

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ  
ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΤΑΘΕΙΣΑ  
«ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ  
ΟΤΕ 2007  
ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ»**

Μαρούσι, Μάιος 2007

**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 Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών, την οποία ο ΟΤΕ Α.Ε., ως οργανισμός με σημαντική ισχύ στη σχετική αγορά λιανικής πρόσβασης στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο σε σταθερή θέση μέσω PSTN και BRA - ISDN, συνδέσεων για οικιακούς και μη οικιακούς πελάτες, οφείλει να δημοσιεύει και να τηρεί ενήμερη, σύμφωνα με τις διατάξεις της Α.Π. ΕΕΤΤ 411/017/22.11.2006, (ΦΕΚ 1873/Β/28-12-2006).

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει την πρόταση του ΟΤΕ αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών 2007, όπως αυτή υποβλήθηκε στην ΕΕΤΤ παρέχοντας στα ενδιαφερόμενα μέρη τη 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 15 Μαΐου, ημέρα Τρίτη μέχρι και 18 Ιουνίου 2007, ημέρα Δευτέρα.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 18<sup>η</sup> Ιουνίου 2007 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 τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την*

### ***Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών***

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

**EETT**

*Λ. Κηφισίας 60,*

*15125 Μαρούσι*

*Αττική*

*Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου :wlr@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:  
*wlr@eett.gr*

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

---

**Προσφορά Αναφοράς  
Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος  
Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών  
2007**

---



## Περιεχόμενα

1.	Γενικά .....	7
1.1.	Αντικείμενο .....	7
1.2.	Ορισμοί .....	7
2.	Σύμβαση.....	8
3.	Τροποποίηση Προσφοράς.....	8
4.	Προσφερόμενες Υπηρεσίες .....	8
4.1.	Περιγραφή Υπηρεσίας Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών PSTN.....	8
4.2.	Περιγραφή Υπηρεσίας Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών BRA-ISDN.....	8
4.3.	Περιγραφή Ψηφιακών Υπηρεσιών μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών .....	9
4.4.	Αριθμοδότηση .....	9
5.	Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης .....	10
5.1.	Παροχή Πληροφοριών από τον ΟΤΕ .....	10
5.2.	Διαχείριση Αιτημάτων Χορήγησης Υπηρεσιών ΧΕΓ .....	10
6.	Αιτήματα Χορήγησης Υπηρεσιών ΧΕΓ .....	12
6.1.	Αίτημα χορήγησης ΧΕΓ .....	12
6.2.	Αίτημα Παροχής Πρόσθετων Ψηφιακών Υπηρεσιών μέσω ΧΕΓ .....	13
6.3.	Αίτημα Μετατροπής Σύνδεσης PSTN σε BRA-ISDN και Αντίστροφα.....	13
6.4.	Ακύρωση αιτήματος.....	14
6.5.	Αίτημα Διακοπής Υπηρεσίας ΧΕΓ.....	14
6.6.	Αίτημα Φορητότητας Αριθμού σε Γραμμή που Εκμισθώνεται Χονδρικά.....	14
6.7.	Συνοπτικά: Λόγοι Αυτόματης Ακύρωσης Υπηρεσίας ΧΕΓ .....	14
6.8.	Αιτήματα βλαβών .....	15
6.9.	Τηλεφωνικός κατάλογος.....	15
7.	Οικονομικοί όροι.....	16
7.1.	Χρεώσεις - Όροι πληρωμής.....	16
7.2.	Πληροφορίες Τιμολογίων.....	16
7.3.	Χρόνος Εξόφλησης Λογαριασμών .....	16
7.4.	Τόκοι Υπερμερίας.....	16
7.5.	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) .....	16
7.6.	Προσωρινή και οριστική διακοπή των υπηρεσιών .....	16
7.7.	Αμφισβήτηση Λογαριασμού .....	17
7.8.	Δομή τιμοκαταλόγου.....	17
8.	Διάρκεια παροχής Υπηρεσιών.....	18
8.1.	Διάρκεια παροχής .....	18
9.	Εγγυοδοσία.....	19
10.	Πληροφοριακά Συστήματα (Π.Σ.).....	20

I.1.	Σκοπός Π.Σ. ....	20
I.2.	Σύνδεση με το σύστημα .....	20
I.3.	Πληροφοριακά Στοιχεία .....	20
I.4.	Δείκτες Αποδοτικότητας (ΔΑ).....	20
Παράρτημα I.	Ψηφιακές Υπηρεσίες μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών .....	22
Παράρτημα II.	Όροι και οι προϋποθέσεις παροχής υπηρεσίας ΧΕΓ .....	26
1.	Αρχή της Εμπιστευτικότητας- Συμφωνία .....	26
2.	Εκχώρηση Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων.....	26
3.	Καταγγελία .....	26
4.	Δημοσιότητα .....	27
5.	Ανωτέρα Βία .....	27
6.	Αποζημίωση – Ευθύνη.....	27
7.	Επίλυση Διαφορών – Ισχύον Δίκαιο.....	28
8.	Τροποποίηση Σύμβασης Πλαίσιο .....	28
9.	Επικεφαλίδες - Παραρτήματα .....	28
Παράρτημα III.	Αιτήσεις χορήγησης των υπηρεσιών ΧΕΓ προς τους τελικούς χρήστες .....	29
Παράρτημα IV.	Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA).....	30
1.	Ορισμοί .....	30
2.	Γενικά .....	30
3.	Λόγοι Καθυστέρησης «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ» .....	30
4.	Βλάβες .....	31
4.1.	Διαχείριση βλάβης .....	31
4.2.	Χρόνος Άρσης Βλάβης.....	31
4.3.	Ρήτρες Χρόνου Άρσης Βλάβης.....	31
5.	Προβλέψεις.....	31
6.	Ανώτερο όριο κατάθεσης αιτημάτων .....	32
7.	Προγραμματισμένες & έκτακτες εργασίες.....	32
Παράρτημα V.	Τέλη της υπηρεσίας ΧΕΓ .....	33
Παράρτημα VI.	Υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής .....	34

## 1. Γενικά

### 1.1. Αντικείμενο

Η παρούσα Προσφορά Αναφοράς (εφεξής προσφορά) αφορά τις υπηρεσίες Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών τις οποίες προσφέρει ο ΟΤΕ στους αδειοδοτημένους από την ΕΕΤΤ Παρόχους Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στο πλαίσιο των υποχρεώσεων του σε εφαρμογή της 411/017/22-11-2006 ΑΠ της ΕΕΤΤ.

Η υπηρεσία Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών παρέχει τη δυνατότητα στους Παρόχους Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών να μισθώνουν από τον ΟΤΕ τη γραμμή πρόσβασης PSTN ή ISDN-BRA ενός τελικού χρήστη υπό όρους χονδρικής, προκειμένου να την διαθέσουν στον τελικό χρήστη σε συνδυασμό με την παροχή υπηρεσιών δρομολόγησης των κλήσεων του τελικού χρήστη μέσω της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα.

### 1.2. Ορισμοί

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

**«Υπηρεσία Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ)»:** Η υπηρεσία ΧΕΓ συνίσταται στη δυνατότητα του παρόχου να μισθώνει από τον ΟΤΕ τη γραμμή πρόσβασης του τελικού χρήστη υπό όρους χονδρικής, προκειμένου να διαθέτει ο ίδιος την πρόσβαση στον τελικό χρήστη. Η υπηρεσία ΧΕΓ αφορά τις γραμμές πρόσβασης PSTN και τις γραμμές πρόσβασης ISDN-BRA.

**«Δικαιούχος»:** Ο εκάστοτε Πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών νόμιμα αδειοδοτημένος για την παροχή των αναφερόμενων στην προσφορά υπηρεσιών, ο οποίος έχει υπογράψει την σύμβαση πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ΧΕΓ με τον ΟΤΕ.

**«Πάροχος»:** Ο εκάστοτε Πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών νόμιμα αδειοδοτημένος για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

**«τελικός χρήστης»:** Φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί τη γραμμή πρόσβασης και δύναται να συνάψει σύμβαση με τον Δικαιούχο για την παροχή υπηρεσιών ΧΕΓ.

**«Τερματικός Εξοπλισμός ΟΤΕ»:** Οι τερματικές διατάξεις που εγκαθίστανται από τον ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη, αναγκαίες για την πρόσβαση στο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο του ΟΤΕ.

**«Γραμμή πρόσβασης PSTN»:** Αποκλειστική τηλεφωνική γραμμή PSTN (Public Switched Telephone Network) από το κέντρο μεταγωγής που ανήκει ο τελικός χρήστης μέχρι το σημείο απόληξης του δικτύου ΟΤΕ που μαζί με τον αριθμό κλήσης και τον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό του τελικού χρήστη (τηλεφωνική συσκευή κλπ.) εξασφαλίζουν την χρήση του Δημόσιου Τηλεφωνικού Δικτύου.

**«Γραμμή πρόσβασης ISDN-BRA»:** Αποκλειστική ψηφιακή γραμμή ISDN-BRA (Integrated Services Digital Network – Basic Rate Access) από το ISDN κέντρο μεταγωγής του ΟΤΕ που ανήκει ο τελικός χρήστης μέχρι το σημείο απόληξης του δικτύου ΟΤΕ, καθώς και μία τερματική διάταξη απόληξης δικτύου (NT/LTE), που μαζί με τον αριθμό κλήσης και τον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό του τελικού χρήστη (τηλεφωνική συσκευή κλπ.) εξασφαλίζουν την χρήση του Δημόσιου Τηλεφωνικού Δικτύου.

