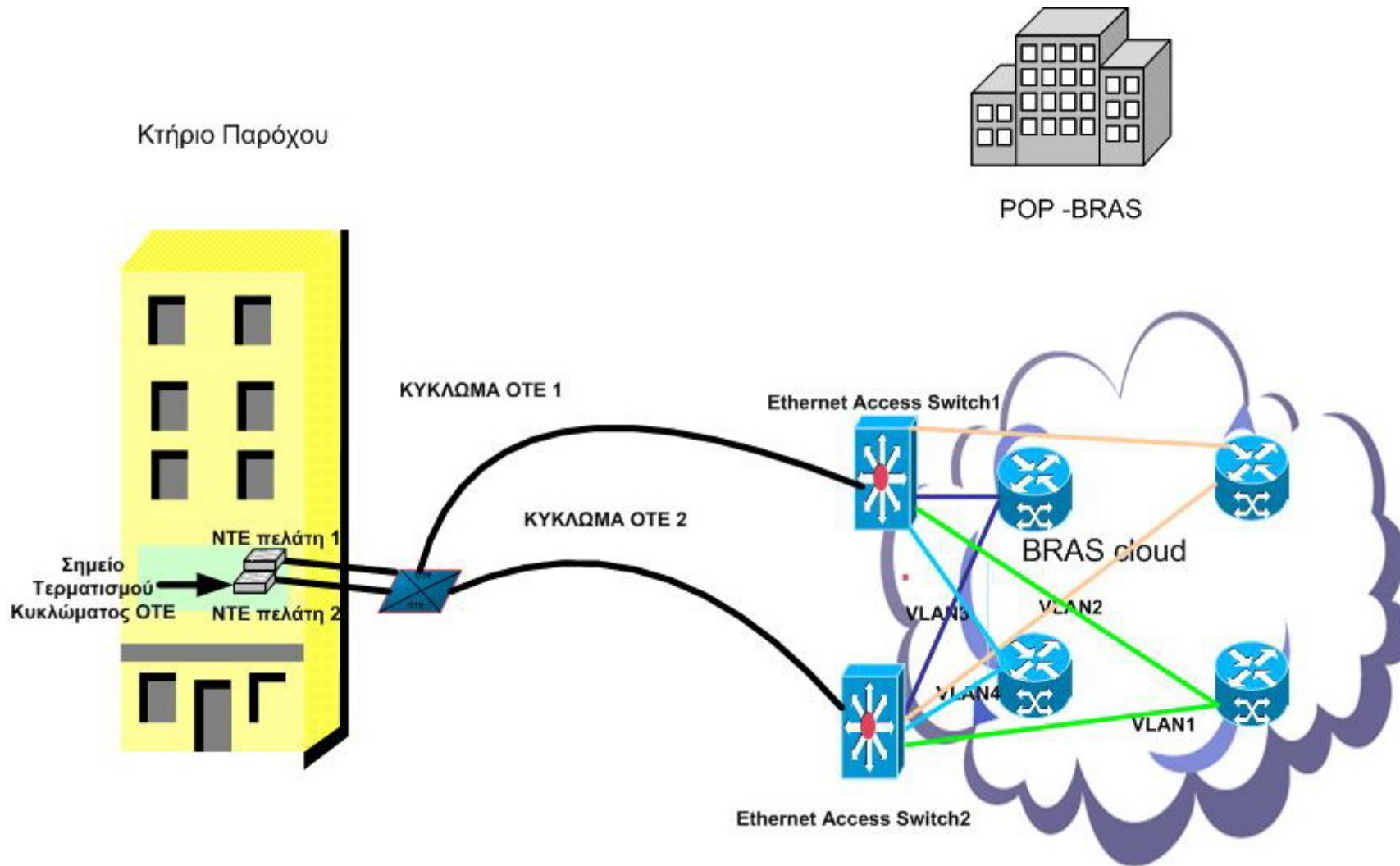
ix. Σε θετική περίπτωση (συμφωνίας): Θα πιστώνεται ο επόμενος λογαριασμός του Τηλεπ. Παρόχου, με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης και θα ενημερώνεται ο Τηλεπ. Πάροχος.

x. Σε αρνητική περίπτωση (ασυμφωνίας) του πίνακα i.1, ii.2 και ii:

- o Θα ενημερώνεται άμεσα ο Τηλεπ. Πάροχος και θα καλείται σε συνάντηση εξουσιοδοτημένων στελεχών ΟΤΕ και Παρόχου
- o Η συνάντηση θα αφορά αφενός στον έλεγχο τήρησης των δεικτών SLA, σε αμφισβήτηση στοιχείων των πινάκων των σημείων i και ii ή οποιουδήποτε άλλου στοιχείου που απέστειλε ο πάροχος και αφετέρου στη συσχέτιση του χρονικού διαστήματος παραβίασης του SLA, με πιθανά γεγονότα (events) που έχουν καταγραφεί και σχετίζονται με την συγκεκριμένη υπηρεσία για την οποία έχει προκύψει το πρόβλημα.
- o Σε περίπτωση επίλυσης της Διαφοράς, υπέρ του Τηλεπ. Παρόχου, η επίλυση θα βεβαιώνεται γραπτά και από τα δύο μέρη και θα ακολουθείται η διαδικασία σύμφωνα με την ανωτέρω υπό ix.
- o Σε περίπτωση επίλυσης της Διαφοράς, εις βάρος του Τηλεπ. Παρόχου, η επίλυση θα βεβαιώνεται γραπτά και από τα δύο μέρη και θα πραγματοποιείται η λογιστική τακτοποίηση της διαφοράς.
- o Σε περίπτωση μη επίλυσης της Διαφοράς, ισχύουν τα αναγραφόμενα στην §4.23 και στην §5.23 της Προσφοράς Αναφοράς για την Παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.

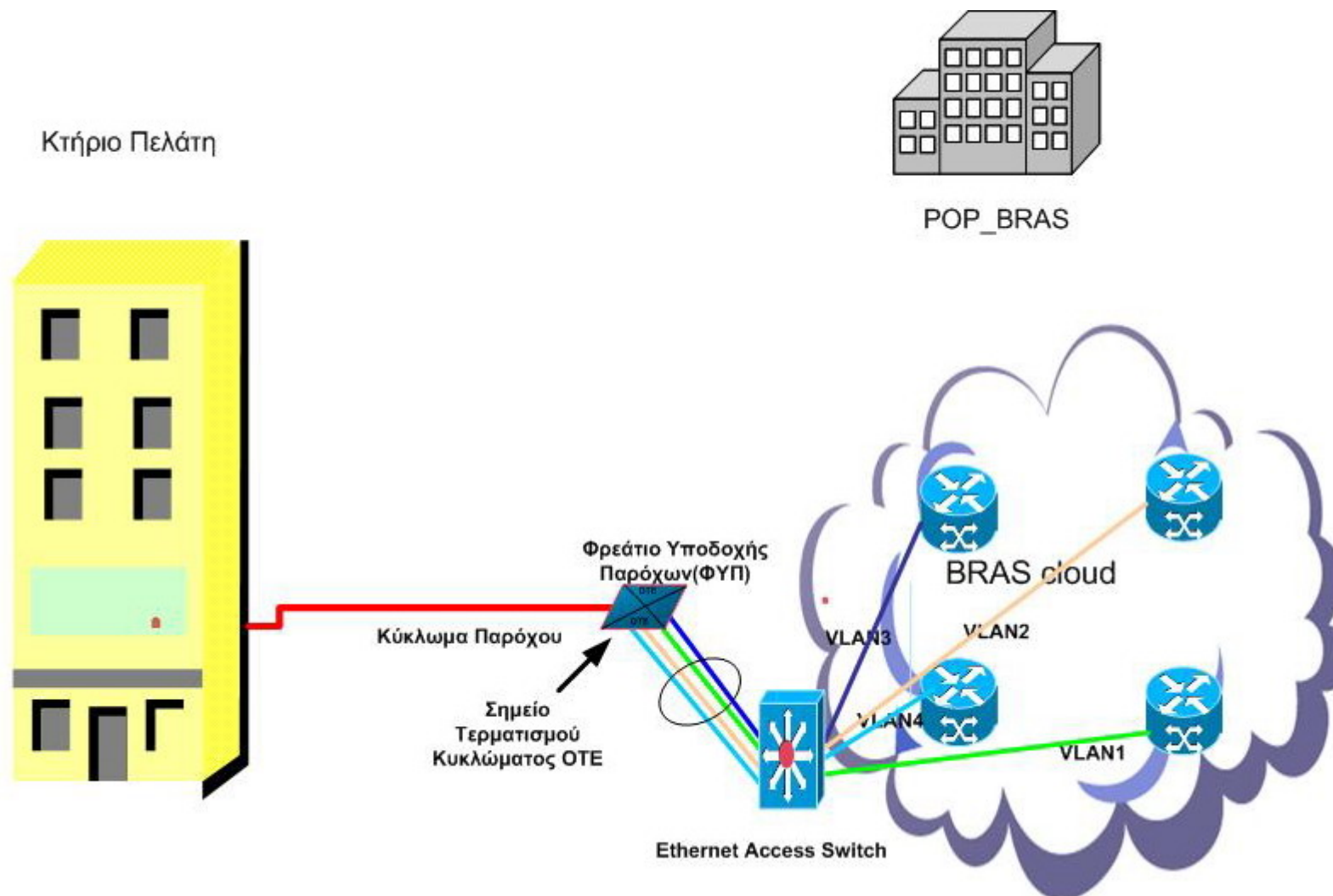
VIII. α ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'»