## 2. Σύμβαση

Για την εφαρμογή της προσφοράς υπογράφεται σχετική σύμβαση πλαίσιο μεταξύ του ΟΤΕ και του παρόχου. Οι όροι και οι προϋποθέσεις για την χονδρική εκμίσθωση γραμμών που αναφέρονται στο Παράρτημα ΙΙ αποτελούν μέρος της «Σύμβασης Πλαίσιο για την Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών από τον ΟΤΕ». Απαραίτητη προϋπόθεση για την υπογραφή της Σύμβασης Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών ΧΕΓ είναι να έχει συνάψει ο Πάροχος Σύμβαση Διασύνδεσης με τον ΟΤΕ, η οποία περιλαμβάνει την υπηρεσία Συλλογής Κλήσεων μέσω Κωδικού Προεπιλογής Φορέα.

## 3. Τροποποίηση Προσφοράς

Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί την παρούσα προσφορά, λόγω ενδεχόμενων νομοθετικών και κανονιστικών μεταβολών καθώς και μεταβολών λόγω επανασχεδιασμού της αρχιτεκτονικής του δικτύου του, οι οποίες επιφέρουν τροποποιήσεις στην δομή των προσφερόμενων υπηρεσιών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 411/017/22-11-2006 ΑΠ της ΕΕΤΤ.

## 4. Προσφερόμενες Υπηρεσίες

Η παρούσα Προσφορά περιλαμβάνει τους τεχνικούς και οικονομικούς όρους σχετικά με τις ακόλουθες υπηρεσίες:

1. Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών Πρόσβασης PSTN
2. Χονδρική Εκμίσθωση Ψηφιακών Γραμμών Πρόσβασης ISDN-BRA
3. Ψηφιακές Υπηρεσίες μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών

Οι Δικαιούχοι μπορούν να διαθέτουν υπηρεσίες λιανικής πρόσβασης, μέσω της υπηρεσίας χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών, σε τελικούς χρήστες που συνδέονται στο δίκτυο του ΟΤΕ με PSTN ή ISDN-BRA σταθερή τηλεφωνική σύνδεση και οι οποίοι έχουν ενεργοποιήσει την υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα με τον ίδιο Δικαιούχο, σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις, όπως αυτοί περιγράφονται στη σχετική Σύμβαση Διασύνδεσης - Υπηρεσία Συλλογής Κλήσεων μέσω Κωδικού Προεπιλογής Φορέα. Ο ΟΤΕ δίνει τη δυνατότητα στους παρόχους να αιτηθούν συγχρόνως τη χονδρική εκμίσθωση γραμμών και την υπηρεσία προεπιλογής φορέα για έκαστο τελικό χρήστη.

### 4.1. Περιγραφή Υπηρεσίας Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών PSTN

Η χονδρική εκμίσθωση γραμμών δίνει τη δυνατότητα στον Δικαιούχο να προσφέρει σε τελικούς χρήστες γραμμές πρόσβασης PSTN με την εκμίσθωση της γραμμής λιανικής πρόσβασης του ΟΤΕ. Οι γραμμές PSTN παρέχουν ένα κανάλι επικοινωνίας αρχικά σχεδιασμένο για κίνηση φωνής, μπορούν να υποστηρίξουν fax και μεταφορά δεδομένων μέσω modem με ταχύτητες έως 56 Kbps.

### 4.2. Περιγραφή Υπηρεσίας Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών BRA-ISDN

Η χονδρική εκμίσθωση γραμμών δίνει τη δυνατότητα στον Δικαιούχο να προσφέρει σε τελικούς χρήστες γραμμές πρόσβασης ISDN-BRA με την εκμίσθωση της γραμμής λιανικής πρόσβασης του ΟΤΕ. Η γραμμή ISDN-BRA υποστηρίζει 2 κανάλια επικοινωνίας είτε για χρήση φωνής είτε για χρήση δεδομένων.



### **4.3. Περιγραφή Ψηφιακών Υπηρεσιών μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών**

Ο Δικαιούχος δύναται να διαθέτει στους τελικούς χρήστες μέσω των υπηρεσιών χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών πρόσβασης, PSTN και ISDN-BRA, ψηφιακές υπηρεσίες. Ο αναλυτικός κατάλογος των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ι.

### **4.4. Αριθμοδότηση**

Ο αριθμός του τελικό χρήστη αποτελεί μέρος του αριθμοδοτικού φάσματος του ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ είναι υπεύθυνος για την καταβολή των τελών χρήσης των αριθμών των συνδρομητών ΧΕΓ στην ΕΕΤΤ και περιλαμβάνει τους αριθμούς αυτούς στην ετήσια έκθεση χρήσης αριθμοδοτικών πόρων που υποβάλλει στην ΕΕΤΤ.

## **5. Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης**

### **5.1. Παροχή Πληροφοριών από τον ΟΤΕ**

Η παρούσα προσφορά δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα ([www.wholesale.gr](http://www.wholesale.gr)). Επιπλέον ο ΟΤΕ παρέχει στους Δικαιούχους γενικές πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις προϋποθέσεις χορήγησης της υπηρεσίας, τον χρόνο ενεργοποίησης και το κόστος της υπηρεσίας Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών.

Οι πληροφορίες παρέχονται ύστερα από υποβολή σχετικού ερωτήματος εγγράφως, τηλεφωνικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς την αρμόδια Εμπορική Υπηρεσία του ΟΤΕ.

Οι απαντήσεις του ΟΤΕ σε ερωτήματα δίνονται εντός το πολύ τριών (3) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος.

Για πληροφορίες σχετικά με την παρούσα Προσφορά, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται:

*ΟΤΕ Α.Ε.*

*Γενική Διεύθυνση Εγχώριων Παράχων*

*Δ/νση Εμπορικής Λειτουργίας*

*Υποδ/νση Πωλήσεων*

*Δ.Μ. ΟΤΕ, Κηφισίας 99, 151 25 Μαρούσι,*

*Τηλέφ : 210 611 ....*

*Fax : 210 611 ....*

*e-mail :*

### **5.2. Διαχείριση Αιτημάτων Χορήγησης Υπηρεσιών ΧΕΓ**

#### ***5.2.1. Γενικοί Όροι***

Οι αιτήσεις χορήγησης των υπηρεσιών ΧΕΓ προς τους τελικούς χρήστες, υποδείγματα των οποίων επισυνάπτονται στην παρούσα προσφορά ως Παράρτημα ΙΙΙ, θα πρέπει να συμπληρώνονται πλήρως και να υπογράφονται από τον τελικό χρήστη.

Οι αιτήσεις θα υποβάλλονται από τον Δικαιούχο μέσω ενός Πληροφοριακού Συστήματος, που πρόκειται να αναπτύξει ο ΟΤΕ για τον σκοπό αυτό, όπως αυτό περιγράφεται στην παράγραφο 10 «Πληροφοριακά Συστήματα (Π.Σ.)» της προσφοράς και μέσω του οποίου θα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά οι διαδικασίες διαχείρισης των αιτημάτων που παρουσιάζονται συνοπτικά στην συνέχεια. Οι αιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών ΧΕΓ διαχειρίζονται και εξυπηρετούνται με σειρά προτεραιότητας βασισμένη στην ημερομηνία κατάθεσης τους.

#### ***5.2.2. Κατάθεση – Παραλαβή Αιτήσεων***

Οι αιτήσεις των τελικών χρηστών, υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τον Δικαιούχο στον ΟΤΕ μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ. Η κατάθεση μίας αίτησης παροχής ΧΕΓ δεν αποτελεί και αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης αιτήσεων χορήγησης υπηρεσιών ΧΕΓ παρουσιάζεται παρακάτω στο Κεφάλαιο 6.

Σε κάθε περίπτωση η ικανοποίηση των υποβαλλόμενων αιτήσεων γίνεται σύμφωνα με τις προβλέψεις του Δικαιούχου, όπως αυτές ορίζονται στο Παράρτημα ΙV, παράγραφος 5.

### ***5.2.3. Απαραίτητες Πληροφορίες Αιτημάτων***

Οι πληροφορίες που απαιτούνται από τον ΟΤΕ για την διεκπεραίωση των αιτημάτων χορήγησης υπηρεσιών ΧΕΓ είναι:

- Είδος αιτήματος (Αίτημα χορήγησης ΧΕΓ, αίτημα χορήγησης πρόσθετης ψηφιακής υπηρεσίας ΧΕΓ κλπ.)
- Στοιχεία Δικαιούχου
- Αριθμός τηλεφώνου, τύπος γραμμής πρόσβασης
- Διεύθυνση λειτουργίας της γραμμής πρόσβασης
- Στοιχεία τελικού χρήστη:
  - Επώνυμο και Όνομα (Επωνυμία σε περίπτωση εταιρείας)
  - ΑΦΜ (εφόσον είναι κάτοχος ΑΦΜ), αριθμό ΔΤ ή διαβατηρίου σε περιπτώσεις όπου ο αιτών δεν είναι κάτοχος ΑΦΜ.

### ***5.2.4. Διαπιστευμένοι εκπρόσωποι Δικαιούχου***

Ο Δικαιούχος θα πρέπει να ορίσει τους εκπροσώπους του, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την κατάθεση αιτημάτων και τον απαραίτητο συντονισμό ενεργειών.

## **6. Αιτήματα Χορήγησης Υπηρεσιών ΧΕΓ**

### **6.1. Αίτημα χορήγησης ΧΕΓ**

#### **6.1.1. Αίτημα χορήγησης ΧΕΓ**

Το αίτημα χορήγησης ΧΕΓ αφορά την χονδρική εκμίσθωση γραμμής πρόσβασης PSTN ή ISDN-BRA ενός τελικού τελικό χρήστη από τον ΟΤΕ σε έναν Δικαιούχο. Για την χορήγηση υπηρεσίας ΧΕΓ ο Δικαιούχος θα υποβάλει σχετικό αίτημα ηλεκτρονικά στον ΟΤΕ.

Για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος ενεργοποίησης υπηρεσιών ΧΕΓ, απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο τελικός χρήστης να έχει ενεργοποιημένη την υπηρεσία προεπιλογής φορέα με τον ίδιο Δικαιούχο που υποβάλλει το σχετικό αίτημα. Σχετικά διακρίνονται τρεις περιπτώσεις:

α. Ο τελικός χρήστης διαθέτει ήδη ενεργοποιημένη την υπηρεσία προεπιλογής φορέα με τον ίδιο Δικαιούχο.

Για την χορήγηση της υπηρεσίας ΧΕΓ απαιτείται μόνο η υποβολή αιτήματος χορήγησης χονδρικής εκμίσθωσης της γραμμής πρόσβασης. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ υποχρεούται εντός πέντε ημερών από την υποβολή της αίτησης να απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι αποδεκτή. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, ο ΟΤΕ κοινοποιεί στον Δικαιούχο το συγκεκριμένο λόγο απόρριψης της αιτήσεως.

β. Ο τελικός χρήστης δεν διαθέτει ενεργοποιημένη την υπηρεσία προεπιλογής φορέα με τον ίδιο Δικαιούχο.

Για την χορήγηση της υπηρεσίας ΧΕΓ υποβάλλει συνδυασμένο αίτημα χορήγησης χονδρικής εκμίσθωσης της γραμμής πρόσβασης και αίτημα προεπιλογής φορέα με τον ίδιο Δικαιούχο σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα. Άλλως η αίτηση θα απορρίπτεται αυτόματα. Στην περίπτωση αυτή ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης ορίζεται η ημερομηνία της αποδοχής της αίτησης προεπιλογής φορέα με τον ίδιο Δικαιούχο.

γ. Ο τελικός χρήστης διαθέτει ενεργοποιημένη την υπηρεσία ΧΕΓ και την υπηρεσία προεπιλογής φορέα με διαφορετικό Δικαιούχο.

Για την χορήγηση της υπηρεσίας ΧΕΓ σε ένα Δικαιούχο Β, ο Δικαιούχος Β θα καταθέσει συνδυασμένο αίτημα ΧΕΓ και προεπιλογής φορέα σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται παραπάνω. Με την παραλαβή του σχετικού αιτήματος ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τον υφιστάμενο πάροχο.

Οι αποδεκτές αιτήσεις παραμένουν στο πληροφοριακό σύστημα ανεκτέλεστες για διάστημα πέντε ημερών. Κατά το διάστημα αυτό ο υφιστάμενος πάροχος που διαθέτει την γραμμή πρόσβασης δύναται να επικοινωνεί με τον τελικό χρήστη ενημερώνοντας τον ότι υπάρχει σχετικό αίτημα μεταφοράς της γραμμής του σε άλλο πάροχο. Σε περίπτωση που μέσα στην περίοδο αυτή δεν κατατεθεί από τον υφιστάμενο πάροχο αίτημα κατάργησης της χορήγησης της υπηρεσίας ΧΕΓ προς τον νέο πάροχο, ο ΟΤΕ ενεργοποιεί την υπηρεσία ΧΕΓ στον νέο πάροχο. Η χρονική ανοχή είναι απαραίτητη για την διασφάλιση της τελικής επιλογής των χρηστών.

Η χονδρική εκμίσθωση γραμμών από τον ΟΤΕ θα είναι διαθέσιμη μόνο για γραμμές τελικών χρηστών που η υπηρεσία τηλεφωνικής σύνδεσης είναι ενεργοποιημένη την χρονική στιγμή που υποβάλλεται το αίτημα από τον Δικαιούχο και δεν εκκρεμεί αίτηση κατάργησης της σύνδεσης ή η σύνδεση δεν βρίσκεται σε προσωρινή διακοπή.

Με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας γραμμής πρόσβασης ΧΕΓ, διατηρούνται όλες οι υπάρχουσες ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών (§4.3) του τελικού χρήστη. Οι υπηρεσίες που αφορούν την γραμμή πρόσβασης του τελικού χρήστη και δεν παρέχονται μέσω ΧΕΓ θα καταργούνται αυτόματα, εκτός εάν στην αίτηση που υποβάλλει προς τον Δικαιούχο ο τελικός χρήστης ζητήσει διαφορετικά. Από την ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας ΧΕΓ στο Δικαιούχο ο ΟΤΕ παύει να τιμολογεί τον τελικό χρήστη για την γραμμή πρόσβασης και τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της υπηρεσίας

ΧΕΓ και τιμολογεί αντίστοιχα τον Δικαιούχο, σύμφωνα με τα τέλη της υπηρεσίας που αναφέρονται στο Παράρτημα V.

Ο Δικαιούχος θα είναι υπεύθυνος για την πρόβλεψη του αριθμού σχετικών αιτημάτων χορήγησης ΧΕΓ σύμφωνα με την παράγραφο 5, Παράρτημα IV.

### **6.1.2. Λόγοι απόρριψης ενός αιτήματος ΧΕΓ**

Ο ΟΤΕ δύναται να απορρίψει αίτημα για προεπιλογή για τους παρακάτω λόγους:

- Διαφορετικό επώνυμο ή επωνυμία
- Διαφορετικό όνομα
- Διαφορετικός αριθμός ΔΤ ή αριθμός διαβατηρίου
- Διαφορετικό ΑΦΜ
- Λάθος αριθμός τηλεφώνου
- Λάθος είδος σύνδεσης
- Ταυτόχρονη εισαγωγή ίδιας αίτησης από 2 παρόχους
- Δεν έχει περάσει 2μηνο από την ενεργοποίηση της υπηρεσίας
- Η σύνδεση του τελικού χρήστη είναι σε προσωρινή διακοπή
- Εκκρεμεί αίτηση κατάργησης της σύνδεσης.
- Δεν επιθυμεί ο τελικός χρήστης (αφορά τις περιπτώσεις του 5ημέρου, όπως περιγράφεται στην §6.1.1)
- Λάθος καταχώρηση (εκ παραδρομής λάθος)
- Δεν είναι ενεργοποιημένη η υπηρεσία προεπιλογής φορέα με τον ίδιο Δικαιούχο και δεν έχει κατατεθεί συνδυασμένη αίτηση προεπιλογής
- Απόρριψη της αίτησης προεπιλογής σε περίπτωση συνδυασμένης αίτησης.

Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού ΔΤ ή Διαβατηρίου, οπότε και απόρριψης της αίτησης χορήγησης ΧΕΓ από τον ΟΤΕ λόγω μη συμφωνίας του αριθμού ΔΤ ή Διαβατηρίου, ο τελικός χρήστης δύναται να υποβάλλει εκ νέου την αίτηση ΧΕΓ επισυνάπτοντας αντίγραφο του ΔΤ ή του Διαβατηρίου του προκειμένου να αιτιολογήσει την αλλαγή του αριθμού ΔΤ ή του Διαβατηρίου του. Το αντίγραφο του ΔΤ ή του Διαβατηρίου κοινοποιούνται από τον Δικαιούχο στον ΟΤΕ, ο οποίος οφείλει να ενημερώσει τα στοιχεία που τηρεί και να προβεί στην ενεργοποίηση της υπηρεσίας ΧΕΓ, εφόσον γίνει αποδεκτή η σχετική αίτηση.

Το τέλος απόρριψης αναφέρεται στο Παράρτημα V.

### **6.2. Αίτημα Παροχής Πρόσθετων Ψηφιακών Υπηρεσιών μέσω ΧΕΓ**

Ο Δικαιούχος έχει τη δυνατότητα να αιτείται την παροχή πρόσθετων ψηφιακών υπηρεσιών μέσω της χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών για την γραμμή πρόσβασης τελικού χρήστη στον οποίο ήδη διαθέτει την υπηρεσία ΧΕΓ, σύμφωνα με τον αναλυτικό κατάλογο των σχετικών ευκολιών δικτύου (Παράρτημα I).

Για την υλοποίηση του αιτήματος ο Δικαιούχος καταχωρεί σχετικό αίτημα στο πληροφοριακό σύστημα. Ο ΟΤΕ υποχρεούται εντός συγκεκριμένου αριθμού εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αίτησης να απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι πλήρης. Σε περίπτωση απόρριψης, ο ΟΤΕ κοινοποιεί στον Δικαιούχο το συγκεκριμένο λόγω απόρριψης της αιτήσεως.

Από την ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας της αιτούμενης πρόσθετης ψηφιακής υπηρεσίας ΧΕΓ στο Δικαιούχο ο ΟΤΕ τιμολογεί αντίστοιχα τον Δικαιούχο, σύμφωνα με τα τέλη της υπηρεσίας, όπως αυτά αναφέρονται στο Παράρτημα V.