VIII β ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β'»



ΙΧ. β. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ –ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' *

ΕΡΓΟ : «**ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' * ΤΟΥ ΤΗΛΕΠ. ΠΑΡΟΧΟΥ**» (διεύθυνση χώρου Τηλεπ. Παρόχου)
ΜΕ ΤΟΝ ΣΠ ΕΕΑΠ (.....)

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.

Το έργο «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'* του Τηλεπ. Παρόχου» υλοποιήθηκε με βάση τη συνολική μελέτη του Έργου και σε συνεργασία με Υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΟΤΕ. Το έργο αυτό σύμφωνα με τη μελέτη η οποία έγινε αποδεκτή επί της αρχής με την επιστολή (.../....) του Τηλεπ. Παρόχου περιλαμβάνει τα εξής:

1. Εγκατάσταση και Ενεργοποίηση εξοπλισμού Ethernet Switch 3550 / 3750**.
2. Ενεργοποίηση Πρόσβασης GEMbps***** μέσω του δικτύου Πρόσβασης του ΟΤΕ.
3. Ενεργοποίηση L2TP μεταξύ του ΕΕΑΠ (.....) και του χώρου του Τηλεπ. Παρόχου, που βρίσκεται στην διεύθυνση (.....***).
4. Ενεργοποίηση Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α –Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' *.
5. Εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του ΦΥΠ καθώς και του εξοπλισμού ενεργού και παθητικού που αυτό περιλαμβάνει****.

2. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ-ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Στη (...Αθήνα) σήμερα ...-...-... συνήλθε η επιτροπή παράδοσης-παραλαβής του έργου «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'* του Τηλεπ. Παρόχου», αποτελούμενη :

Από την πλευρά του ΟΤΕ

- A)
- B)

Και επιβλέποντα του έργου από την πλευρά του Τηλεπ. Παρόχου

- Γ)
- Δ)

Και η οποία αφού έλαβε υπόψη της:

- α) Τις από τη σχετική Συμφωνία μεταξύ Ο.Τ.Ε. και Τηλεπ. Παρόχου απορρέουσες υποχρεώσεις του ΟΤΕ.
- β) Τις εκθέσεις εξέλιξης της πορείας υλοποίησης του έργου.
- γ) Τις επιστολές επί του θέματος, που αντηλλάγησαν μεταξύ ΟΤΕ και Τηλεπ. Παρόχου
- δ) Τις αναλυτικά περιγραφόμενες κατωτέρω ημερομηνίες ενεργοποίησης των αντίστοιχων κυκλωμάτων που παρεδόθησαν σε πλήρη λειτουργία από ...-...-..... και λειτουργούν έκτοτε χωρίς προβλήματα

Πρόεβη :

Στην ποσοτική παραλαβή (και επιβεβαίωση των πινάκων υλικών) του συνόλου των διατάξεων, εξαρτημάτων και συσκευών που απαρτίζουν το έργο «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'* του Τηλεπ. Παρόχου».

Στη διαπίστωση της συνολικής καλής λειτουργίας του έργου «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'* του Τηλεπ. Παρόχου» που καλύπτει πλήρως το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων.

Κατόπιν των ανωτέρω η επιτροπή πιστοποιεί την συνολική καλή λειτουργία του έργου «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'* του Τηλεπ. Παρόχου.....»,

και εκδίδει το παρόν πιστοποιητικό Οριστικής Παράδοσης και Παραλαβής του έργου «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' / Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'* του Τηλεπ. Παρόχου» σε πλήρη και καλή λειτουργία στον Τηλεπ. Πάροχο και συμφωνεί όπως η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος αρχίζει από την

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Για τον ΟΤΕ

Για τον Τηλεπ. Πάροχο

* διαγράφεται κατά περίπτωση

** διαγράφεται ολόκληρη η γραμμή για υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β'

*** για την Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α' αναγράφεται η Ταχυδρομική Δ/ση Εγκατάστασης του Εξοπλισμού CPE. Για την Ο.Κ.ΣΥ.Α - Β' αναγράφεται η φράση "ΦΥΠ"

**** διαγράφεται ολόκληρη η γραμμή για υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α'

***** αναγράφεται η ταχύτητα πρόσβασης σε Mbps