### **6.3. Αίτημα Μετατροπής Σύνδεσης PSTN σε BRA-ISDN και Αντίστροφα**

6.3. Το αίτημα μετατροπής σύνδεσης PSTN σε ISDN-BRA (και αντίστροφα) αφορά την μετατροπή της τηλεφωνικής γραμμής ενός πελάτη PSTN του ΟΤΕ για τον οποίο έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία χονδρικής εκμίσθωσης γραμμής στον Δικαιούχο σε γραμμή ISDN-

BRA, με ταυτόχρονη διατήρηση της υπηρεσίας χονδρικής εκμίσθωσης της στον Δικαιούχο (και αντίστροφα).

Κατόπιν σχετικού αιτήματος του Δικαιούχου ο ΟΤΕ αναλαμβάνει να μετατρέψει την τεχνολογία της γραμμής του τελικού χρήστη.

Τα τέλη της υπηρεσίας αναφέρονται στο Παράρτημα V.

#### **6.4. Ακύρωση αιτήματος**

Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος ζητήσει ακύρωση κατατεθείσας αίτησης που αφορά τη χονδρική εκμίσθωση γραμμών, πριν την ολοκλήρωση της διαδικασίας χορήγησης της υπηρεσίας σε αυτόν, επιβαρύνεται με το τέλος ακύρωσης.

Το τέλος της υπηρεσίας αναφέρεται στο Παράρτημα V.

#### **6.5. Αίτημα Διακοπής Υπηρεσίας ΧΕΓ**

Σε περίπτωση που Δικαιούχος επιθυμεί την διακοπή της υπηρεσίας ΧΕΓ με συγκεκριμένο τελικό χρήστη συμπληρώνει σχετική αίτηση προς τον ΟΤΕ.

Η ενημέρωση του Δικαιούχου σχετικά με την αποδοχή της αίτησης είναι άμεση. Οι αποδεκτές αιτήσεις παραμένουν σε εκκρεμότητα για 5 μέρες και με την παρέλευση του ως άνω διαστήματος υλοποιούνται. Μετά την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος ο τελικός χρήστης θα τιμολογείται εξολοκλήρου από τον ΟΤΕ.

#### **6.6. Αίτημα Φορητότητας Αριθμού σε Γραμμή που Εκμισθώνεται Χονδρικά**

Αίτημα φορητότητας αριθμού σε γραμμή που εκμισθώνεται χονδρικά αφορά αίτημα διακοπής της παροχής της γραμμής πρόσβασης του τελικού χρήστη μέσω του δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου του ΟΤΕ και μεταφοράς σε άλλον Πάροχο, με διατήρηση του αριθμού, για γραμμή που εκμισθώνεται χονδρικά.

Με την υλοποίηση του σχετικού αιτήματος, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία φορητότητας αριθμού, η ΧΕΓ καταργείται αυτόματα.

#### **6.7. Συνοπτικά: Λόγοι Αυτόματης Ακύρωσης Υπηρεσίας ΧΕΓ**

Η υπηρεσία ΧΕΓ που είναι ενεργοποιημένη για μία γραμμή πρόσβασης τελικού χρήστη καταργείται αυτόματα στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Κατάργηση της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα του τελικού χρήστη με τον ίδιο Δικαιούχο (π.χ. λόγω αλλαγής παρόχου ή κατάργησης)
- Αλλαγή διεύθυνσης της γραμμής πρόσβασης του τελικού χρήστη χωρίς την διατήρηση του αριθμού της.
- Αλλαγή αριθμού τελικού χρήστη
- Αλλαγή επωνυμίας τελικού χρήστη
- Καταγγελία σύμβασης σύνδεσης στον ΟΤΕ
- Κατάθεση αιτήματος μεταφοράς αριθμού (φορητότητας) σε πάροχο άλλο από τον ΟΤΕ
- Μετατροπή από PSTN σε MSN

## **6.8. Αιτήματα βλαβών**

### ***6.8.1. Λήψη βλαβών από τελικούς χρήστες***

Οι βλάβες των τελικών χρηστών, των οποίων οι γραμμές πρόσβασης έχουν εκμισθωθεί χονδρικά από τον Δικαιούχο, θα αναφέρονται από τους τελικούς χρήστες στον Δικαιούχο και όχι στον ΟΤΕ.

### ***6.8.2. Διαχείριση βλαβών***

Με την υποβολή από τον τελικό χρήστη βλάβης, ο Δικαιούχος θα πρέπει καταρχήν να επιβεβαιώσει ότι η βλάβη δεν οφείλεται σε παράγοντες ή συστήματα εκτός του δικτύου του ΟΤΕ και μόνο εάν η βλάβη οφείλεται στο δίκτυο του ΟΤΕ, θα υποβάλλει σχετικό αίτημα μέσω του πληροφοριακού συστήματος που θα αναπτύξει ο ΟΤΕ για την υπηρεσία. Για την επίλυση του αιτήματος από τον ΟΤΕ θα πρέπει ο Δικαιούχος να διαθέτει στον ΟΤΕ όλα τα απαραίτητα για την επίλυση του στοιχεία. Αιτήματα με ημιτελείς, ασαφείς ή μη ασφαλείς πληροφορίες θα απορρίπτονται από τον ΟΤΕ. Σε περιπτώσεις που κρίνεται απαραίτητο, ο ΟΤΕ δύναται να επικοινωνεί ή να επισκέπτεται τον τελικό χρήστη με σκοπό τον εντοπισμό και επισκευή της βλάβης. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν οφείλεται στο δίκτυο του ΟΤΕ και συνεργείο ΟΤΕ επισκέπτεται το χώρο του τελικού χρήστη ο Δικαιούχος επιβαρύνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης.

Το πληροφοριακό σύστημα θα επιτρέπει στους Δικαιούχους την δυνατότητα και να παρακολουθούν την εξέλιξη των αιτημάτων τους.

## **6.9. Τηλεφωνικός κατάλογος**

Σύμφωνα με το άρθρο 5 της Απόφασης για το περιεχόμενο της Καθολικής Υπηρεσίας η καταχώρηση των στοιχείων του τελικού χρήστη στον ενιαίο τηλεφωνικό κατάλογο καθώς και η διόρθωση ή η διαγραφή της σχετικής καταχώρησης μετά από αίτημα του τελικού χρήστη αποτελεί υποχρέωση του ΟΤΕ, ο οποίος εκχωρεί στον τελικό χρήστη τον αριθμό αυτό. Επιπρόσθετα ο ΟΤΕ είναι αρμόδιος για την παροχή όλων των απαραίτητων πληροφοριών θέσης του τελικού χρήστη όταν πραγματοποιεί κλήση στον ενιαίο αριθμό έκτακτης ανάγκης 112, σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά νομοθετικές διατάξεις.

## **7. Οικονομικοί όροι**

### **7.1. Χρεώσεις - Όροι πληρωμής**

Ο Δικαιούχος έχει την υποχρέωση να καταβάλλει στον ΟΤΕ τα τέλη των υπηρεσιών ΧΕΓ, εφάπαξ καθώς και μηνιαία τέλη αυτών όπως ορίζονται στα ισχύοντα τιμολόγια του ΟΤΕ, προσαυξημένα με τις νόμιμες επιβαρύνσεις.

### **7.2. Πληροφορίες Τιμολογίων**

Το τιμολόγιο (Λογαριασμός Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών) αποστέλλεται στον Δικαιούχο εντός δέκα ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του. Σε κάθε τιμολόγιο αναγράφονται τα ακόλουθα:

- Διεύθυνση αποστολής τιμολογίου την οποία έχει δηλώσει ο Δικαιούχος ότι επιθυμεί να λαμβάνει τα τιμολόγια.
- Η ημερομηνία έκδοσης τιμολογίου
- Αριθμός τιμολογίου (λογαριασμού)
- Επωνυμία Δικαιούχου
- Περίοδος παροχής υπηρεσιών. Τα μηνιαία τέλη των υπηρεσιών ΧΕΓ προτιμολογούνται αλλά δεν προπληρώνονται. Η ημερομηνία εξόφλησης του τιμολογίου έπεται της περιόδου χρέωσης.

Ο Δικαιούχος δύναται να αποπληρώνει τα τιμολόγια με τους ακόλουθους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής:

- Μέσω ΔΙΑΣ Debit (internet banking ή με κατάθεση σε συνεργαζόμενες τράπεζες)
- Μέσω Καταστημάτων ΟΤΕ
- Με πάγιες εντολές σε Τράπεζες

Ο ΟΤΕ αποθηκεύει τις πληροφορίες χρεώσεων για χρονικό διάστημα πέντε ετών. Οι πληροφορίες χρεώσεων διέπονται από την αρχή της εμπιστευτικότητας.

### **7.3. Χρόνος Εξόφλησης Λογαριασμών**

Ο χρόνος εξόφλησης τιμολογίων είναι τριάντα ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου. Ο Δικαιούχος έχει την υποχρέωση να εξοφλεί τις οφειλές του προς τον ΟΤΕ μέχρι την ημερομηνία που αναγράφεται στους σχετικούς λογαριασμούς.

### **7.4. Τόκοι Υπερημερίας**

Εφόσον ο λογαριασμός καθίσταται εκπρόθεσμος ο ΟΤΕ έχει το δικαίωμα να επιβάλει τόκους.

### **7.5. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)**

Ο ΟΤΕ και ο Δικαιούχος ευθύνονται για τη συλλογή και πληρωμή του ΦΠΑ, με βάση τη σχετική νομοθεσία. Όλα τα τέλη δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ. Ο ΦΠΑ που χρεώνεται είναι ο ισχύον κατά καιρούς συντελεστής.

### **7.6. Προσωρινή και οριστική διακοπή των υπηρεσιών**

Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν καταβάλει εμπροθέσμως τα παραπάνω μισθώματα και τέλη, ο ΟΤΕ έχει δικαίωμα να διακόψει προσωρινά τη λειτουργία των συγκεκριμένων υπηρεσιών μετά την πάροδο 15 ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση προς τον Δικαιούχο σχετικής έγγραφης ειδοποίησης. Η οριστική διακοπή της λειτουργίας των συγκεκριμένων υπηρεσιών επιτρέπεται μόνον μετά την πάροδο 60 ημερολογιακών ημερών



από την προσωρινή διακοπή και έπειτα από την κοινοποίηση προς τον Δικαιούχο σχετικής έγγραφης ειδοποίησης. Ο ΟΤΕ παράλληλα δύναται να λαμβάνει και κάθε άλλο προβλεπόμενο από την κανονιστική νομοθεσία μέτρο για την είσπραξη των οφειλών.

Σε περίπτωση κατάργησης μιας γραμμής πρόσβασης ΧΕΓ πριν τη συμπλήρωση του ελάχιστου χρόνου, όπως προβλέπεται στις σχετικές παραγράφους, ο Δικαιούχος υποχρεούται στην καταβολή των μισθωμάτων μέχρι τη συμπλήρωση του προβλεπόμενου ελάχιστου χρόνου.

### **7.7. Αμφισβήτηση Λογαριασμού**

Σε περίπτωση αμφισβήτησης της ορθότητας του λογαριασμού ο Δικαιούχος δικαιούται να ζητήσει εγγράφως, από τον ΟΤΕ, εντός 45 ημερολογιακών ημερών από την έκδοση του λογαριασμού, την επανεξέταση και διόρθωση αυτού. Ο ΟΤΕ οφείλει να απαντήσει στην εν λόγω αίτηση του Δικαιούχου εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός.

Σε περίπτωση αποδοχής της αίτησης – ολικής ή μερικής – η σχετική διαφορά συμψηφίζεται σε επόμενο λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση αποδοχής της αίτησης. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης, ο ΟΤΕ οφείλει να απαντήσει εγγράφως και αιτιολογημένα.

Η υποβολή αίτησης επανεξέτασης σε καμία περίπτωση δεν αναστέλλει την προθεσμία πληρωμής του υπό αμφισβήτηση ποσού, το οποίο θα καταβάλλεται άμεσα από τον Δικαιούχο στον ΟΤΕ, η δε διαφορά θα επιλύεται στα Ελληνικά Δικαστήρια.

### **7.8. Δομή τιμοκαταλόγου**

Οι τιμές των υπηρεσιών ΧΕΓ διακρίνονται σε:

- Εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης Δικαιούχου στην υπηρεσία ΧΕΓ
- Εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης υπηρεσίας ανά τελικό χρήστη
- Σταθερό μηνιαίο μίσθωμα ανά τελικό χρήστη
- Μεταβλητό μηνιαίο μίσθωμα εξαρτώμενο από τις πρόσθετες ψηφιακές υπηρεσίες χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών ανά υπηρεσία.
- Εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης
- Εφάπαξ τέλος αλλαγής τεχνολογίας PSTN - ISDN
- Διάφορα Τέλη

## **8. Διάρκεια παροχής Υπηρεσιών**

### **8.1. Διάρκεια παροχής**

Η ελάχιστη διάρκεια παροχής της ΧΕΓ είναι δύο (2) μήνες.

Σε περίπτωση αιτήματος κατάργησης ΧΕΓ πριν τον ελάχιστο χρόνο μίσθωσης, ο Δικαιούχος υποχρεούται στην καταβολή μισθωμάτων μέχρι τη συμπλήρωση του εκάστοτε ελάχιστου χρόνου μίσθωσης.

Μετά την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου μίσθωσης η υπηρεσία μετατρέπεται σε αορίστου χρόνου.

## 9. Εγγυοδοσία

Για την πιστή τήρηση των υποχρεώσεων του Δικαιούχου, ο Δικαιούχος καταθέτει ανέκκλητη εγγυητική επιστολή 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 Δικαιούχου προς την τράπεζα για λογαριασμό της τελευταίας και υπέρ του ΟΤΕ, για την εκτέλεση της σύμβασης. Εναλλακτικά, ο Δικαιούχος μπορεί να καταθέσει ισόποση χρηματική εγγύηση. Η διάρκεια της εγγυητικής επιστολής θα είναι αορίστου χρόνου.

Το αρχικό ύψος της εγγυητικής επιστολής θα ανέρχεται στο ποσό των 2 μηνιαίων μισθωμάτων του συνόλου των ΧΕΓ του Δικαιούχου, τα οποία ο Δικαιούχος κατά δήλωσή του προτίθεται να παραγγείλει για το πρώτο μήνα, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Δικαιούχου της παραγράφου 5 της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA) Παράρτημα IV. Το αρχικό ύψος της εγγυητικής επιστολής είναι κατ' ελάχιστο 20.000 €. Μετά το πέρας του πρώτου εξαμήνου, το ποσό που καταβλήθηκε (προϋπολογιστικά) θα αναπροσαρμόζεται (απολογιστικά), στο ποσό των 2 μηνιαίων μισθωμάτων του συνόλου των ΧΕΓ του Δικαιούχου όπως έχει διαμορφωθεί στο τέλος του προηγούμενου εξαμήνου.

Η εγγυητική επιστολή καταπίπτει άμεσα στην περίπτωση μη εκπλήρωσης των οικονομικών όρων της σύμβασης. Κατάπτωση εγγυητικής επιστολής σημαίνει ισοσκελισμό ποσών μεταξύ συνόλου απαιτήσεων ΟΤΕ και ποσού εγγυητικής.

Σε περίπτωση ολικής ή μερικής παύσης πληρωμών του Δικαιούχου, ο ΟΤΕ δικαιούται να ισοσκελίσει τα «Τηλεπικοινωνιακά» με τα «Πιστωτικά» τέλη που έχει καταβάλει ο Δικαιούχος.

Ο ΟΤΕ δεν θα εγκρίνει αίτηση του Δικαιούχου για παροχή υπηρεσιών που απορρέουν από την παρούσα Προσφορά, αν ο Δικαιούχος δεν έχει καταβάλει το ποσό των πιστωτικών εγγυήσεων που ζητείται από τον ΟΤΕ.

Υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής παρατίθεται στο Παράρτημα VI.

## **10. Πληροφοριακά Συστήματα (Π.Σ.)**

### **I.1. Σκοπός Π.Σ.**

Ο ΟΤΕ προτίθεται να εγκαταστήσει Π.Σ. προκειμένου ο Δικαιούχος να έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης των αιτήσεων για τις υπηρεσίες ΧΕΓ. Ο Δικαιούχος μέσω του Π.Σ. θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί την κατάσταση των αιτήσεων του.

Η ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων των Δικαιούχων για ΧΕΓ αποσκοπεί στη διευκόλυνσή τους και την επιτάχυνση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών ΧΕΓ.

Επίσης θα παρέχεται η δυνατότητα κατάθεσης βλαβών μέσω του ΠΣ.

Το πληροφοριακό σύστημα θα είναι διαθέσιμο για εισαγωγή αιτημάτων από τους Δικαιούχους από Δευτέρα έως Παρασκευή 8πμ – 8μμ εκτός αργιών.

### **I.2. Σύνδεση με το σύστημα**

Το σύστημα θα είναι διαθέσιμο σε όλους τους διαπιστευμένους Δικαιούχους που έχουν υπογράψει συμφωνία εμπιστευτικότητας με τον ΟΤΕ, μέσω της ιστοσελίδας <http://www.otewholesale.gr>. Για την εισαγωγή κάποιου χρήστη στο σύστημα, απαιτείται η χρήση ονόματος χρήστη (username) και κωδικού πρόσβασης (password) που θα έχει δοθεί από τον ΟΤΕ στους Δικαιούχους.

### **I.3. Πληροφοριακά Στοιχεία**

Ο Δικαιούχος μέσω του ΠΣ θα έχει τη δυνατότητα να αντλεί στοιχεία που αφορούν τις υπηρεσίες ΧΕΓ που έχει αιτηθεί ή που του έχουν χορηγηθεί. Πιο συγκεκριμένα θα έχει τη δυνατότητα άντλησης των εξής στοιχείων:

- Ενεργές Συνδέσεις ανά κατηγορία σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή
- Εκκρεμείς Συνδέσεις ανά κατηγορία σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή
- Απορριφθείσες αιτήσεις με τη δικαιολογία απόρριψης της αίτησης
- Καταργημένες Συνδέσεις ανά κατηγορία για συγκεκριμένη χρονική περίοδο
- Αριθμός Βλαβών που κατατέθηκαν ηλεκτρονικά ανά κατηγορία σύνδεσης

### **I.4. Δείκτες Αποδοτικότητας (ΔΑ)**

Πέραν των ανωτέρω πληροφοριών, ο ΟΤΕ θα δημοσιοποιεί ανά τρίμηνο, τους δείκτες αποδοτικότητας για το σύνολο των Δικαιούχων και για κάθε ένα ξεχωριστά .

Πιο συγκεκριμένα θα δημοσιεύονται σε κάθε Δικαιούχο τα ακόλουθα στοιχεία:

#### **A. Παροχή υπηρεσίας ΧΕΓ**

- Αριθμός παραγγελιών που έχουν ληφθεί
- Αριθμός παραγγελιών που απορρίφθηκαν και λόγοι απόρριψης
- Αριθμός παραγγελιών που εκτελέστηκαν εγκαίρως
- Μέσος χρόνος παροχής της υπηρεσίας
- Αριθμός ενεργών χονδρικών μισθώσεων γραμμών ανά τοπικό κέντρο

#### **B. Αποκατάσταση βλαβών:**

- Αριθμός νέων παρεχόμενων υπηρεσιών που αναφέρθηκαν ως έχουσες βλάβη

- Μέσος χρόνος για αποκατάσταση βλαβών
- Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εντός του συμφωνημένου χρόνου (βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών – SLA)

**Παράρτημα Ι. Ψηφιακές Υπηρεσίες μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών**

<b>Υπηρεσία</b>	<b>Χρέωση</b>
Φραγή εξερχόμενων κλήσεων	Χωρίς επιπλέον χρέωση*
Εκτροπή κλήσης σε άλλον αριθμό	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Αναμονή κλήσης	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Συνομιλία για τρεις	Με επιπλέον χρέωση
Διπήφια κλήση	Με επιπλέον χρέωση
Άμεση κλήση	Με επιπλέον χρέωση
Προσωρινή φραγή εισερχόμενων κλήσεων	Με επιπλέον χρέωση
Αναγνώριση κλήσεων - CLIP	Με επιπλέον χρέωση
Μη εμφάνιση Αριθμού - CLIR	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Αλλαγή κωδικού αριθμού για τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον ΟΤΕ	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Συνοπτική σύνδεση	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Ολοκλήρωση Κλήσεων σε κατειλημμένη Σύνδεση	Χωρίς επιπλέον χρέωση

---

\* Για την κατάργηση ή μεταβολή μιας κατηγορίας φραγής επιβάλλεται εφάπαξ χρέωση.

<b>Συμπληρωματικές Υπηρεσίες ISDN BRA</b>	
<b>Υπηρεσία</b>	<b>Χρέωση</b>
Διεπιλογή Εισόδου	Με επιπλέον χρέωση
Πολλαπλός Συνδρομητικός Αριθμός	Με επιπλέον χρέωση
Υποδιευθυνσιοδότηση	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Συγκράτηση κλήσης και θέση σε αναμονή	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Φορητότητα Τερματικού	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Παρουσίαση ταυτότητας συνδεδεμένου αριθμού	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Μη παρουσίαση ταυτότητας συνδεδεμένου τελικού χρήστη	Χωρίς επιπλέον χρέωση
Σηματοδοσία από χρήστη σε χρήστη	Με επιπλέον χρέωση

- **Φραγή εξερχόμενων κλήσεων**

Μόνο σε τελικούς χρήστες PSTN δικτύου, κατόπιν αίτησης, στην οποία και θα προσδιορίζει την κατηγορία φραγής που επιθυμεί (διεθνείς κλήσεις, υπεραστικές κλήσεις, κλήσεις προς κινητά, κλήσεις σε αριθμούς πρόσθετης χρέωσης κλπ).

- **Εκτροπή κλήσης σε άλλον αριθμό**

Η Υπηρεσία Εκτροπής Κλήσεων παρέχει τη δυνατότητα στο τελικό χρήστη να κατευθύνει τις κλήσεις του τηλεφώνου του σε άλλον αριθμό τηλεφώνου που ο ίδιος θα προκαθορίσει/επιλέξει.

- **Αναμονή κλήσης**

Η Υπηρεσία Αναμονής κλήσης παρέχει τη δυνατότητα στο τελικό χρήστη να μην χάνει καμία κλήση όταν μιλάει στο τηλέφωνο & κάποιος τρίτος τον καλεί.

- **Συνομιλία για τρεις**

Με την υπηρεσία αυτή, εάν ο τελικός χρήστης μιλάει με κάποιον, ταυτόχρονα μπορεί να ενεργοποιήσει και τρίτο πρόσωπο στην συνδιάλεξή του.

- **Διψήφια κλήση**

Η υπηρεσία αυτή δίνει τη δυνατότητα να συσχετιστούν έως και 100 τηλεφωνικοί αριθμοί με έναν ευκολομνημόνευτο διψήφιο αριθμό, δίχως το τηλέφωνό να έχει καμία μνήμη.

- **Άμεση κλήση**

Με την Άμεση κλήση, πληκτρολογείται μέσω κατάλληλου χειρισμού ο αριθμός του τηλεφώνου όπου θα βρίσκεται ο τελικός χρήστης. Έτσι σηκώνοντας το ακουστικό και περιμένοντας μόνο 5 δευτερόλεπτα η κλήση προωθείται αυτόματα στον αριθμό αυτό που θα βρίσκεται ο τελικός χρήστης.

- **Προσωρινή φραγή εισερχόμενων κλήσεων**

Με την Προσωρινή Φραγή Εισερχομένων Κλήσεων, η σύνδεση δεν δέχεται εισερχόμενες κλήσεις και ο καλών ακούει το μήνυμα: «Ο καλούμενος έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία 'μην ενοχλείτε', παρακαλούμε καλέστε αργότερα».

- **Αναγνώριση κλήσεων - CLIP**

Η υπηρεσία αυτή δίνει τη δυνατότητα στο τελικό χρήστη, να βλέπει στην οθόνη της συσκευής του, τον αριθμό του τηλεφώνου που τον καλεί, με την προϋπόθεση ότι αυτός που καλεί επιτρέπει την εμφάνιση του αριθμού του και ότι ο τελικός χρήστης διαθέτει τηλεφωνική συσκευή (ενσύρματη ή ασύρματη) που υποστηρίζει την εν λόγω υπηρεσία ή ειδική συσκευή (Caller ID Box) που συνδέεται παράλληλα με την υπάρχουσα τονική συσκευή.

- **Μη εμφάνιση Αριθμού – CLIR**

Οι αριθμοί των συνδρομητών που διαθέτουν την υπηρεσία CLIR δεν θα εμφανίζονται στις συσκευές που υποστηρίζουν την υπηρεσία αναγνώρισης κλήσης (CLIP) τόσο στο σταθερό δίκτυο PSTN και ISDN όσο και στο δίκτυο όλων των εταιριών κινητής τηλεφωνίας.

- **Αλλαγή κωδικού αριθμού**

Αλλαγή κωδικού αριθμού για τις υπηρεσίες Εκτροπή Κλήσης ή τη Φραγή Εξερχομένων Κλήσεων

- **Συνοπτική σύνδεση**

Εάν ο τελικός χρήστης διαθέτει περισσότερες από μία γραμμές πρόσβασης οι οποίες ανήκουν στο ίδιο ψηφιακό κέντρο, τότε μπορεί να τις συνδέσει συνοπτικά και θα καλείται με έναν και μόνο αριθμό κλήσης. Η υπηρεσία αυτή κατευθύνει αυτόματα την κλήση στη γραμμή που είναι κάθε φορά ελεύθερη.

- **Ολοκλήρωση Κλήσεων σε κατειλημμένη Σύνδεση**

Παρέχει τη δυνατότητα στο τελικό χρήστη, όταν πραγματοποιεί μια κλήση και η γραμμή του καλούμενου τελικό χρήστη είναι κατειλημμένη, να κάνει χειρισμό έτσι ώστε να ειδοποιηθεί όταν η γραμμή ελευθερωθεί και να αποκατασταθεί η σύνδεση.

- **Διεπιλογή εισόδου (DDI-Direct Dialing In)**

Με τη Διεπιλογή Εισόδου ο τελικός χρήστης μπορεί να έχει στη διάθεσή του 10 συνεχόμενους αριθμούς κλήσης. Έτσι κάθε τερματική συσκευή μπορεί να έχει διαφορετικό αριθμό κλήσης, που θα καλείται απ' ευθείας. (Απαραίτητη προϋπόθεση για τη λειτουργία της υπηρεσίας αυτής είναι η ύπαρξη τηλεφωνικού κέντρου).

- **Πολλαπλός συνδρομητικός αριθμός (MSN-Multiple Subscriber Number)**

Μ' αυτή την υπηρεσία, στη σύνδεση παρέχονται περισσότεροι από ένας αριθμοί κλήσης (μέχρι και 8 διαφορετικοί). Κάθε αριθμός μπορεί να οριστεί σε χωριστή συσκευή.

- **Υπο-διευθυνσιοδότηση (SUB-Sub-addressing)**

Ο τελικός χρήστης έχει τη δυνατότητα να ορίζει πρόσθετα ψηφία επιλογής σαν προέκταση του αριθμού κλήσης του.

- **Συγκράτηση κλήσης και θέση σε αναμονή (CH-Call Hold)**

Αυτή η υπηρεσία επιτρέπει στο τελικό χρήστη να θέσει μια κλήση "που βρίσκεται σε εξέλιξη" σε αναμονή, για να πραγματοποιήσει μια νέα κλήση.

- **Φορητότητα Τερματικού (TP-Terminal Portability)**

Ο τελικός χρήστης σε ISDN-BRA σύνδεση έχει τη δυνατότητα:

- α)** να μεταφέρει την τηλεφωνική του συσκευή από ένα σημείο σ' ένα άλλο, το οποίο ανήκει στην ίδια γραμμή, χωρίς να διακοπεί η συνδιάλεξη που βρίσκεται σε εξέλιξη και
- β)** να θέσει μια κλήση σε αναμονή και να τη μεταφέρει σε μια άλλη τερματική συσκευή αρκεί να είναι ίδιου τύπου δηλαδή από ISDN συσκευή σε ISDN συσκευή ή από αναλογική σε



αναλογική συσκευή εφόσον και οι δύο αναλογικές συσκευές είναι συνδεδεμένες στον ίδιο Τερματικό Προσαρμογέα ΤΑ (το netMod έχει ενσωματωμένο τέτοιο ΤΑ με δύο υποδοχές).

- **Παρουσίαση Ταυτότητας συνδεδεμένου αριθμού (COLP-Connected Line Identification Presentation)**

Μ' αυτή την υπηρεσία ο τελικός χρήστης έχει τη δυνατότητα να βλέπει στην οθόνη της τηλεφωνικής συσκευής του τον αριθμό τον οποίον έχει καλέσει και συνομιλεί. Σε περίπτωση εκτροπής παρουσιάζεται ο αριθμός με τον οποίο έγινε τελικά η σύνδεση.

- **Απαγόρευση Παρουσίασης Ταυτότητας συνδεδεμένου αριθμού (COLR-Connected Line Identification Restriction)**

Δίνει τη δυνατότητα στους καλούμενους να μη φαίνεται ο τηλεφωνικός τους αριθμός στην οθόνη του καλούντος.

- **Σηματοδοσία από Χρήστη σε Χρήστη (UUS-User to User Signalling)**

Οι συνδρομητές έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν μεταξύ τους γραπτά μηνύματα μικρού μεγέθους (μέχρι 128 χαρακτήρες). Ο αποστολέας πληκτρολογεί στη συσκευή του το μήνυμα και ο παραλήπτης το διαβάζει στην οθόνη της δικής του συσκευής. Το μήνυμα στέλνεται στη φάση των κλήσεων και μέχρι την απάντηση.

## **Παράρτημα ΙΙ. Όροι και οι προϋποθέσεις παροχής υπηρεσίας ΧΕΓ**

### **1. Αρχή της Εμπιστευτικότητας- Συμφωνία**

Σημαντικό μέρος των πληροφοριών που αφορούν το δίκτυο πρόσβασης είναι εμπιστευτικού χαρακτήρα. Συνεπώς, αμφότερα τα μέρη, ΟΤΕ και Δικαιούχος, το προσωπικό τους, και γενικότερα οι εξωτερικοί συνεργάτες τους που χρησιμοποιούνται από αυτούς, δεσμεύονται για τη μη γνωστοποίηση σε τρίτους ή τις συνδεδεμένες μ' αυτούς επιχειρήσεις, όλων των κοινοποιηθεισών πληροφοριών που χαρακτηρίζονται εγγράφως και από τα δύο μέρη εμπιστευτικές και απόρρητες, και τις οποίες ανταλλάσσουν, πριν, κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων για τη σύναψη συμφωνίας και μετά τη λύση της εν λόγω συμφωνίας. Σε εκπλήρωση της ως άνω δέσμευσής τους τα συμβαλλόμενα μέρη υποχρεούνται να διασφαλίζουν την τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν και από κάθε ένα από τα στελέχη, υπαλλήλους, εργολάβους και λοιπούς συνεργάτες τους.

Οι εμπιστευτικές πληροφορίες θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους αρχικά διατέθηκαν ή/και για να επιτρέψουν στα Συμβαλλόμενα μέρη να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο της Προσφοράς ή/και της μεταξύ τους σύμβασης ή/και να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους από τη σύμβαση. Σύμφωνα μ' αυτή την αρχή, υπογράφεται συμφωνία εμπιστευτικότητας μεταξύ του ΟΤΕ και του Δικαιούχου. Σημειώνεται ότι η συμφωνία εμπιστευτικότητας υπογράφεται εφάπαξ και περιλαμβάνει και τις σχετικές υπηρεσίες.

Η Συμφωνία Εμπιστευτικότητας καλύπτει τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται στα πλαίσια της συνεργασίας των δύο πλευρών. Ο Δικαιούχος αποδέχεται την εν λόγω συμφωνία, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρίας του, πριν του δοθούν οι παραπάνω πληροφορίες. Η υποχρέωση εχεμύθειας των μερών από το παρόν άρθρο εκτείνεται τόσο κατά τη διάρκεια ισχύος της μεταξύ τους σύμβασης συμπεριλαμβανομένου και κάθε τυχόν διαστήματος ανανέωσης της ισχύος της, και για δύο (2) έτη μετά την για οποιοδήποτε λόγο λύση ή λήξη αυτής. Ειδικά δε, τα στοιχεία που αφορούν την ακεραιότητα του δικτύου του ΟΤΕ, τα μέρη υποχρεούνται να μη τα γνωστοποιήσουν οποτεδήποτε μετά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της παρούσας.

Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλουν στον αντισυμβαλλόμενο τους αποζημίωση για κάθε θετική ζημία που αυτός υπέστη εξ αιτίας της ως άνω παραβίασης της υποχρέωσης εχεμύθειας, από το προσωπικό του ή τους εν γένει συνεργάτες του.

### **2. Εκχώρηση Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων**

Ο Δικαιούχος 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 εκμετάλλευσης που του παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά.

Ο ΟΤΕ ή ο Δικαιούχος δεν δύναται να εκχωρήσει ή να αναθέσει ολικώς ή μερικώς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση 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.

### **3. Καταγγελία**

Σε περίπτωση που ένα Συμβαλλόμενο μέρος δεν τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, τότε το άλλο μέρος δύναται με έγγραφη ειδοποίηση να τάξει προθεσμία ενός (1) μηνός για συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του.

Η καταγγελία της σύμβασης πλαίσιο θα διέπεται από την εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

#### **4. Δημοσιότητα**

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. Ανωτέρα Βία**

Σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας λόγω ανωτέρας βίας, ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Δικαιούχο 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 για την ίδια υπηρεσία, τη διακοπή.

Κανένα από τα συμβαλλόμενα 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: θεομηνιών, φυσικών καταστροφών, πράξεων της Κυβέρνησης, εξεγέρσεων, πυρκαγιών, πλημμυρών, ατυχημάτων, επιδημιών, επιβολής καραντίνας, περιορισμών, απεργιών, εμπορικών αποκλεισμών. Επίσης 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 συμβαλλόμενο 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.

#### **6. Αποζημίωση – Ευθύνη**

Καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη ευθύνεται έναντι του αντισυμβαλλομένου του και υποχρεούται να αποκαταστήσει αυτόν πλήρως:

- για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά προκαλέσει οποιοδήποτε εξ αυτών, και η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητά του, υπαλλήλων του, προσκτηθέντων ή βοηθών εκπλήρωσης αυτού, ή οποιαδήποτε εν γένει πρόσωπο χρησιμοποιεί αυτό προς εκπλήρωση των υποχρεώσεων του στο πλαίσιο της παρούσης κατά την άσκηση των καθηκόντων του επί της περιουσίας, κινητής και ακίνητης του αντισυμβαλλομένου του, ή επί της περιουσίας οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου.
- για οποιαδήποτε περίπτωση θανάτου ή σωματικής βλάβης ή βλάβης της υγείας προσώπων, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητά του, υπαλλήλων, προσκτηθέντων ή βοηθών εκπλήρωσης αυτού ή οποιουδήποτε εν γένει προσώπου χρησιμοποιεί αυτό προς εκπλήρωση των υποχρεώσεων του στο πλαίσιο της παρούσης.
- για κάθε θετική ζημιά του προερχόμενη από αξίωση τρίτου και η οποία οφείλεται σε οποιαδήποτε παραβίαση των υποχρεώσεων του δυνάμει του παρόντος ή σε προσβολή δικαιωμάτων εχεμύθειας/ απορρήτου τρίτων.

Ο ΟΤΕ φέρει την ευθύνη των εργασιών σε χώρους των τελικών χρηστών του για τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα σύμβαση πλαίσιο. Αντίστοιχα, ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για τις εργασίες στο χώρο του τελικού χρήστη, οι οποίες γίνονται από τον Δικαιούχο ή από οποιονδήποτε τρίτο. Ο Δικαιούχος οφείλει να γνωστοποιεί στον ΟΤΕ με την υπογραφή της συμβάσεως – πλαίσιο τα ονόματα του εξουσιοδοτημένου για την υπογραφή των αιτήσεων του προς τον ΟΤΕ προσωπικού ή συνεργατών του καθώς και για κάθε μεταβολή των στοιχείων αυτών.

#### **7. Επίλυση Διαφορών – Ισχύον Δίκαιο**

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 Σύμβασης πλαίσιο.

Η παρούσα Σύμβαση πλαίσιο θα διέπεται από το ελληνικό και κοινοτικό δίκαιο και αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από αυτήν ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών.

#### **8. Τροποποίηση Σύμβασης Πλαίσιο**

Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί την Σύμβαση Πλαίσιο λόγω ενδεχόμενων νομοθετικών και κανονιστικών μεταβολών, οι οποίες επιφέρουν τροποποιήσεις στην δομή των προσφερόμενων υπηρεσιών.

#### **9. Επικεφαλίδες - Παραρτήματα**

Οι επικεφαλίδες των άρθρων και των παραγράφων που χρησιμοποιούνται στην παρούσα είναι μόνο προς διευκόλυνση και δεν αποτελούν καθ' οιονδήποτε τρόπο όρους αυτής.

Τα παραρτήματα της παρούσας Προσφοράς Αναφοράς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής, και καλύπτουν πλήρως όλα όσα αναφέρονται σ' αυτήν.

**Παράρτημα ΙΙΙ. Αιτήσεις χορήγησης των υπηρεσιών ΧΕΓ προς τους τελικούς χρήστες**

## **Παράρτημα IV. Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA)**

### **1. Ορισμοί**

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 άρσης βλάβης:** Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07.20πμ της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του πληροφοριακού συστήματος που θα αναπτυχθεί για το σκοπό αυτό, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο πληροφοριακό σύστημα.

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

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

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

### **2. Γενικά**

Η Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (ΧΕΓ), αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς και η παροχή της προϋποθέτει την υπογραφή της σύμβασης πλαίσιο.

Η παρούσα Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών μεταξύ ΟΤΕ και Δικαιούχου, περιγράφει τους όρους και τις προϋποθέσεις βάσει των οποίων, ο ΟΤΕ δεσμεύεται να παρέχει υπηρεσίες ΧΕΓ σε συγκεκριμένα χρονικά όρια και να αποκαθιστά επίσης σε συγκεκριμένα χρονικά όρια τις βλάβες που ενδεχομένως προκύψουν στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Οι χρόνοι που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία, αφορούν ημερολογιακές ημέρες και δεν συμπεριλαμβάνουν τους χρόνους μη παροχής της υπηρεσίας που δύναται να προκύψουν λόγω προγραμματισμένων ή εκτάκτων εργασιών και για τις οποίες θα έχει ενημερωθεί εμπρόθεσμα ο Δικαιούχος από τον ΟΤΕ.

### **3. Λόγοι Καθυστερήσης «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ»**

Στο συνολικό χρόνο του συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών ΧΕΓ, δεν προσμετράται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ.

Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, εφόσον δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ», ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), τα παρακάτω :

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ
- Ζημιά που προκλήθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
- Ζημιά που προκλήθηκε από τερματικό του τελικού χρήστη.

- Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Δικαιούχου ή του πελάτη του Δικαιούχου.
- Ανωτέρα βία (όπως αυτή ορίζεται στην ισχύουσα προσφορά)
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Παρόχου/πελάτη του.
- Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με την τυπική διαδικασία.
- Όταν η χρήση της υπηρεσίας δεν γίνεται σύμφωνα με τους Εθνικούς και Διεθνείς κανονισμούς.
- Απεργία

#### **4. Βλάβες**

##### **4.1. Διαχείριση βλάβης**

1. Αρχικά ο Τελικός Χρήστης οφείλει αν επικοινωνήσει με τον Δικαιούχο για να δηλώσει την βλάβη της υπηρεσίας.
2. Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται από τον Δικαιούχο στο πληροφοριακό
3. Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται 24 \* 7 \* 365
4. Η αναγγελία που εισάγεται σε μη ΕΗ & ΕΩ, υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη ΕΗ
5. Με την αναγγελία της βλάβης, ο Δικαιούχος θα παρέχει στον ΟΤΕ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης. Για τη διευκόλυνση της σχετικής διαδικασίας, ο ΟΤΕ πρόκειται να διαμορφώσει σχετικό τυποποιημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα συμπληρώνει ο Δικαιούχος.
6. Σε περίπτωση που η αναγγελία βλάβης είναι ελλιπής δεν θα γίνεται αποδεκτή από τον ΟΤΕ.

##### **4.2. Χρόνος Άρσης Βλάβης**

Ο Καθαρός χρόνος άρσης βλάβης δεν περιλαμβάνει τυχόν καθυστερήσεις στη διαδικασία άρσης της βλάβης, για τις οποίες δεν είναι υπαίτιος ο ΟΤΕ (παράγραφος 3 της παρούσας για τους λόγους καθυστερήσεων άρσης βλάβης «μη υπαιτιότητας» του ΟΤΕ).

Ο ΟΤΕ υποχρεούται να μεριμνά για την άρση βλαβών του δικτύου του για τις γραμμές PSTN εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών και για γραμμές BRA-ISDN εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της βλάβης, με εξαίρεση τους λόγους καθυστερήσεων άρσης βλάβης «μη υπαιτιότητας» του ΟΤΕ.

##### **4.3. Ρήτρες Χρόνου Άρσης Βλάβης**

Σε περίπτωση μη αποκατάστασης της βλάβης, σύμφωνα με τη παράγραφο 4.2 ο ΟΤΕ επιστρέφει οίκοθεν τα αναλογούντα βασικά μηνιαία τέλη για τη χρονική διάρκεια της βλάβης σύμφωνα με το χρόνο άρσης βλάβης.

#### **5. Προβλέψεις**

Η παροχή προβλέψεων από τον Δικαιούχο είναι υποχρεωτική στα πλαίσια της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για τις υπηρεσίες ΧΕΓ. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται από τον Δικαιούχο αφορούν τον συνολικό αριθμό των συνδέσεων που πρόκειται να παραγγελθούν, ανά κατηγορία PSTN και BRA-ISDN γραμμών.

Τα στοιχεία θα υποβάλλονται μηνιαία και θα αφορούν προβλέψεις για το επόμενο μήνα. Συγκεκριμένα, στις αρχές κάθε μήνα ο Δικαιούχος θα καταθέτει προβλέψεις για τον επόμενο μήνα. Η υποβολή προβλέψεων υπέχει θέση προσυμφώνου μεταξύ των δυο μερών.

Σε περίπτωση που οι προβλέψεις του Δικαιούχου για έναν συγκεκριμένο μήνα διαφέρουν  $\pm 20\%$  από τα αιτήματα που καταχώρησε ο Δικαιούχος για τον μήνα αυτό, τότε οι προβλέψεις του επόμενου μήνα θα προσαρμόζονται στον αριθμό των αιτημάτων του προηγούμενου μήνα.

Οι προβλέψεις αποστέλλονται σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή στη Δ/ση Εμπορικής Λειτουργίας του ΟΤΕ.

Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται κατά τρόπο εύλογο και σύμφωνα με την υπάρχουσα δυνατότητα εξυπηρέτησης του πληροφοριακού συστήματος σύμφωνα με την παράγραφο 6.

## **6. Ανώτερο όριο κατάθεσης αιτημάτων**

Για όλους τους Δικαιούχους θα αναλογεί ένα μέγιστο όριο κατάθεσης αιτημάτων στο πληροφορικό σύστημα. Από τη στιγμή που ο αριθμός αιτημάτων υπερβεί το όριο αυτό, δεν θα είναι δυνατό να κατατίθενται αιτήσεις στο πληροφοριακό σύστημα για τη συγκεκριμένη ημέρα.

Το αναλογούν ανώτερο όριο κατάθεσης αιτημάτων ανά Δικαιούχο υπολογίζεται ως εξής:

(Ημερήσια όριο κατάθεσης αιτημάτων μεμονωμένου Δικαιούχου<sup>1</sup>/“Άθροισμα των ημερήσιων ορίων κατάθεσης αιτημάτων όλων των Δικαιούχων”)\*Ημερήσιο όριο αποθήκευσης αιτημάτων του πληροφοριακού συστήματος<sup>2</sup>. Ωστόσο το αναλογούν ανώτερο όριο κατάθεσης αιτημάτων ανά Δικαιούχο εξαρτάται και από τα εξής κριτήρια:

- Το όριο θα είναι μεταξύ 25 με 500, δηλαδή δεν θα μπορεί να είναι μικρότερο από 25 και μεγαλύτερο από 500.
- Ο Δικαιούχος που έχει υποβάλει μηδενικές προβλέψεις θα μπορεί να καταθέσει κατ' ανώτατο όριο 25 αιτήσεις ημερησίως.
- Ο Δικαιούχος που δεν έχει υποβάλει προβλέψεις θα μπορεί να καταθέσει κατ' ανώτατο όριο 25 αιτήσεις ημερησίως.

## **7. Προγραμματισμένες & έκτακτες εργασίες**

Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει εγγράφως και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τον Δικαιούχο για όλες τις προγραμματισμένες εργασίες που ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των υπηρεσιών ΧΕΓ που του παρέχονται, αναφέροντας την ημερομηνία και ώρα, καθώς και την υπολογιζόμενη διάρκεια των εργασιών, καθώς και τους λόγους που επιβάλλουν τις εργασίες αυτές.

Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων) ή λόγω έκτακτων συνθηκών.

---

<sup>1</sup> Το ημερήσιο όριο κατάθεσης αιτημάτων υπολογίζεται από τις προβλέψεις.

<sup>2</sup> Το ανώτερο όριο αποθήκευσης αιτημάτων του πληροφοριακού συστήματος είναι ίσο με 1000 αιτήσεις την ημέρα.



**Παράρτημα V. Τέλη της υπηρεσίας ΧΕΓ**

**Παράρτημα VI. Υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής**