

**ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**  
**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (ΧΕΠ)**

**2011**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

---

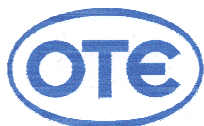
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1</b>	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>6</b>
1.1	ΟΡΙΣΜΟΙ	6
1.2	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	9
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ.</b>	<b>11</b>
2.1	ΓΕΝΙΚΑ	11
2.1.1	Παρεχόμενες Υπηρεσίες	12
2.1.2	Πακέτα Ταχυτήτων Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.	13
2.1.3	Διάρκεια Παροχής υπηρεσίας ΑΡΥΣ	13
2.1.4	Προϋποθέσεις Διάθεσης της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.	14
2.1.5	Περιορισμοί στη Διάθεση της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.	15
2.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	16
2.2.1	Γενικά	16
2.2.2	Κατάθεση – Παραλαβή Αιτήσεων	16
2.2.3	Μεταβολές	18
2.2.3.1	Μεταφορά	18
2.2.3.2	Αλλαγή Υπηρεσίας	20
2.2.3.3	Διακοπή	20
2.2.3.4	Μετατροπή Παρεχόμενων Υπηρεσιών	20
2.2.3.5	Κατάργηση	21
2.3	ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	21
2.4	ΒΛΑΒΕΣ	21
2.4.1	Αναγγελία Βλάβης	21
2.4.2	Άρση Βλάβης	21
2.4.3	Χρόνος Άρσης Βλάβης	23
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α.</b>	<b>24</b>
3.1	ΓΕΝΙΚΑ	24
3.2	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	24
3.2.1	Ο.Κ.ΣΥ.Α. - Πρόσβαση Τύπου Α	25
3.2.2	Ο.Κ.ΣΥ.Α. - Πρόσβαση Τύπου Β	28
3.2.3	Ο.Κ.ΣΥ.Α. - Πρόσβαση Τύπου Γ	32
3.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α.	33
3.4	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α.	34
3.5	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	35
3.5.1	Γενικά	35

---

3.5.2	Κατάθεση – Παραλαβή Αιτήσεων.....	35
3.6	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ.....	43
3.6.1	Γενικοί Όροι.....	43
3.6.2	Μεταβολή Υπηρεσίας.....	43
3.6.3	Μετάβαση Τύπου Πρόσβαση.....	44
3.6.4	Κατάργηση.....	44
3.7	ΒΛΑΒΕΣ.....	44
3.7.1	Αναγγελία Βλάβης.....	44
3.7.2	Διαδικασία Άρσης Βλάβης.....	45
3.7.3	Χρόνοι Άρσης Βλάβης.....	45
3.7.4	Τερματικός Εξοπλισμός.....	45
3.8	ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ.....	<b>ΣΦΑΛΜΑ! ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΣΕΛΙΔΟΔΕΙΚΤΗΣ.</b>
3.8.1	Υποχρεώσεις ΟΤΕ.....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
3.8.2	Υποχρεώσεις Παρόχων.....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
3.9	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ & ΈΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	<b>ΣΦΑΛΜΑ! ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΣΕΛΙΔΟΔΕΙΚΤΗΣ.</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....</b>		<b>48</b>
4.1	ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ.....	48
4.2	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ.....	49
4.3	ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ.....	50
4.4	ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ - ΕΥΘΥΝΗ.....	51
4.5	ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ.....	51
4.6	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	51
4.7	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	52
4.7.1	Γενικά.....	52
4.7.2	Παραγγελιοληψία.....	53
4.7.3	Επεξεργασία αιτήσεων και παροχή υπηρεσιών.....	54
4.7.4	Βλαβοληψία και Βλαβοδιαχείριση.....	54
4.7.5	Συμφωνίες Βασικού Επιπέδου Υπηρεσιών - SLAs.....	55
4.7.6	Δείκτες Αποδοτικότητας – KPIs.....	55
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....</b>		<b>60</b>
5.1	ΓΕΝΙΚΑ.....	60
5.2	ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ.....	62
5.3	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	63
5.4	ΤΕΛΗ - ΧΡΕΩΣΕΙΣ.....	63
5.4.1	Υπηρεσία Α.Ρ.Υ.Σ.....	63
5.4.1.1	Γενικά.....	63
5.4.1.2	Κατηγορίες Τελών.....	64
5.4.2.1	Γενικά.....	64

5.4.2.2	Κατηγορίες Τελών .....	65
5.5	ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ .....	65
5.6	ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΚΟΠΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	70
5.7	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ .....	71
5.8	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ .....	74
5.8.1	Γενικά. ....	74
5.8.2	Σύστημα υπολογισμού εγγύησης.....	74
5.8.3	Πολιτική εγγυοδοσίας .....	75
5.8.4	Αποδεκτά είδη εγγύησης. ....	77
5.8.5	Εγγυητική Επιστολή.....	77
5.8.6	Χρηματική Εγγύηση (ή/και συνδυασμός της με Εγγυητική Επιστολή).....	79
5.8.7	Ασφαλιστική Κάλυψη.....	80
5.8.8	Θετική Αξιολόγηση.....	80
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) – Α.ΡΥ.Σ.....</b>		<b>82</b>
6.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	82
6.2	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ .....	82
6.2.1	Λόγοι Καθυστέρησης «Μη Υπαιτιότητας ΟΤΕ» .....	83
6.3	ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ. ....	83
6.3.1	Χρόνοι Παράδοσης.....	83
6.3.2	Προβλέψεις .....	84
6.3.3	Ρήτρες Παράδοσης.....	85
6.4	ΒΛΑΒΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ. ....	86
6.4.1	Αναγγελία Βλαβών .....	86
6.4.2	Ρήτρες Βλαβών Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.....	88
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) – Ο.Κ.ΣΥ.Α. ....</b>		<b>89</b>
7.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	89
7.2	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ .....	89
7.2.1	Λόγοι Καθυστέρησης «Μη Υπαιτιότητας ΟΤΕ» .....	90
7.3	ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α. ....	91
7.3.1	Χρόνοι Παράδοσης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.....	91
7.3.2	Προβλέψεις .....	92
7.3.3	Ρήτρες Παράδοσης.....	93
	ΒΛΑΒΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α. ....	94
7.4	94	
7.4.1	Αναγγελία Βλαβών .....	94
7.4.2	Ρήτρες Βλαβών Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.....	95
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΟΥ .....</b>		<b>96</b>





<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2</b> .....	<b>101</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 ΕΝΤΥΠΑ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ</b> .....	<b>103</b>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

### 1.1 Ορισμοί

Οι κάτωθι λέξεις και φράσεις, όπου χρησιμοποιούνται στην παρούσα Προσφορά έχουν την έννοια που τους αποδίδεται κατωτέρω, ερμηνεύονται δε και εξειδικεύονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υπ' αριθμ. 614/12/28-07-2011 Απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ 1983/07-09-2011) και στις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της κείμενης εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών:

«**DSL**» (**D**igital **S**ubscriber **L**ine –Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή): Τεχνολογία πρόσβασης μέσω της οποίας παρέχονται υπηρεσίες που απαιτούν υψηλές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων. Η τεχνολογία αυτή υλοποιείται με υπέρθεση στα κοινά χάλκινα καλώδια μέσω των οποίων παρέχονται και οι τηλεφωνικές υπηρεσίες, δίνοντας τη δυνατότητα της παράλληλης και απρόσκοπτης λειτουργίας της PSTN/ISDN-BRA τηλεφωνικής σύνδεσης και της ταυτόχρονης μετάδοσης δεδομένων (data). Για τους σκοπούς της παρούσας Προσφοράς ο όρος αναφέρεται περιοριστικά στις τεχνολογίες ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) και VDSL (Very-high-bitrate Digital Subscriber Line).

«**Πρόσβαση DSL**»: Η πρόσβαση που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη με χρήση τεχνολογίας DSL. Από το ζεύγος χαλκού μέσω του οποίου παρέχονται οι τηλεφωνικές υπηρεσίες, ο Τελικός Χρήστης συνδέεται στο DSLAM (με χρήση splitter ή φίλτρου στο χώρο του Τελικού Χρήστη) με αποτελέσματα την δυνατότητα παράλληλης και απρόσκοπτης λειτουργίας της PSTN/ISDN-BRA τηλεφωνικής σύνδεσης και την ταυτόχρονη μεταφορά κίνησης από/προς το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ μέσω του Δικτύου DSL.

«**Δίκτυο DSL**»: Το δίκτυο που αποτελείται από την Πρόσβαση DSL, συνδέσεις του δικτύου κορμού του ΟΤΕ, και κατά περίπτωση είτε τον Ευρυζωνικό Εξυπηρετητή Απομακρυσμένης Πρόσβασης (ΕΕΑΠ) είτε τον κόμβο πολυπλεξίας στο Α/Κ του ΟΤΕ, καθώς και τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, που συνδέουν τον εξοπλισμό του Τελικού Χρήστη είτε με τον ΕΕΑΠ, είτε με τον κόμβο πολυπλεξίας στο Α/Κ του ΟΤΕ κατά περίπτωση.

«**Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος (ΠΑΡΟΧΟΣ ή Τ.Π.)**»: Ο εκάστοτε πάροχος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών 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 παρούσας Προσφοράς.

**«ΕΕΑΠ» – Ευρυζωνικός Εξυπηρετητής Απομακρυσμένης Πρόσβασης («BRAS» - Broadband Remote Access Server):** Το στοιχείο του Δικτύου DSL του ΟΤΕ που αποτελεί το λογικό σημείο σύνδεσης του ΠΑΡΟΧΟΥ, στις περιπτώσεις χρήσης των τύπων πρόσβασης Α και Β, με το Δίκτυο DSL του ΟΤΕ και το οποίο εξυπηρετεί την παροχή της υπηρεσίας και την επιλογή ΠΑΡΟΧΟΥ 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 εγκατεστημένος/οι στο Σημείο Παρουσίας ΕΕΑΠ. Στο Σημείο Παρουσίας ΕΕΑΠ συνδέονται, στις περιπτώσεις χρήσης των τύπων πρόσβασης Α και Β, οι ΠΑΡΟΧΟΙ για να παρέχουν υπηρεσίες στους εν λόγω Τελικούς Χρήστες.

**«Ο.Κ.ΣΥ.Α<sub>BRAS</sub>» - Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση στο δίκτυο DSL του Ο.Τ.Ε - BRAS»:** Η σύνδεση, με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ με τους ΕΕΑΠ του ΟΤΕ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο DSL του ΟΤΕ προς/από το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ.

**«Ο.Κ.ΣΥ.Α<sub>DSLAM</sub>» - Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση στο δίκτυο DSL του Ο.Τ.Ε.- DSLAM:** Η σύνδεση, με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ με τον κόμβο πολυπλεξίας στο Α/Κ του ΟΤΕ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο DSL του ΟΤΕ προς/από το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ.

**«DSLAM»:** Ο Ψηφιακός Πολυπλέκτης Πρόσβασης μέσω του οποίου συνδέονται οι τοπικοί βρόχοι χαλκού στο δίκτυο κορμού του ΟΤΕ για την παροχή DSL υπηρεσιών.

**«Α.ΡΥ.Σ<sub>BRAS</sub>» - Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση - BRAS:** Η σύνδεση ασύμμετρου ρυθμού του σημείου σύνδεσης του DSL modem στον 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 δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ.

**«Α.ΡΥ.Σ<sub>DSLAM</sub>» - Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση - DSLAM:** Η σύνδεση ασύμμετρου ρυθμού του σημείου σύνδεσης του DSL modem στον χώρο του Τελικού Χρήστη με τον αντίστοιχο κόμβο πολυπλεξίας, στον οποίο υπάγεται το DSLAM που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη και χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ.

«**Φ.Υ.Π**»: Τυποποιημένο φρεάτιο ΟΤΕ, κατασκευασμένο βάσει προδιαγραφών ΟΤΕ για την υλοποίηση των ενσύρματων υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου πρόσβασης Β και Γ (με χρήση ιδίων μέσων).

«**Τελικός Χρήστης**»: Ο συνδρομητής PSTN/ISDN-BRA τηλεφωνικής σύνδεσης του ΟΤΕ ή άλλου ΠΑΡΟΧΟΥ (μέσω της υπηρεσίας Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμής - WLR), ο οποίος προμηθεύεται πρόσβαση DSL μέσω της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> ή Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub> από τον ΠΑΡΟΧΟ.

«**Τερματικός Εξοπλισμός Τελικού Χρήστη**»: Οι τερματικές διατάξεις που εγκαθίστανται στο χώρο του Τελικού Χρήστη για τη λήψη της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> ή Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub>, δηλαδή το DSL modem και ο διχαστής ή το φίλτρο κατά περίπτωση.

«**Ενεργοποίηση υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> ή Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub>**»: Η αποκατάσταση από τον ΟΤΕ της σύνδεσης κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι τεχνικώς εφικτή η σύνδεση του DSL modem του Τελικού Χρήστη με τον ΕΕΑΠ ή με τον κόμβο πολυπλεξίας ανά περίπτωση.

«**Αστικό Κέντρο (Α/Κ)**»: Το κτίριο εντός του οποίου είναι εγκατεστημένος ο Γενικός Καταναμητής ΟΤΕ στον οποίο καταλήγει το σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο χαλκού της περιοχής. Η DSL πρόσβαση των συνδρομητών της περιοχής παρέχεται από αντίστοιχα DSLAMs τα οποία υπάγονται στο εν λόγω κτίριο (κέντρο) και είτε εγκαθίστανται εντός του κτιρίου είτε σε υπαίθριες καμπίνες.

«**Π.Σ. W-CRM**», ή «**ΠΣ-ΟΤΕ**» - **Πληροφοριακό Σύστημα Wholesales Customer Relationship Management**: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα σχεδιασμένο για τις ανάγκες πωλήσεων χονδρικής το οποίο, επιτρέπει τη συνολική διαχείριση των σχέσεων του ΠΑΡΟΧΟΥ με τον ΟΤΕ.

«**ΕΗ**» - **Εργάσιμες Ημέρες**: Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή πλην των επισήμων αργιών.

«**Χρόνος παράδοσης υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ**»: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη ΕΗ αποστολής από τον ΠΑΡΟΧΟ της αίτησής του στον ΟΤΕ μέσω Π.Σ. ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία υλοποίησής της, όπως αυτή (ημερομηνία) εμφανίζεται στο σχετικό πεδίο αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΟΤΕ.

«**Χρόνος παράδοσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.**»: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη ΕΗ αποστολής από τον ΠΑΡΟΧΟ της αίτησής του στον ΟΤΕ μέσω Π.Σ. ΟΤΕ, μέχρι

την ημερομηνία υπογραφής του Πρωτοκόλλου Παράδοσης-Παραλαβής, δηλαδή την ημερομηνία φυσικής σύνδεσης και θέσης σε λειτουργία της υπηρεσίας.

**«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 χρόνο SLA.

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

**«Συμφωνία βλαβών»:** Η συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ, σχετικά με τον αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο ΠΑΡΟΧΟΣ, σε σχέση με τις βλάβες που διαχειρίστηκε ο ΟΤΕ και είναι δικής του ευθύνης.

**«Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault)»:** Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ. W-CRM, μέχρι την ώρα άρσης βλάβης όπως αυτή εμφανίζεται στα Π.Σ ΟΤΕ

**«Ανενεργός χρόνος βλάβης (out of service)»:** Είναι το άθροισμα των χρόνων καθυστέρησης άρσης της βλάβης η οποία δεν οφείλεται στον ΟΤΕ.

**«Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης»:** Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης

## 1.2 Αντικείμενο Προσφοράς Αναφοράς

Η παρούσα Προσφορά Αναφοράς αφορά την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης από τον ΟΤΕ προς τον ΠΑΡΟΧΟ, ώστε ο ΠΑΡΟΧΟΣ να μπορεί να καθορίζει τα δικά του DSL προϊόντα χρησιμοποιώντας την υφιστάμενη υποδομή του ΟΤΕ. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνει:

- Την παροχή των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α:
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α-BRAS (Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α και Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β), που αφορά τη δικτυακή σύνδεση μεταξύ των εγκαταστάσεων του ΠΑΡΟΧΟΥ και του ΕΕΑΠ κάλυψης του Τελικού Χρήστη

- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>DSLAM</sub> (Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ), που αφορά τη δικτυακή σύνδεση μεταξύ των εγκαταστάσεων του ΠΑΡΟΧΟΥ και του κόμβου πολυπλεξίας που υπάγεται το DSLAM που καλύπτει τον Τελικό Χρήστη
- Την παροχή των υπηρεσιών Α.ΠΥ.Σ.:
  - Α.ΠΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> που αφορά την πρόσβαση DSL μεταξύ του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου (escalit ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη και του ΕΕΑΠ
  - Α.ΠΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub> που αφορά πρόσβαση DSL μεταξύ του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου (escalit ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη και του κόμβου πολυπλεξίας που υπάγεται το DSLAM που τον καλύπτει.

Για την εφαρμογή της Προσφοράς υπογράφεται σχετική Σύμβαση Πλαίσιο μεταξύ του ΟΤΕ και του ΠΑΡΟΧΟΥ η οποία θα διέπεται από τους όρους που αναφέρονται στο Κεφάλαιο 4 «Γενικοί Όροι» της παρούσας Προσφοράς Αναφοράς.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΡΥ.Σ.

---

### 2.1 Γενικά

- 1) Η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. (Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> ή Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub>) του ΟΤΕ παρέχει Ασύμμετρου Ρυθμού Σύνδεση μεταξύ του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου (escalit ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη, με τον αντίστοιχο ΕΕΑΠ του δικτύου DSL του ΟΤΕ (υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub>), ή μεταξύ του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου (escalit ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη, με τον αντίστοιχο κόμβο πολυπλεξίας που βρίσκεται σε σημείο παρουσίας κεντρικού κατανεμητή Α/Κ ΟΤΕ (υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub>). Η παραπάνω σύνδεση χρησιμοποιείται για μεταφορά κίνησης από και προς το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ μέσω του Δικτύου DSL του ΟΤΕ.
- 2) Η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ ολοκληρώνεται με υπέρθεση επί της PSTN ή ISDN-BRA σύνδεσης του ΟΤΕ, της οποίας συνδρομητής είναι ο Τελικός Χρήστης
- 3) Σε κάθε περίπτωση υλοποίησης υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. (Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> ή Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub>), η κίνηση από τα DSLAMs συγκεντρώνεται:
  - είτε μέσω ζευγών χαλκού και χρήση τεχνολογίας Ethernet First Mile (EFM) η οποία χρησιμοποιεί ζεύξεις N x 5,6 Mbps παρέχοντας θεωρητικά μέγιστο uplink bandwidth 45Mbps<sup>1</sup>.
  - είτε μέσω οπτικής ίνας

στον κόμβο πολυπλεξίας του αστικού κέντρου του ΟΤΕ στο οποίο υπάγονται τα DSLAMs. Βασική διαφορά που υφίσταται μεταξύ των δύο τύπων της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. είναι το γεγονός ότι για την υλοποίηση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub> δεν χρησιμοποιείται ΕΕΑΠ του ΟΤΕ (ο οποίος χρησιμοποιείται στην περίπτωση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub>) και ο διαχωρισμός της κίνησης και των υπηρεσιών των χρηστών των διαφορετικών ΠΑΡΟΧΩΝ γίνεται στο επίπεδο του υπερκείμενου κόμβου πολυπλεξίας.

- 4) Ο ΟΤΕ παρέχει στον Πάροχο την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub> στις ίδιες ταχύτητες που ισχύουν για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> όπως εκάστοτε αυτό ισχύει, λαμβάνοντας υπόψη τους ανωτέρω τεχνικούς περιορισμούς.

---

<sup>1</sup> Στην περίπτωση αυτή παρέχονται αποκλειστικά υπηρεσίες ADSL ταχύτητας έως 2Mbps.

- 5) Ο Πάροχος λαμβάνει την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. για κάθε Τελικό Χρήστη, και καθορίζει τα DSL προϊόντα προς αυτόν, χρησιμοποιώντας την υφιστάμενη πρόσβαση DSL του ΟΤΕ μεταξύ του Τελικού Χρήστη και του ΕΕΑΠ (ή του κόμβου πολυπλεξίας).

### 2.1.1 Παρεχόμενες Υπηρεσίες

- 1) Ο ΟΤΕ παρέχει στον ΠΑΡΟΧΟ τις κάτωθι υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ.:

Υπηρεσία	Τύπος Πρόσβασης ΧΕΠ
A.ΡΥ.Σ. <sub>BRAS</sub>	A, B
A.ΡΥ.Σ. <sub>DSLAM</sub>	Γ

- 2) Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμά του, να χρησιμοποιεί το δίκτυο DSL (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 παρούσας.
- 3) Οι ριπές ρυθμού (burst rates) μπορεί να παρουσιάζουν διακυμάνσεις λόγω της ταυτόχρονης συνύπαρξης πολλών Τελικών Χρηστών μέσα στο δίκτυο DSL του ΟΤΕ ή/και στη σύνδεση ΟΤΕ – ΠΑΡΟΧΟΥ (υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.) ή λόγω της προσαρμογής ρυθμού του τερματικού εξοπλισμού λόγω επιβάρυνσης της γραμμής, και εξαρτώνται από τα συγκεκριμένα πρωτόκολλα εφαρμογής IP που χρησιμοποιούνται. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει τους Τελικούς Χρήστες σχετικά.
- 4) Ο ΟΤΕ παρέχει στον ΠΑΡΟΧΟ συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ. σε συνέχεια σχετικού αιτήματός του σύμφωνα με τους όρους της παρούσας. Η κάθε σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. παρέχεται αποκλειστικά προς διάθεση αυτής από τον ΠΑΡΟΧΟ σε Τελικό Χρήστη, ή για τις ίδιες ανάγκες του ΠΑΡΟΧΟΥ.
- 5) Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να παρέχουν τη δυνατότητα, στον κάθε Τελικό Χρήστη, δυναμικής επιλογής ΠΑΡΟΧΟΥ, μέσω των εκάστοτε ΕΕΑΠ.
- 6) Για την ολοκλήρωση της παροχής της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. πρέπει να εγκαθίσταται στο χώρο του Τελικού Χρήστη, με ευθύνη του ΠΑΡΟΧΟΥ, ένας διχαστής ή ένα φίλτρο ανά σύνδεση, ως ανά περίπτωση απαιτείται
- 7) Κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. είναι δυνατό να υπάρξει ολιγόλεπτη διακοπή, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα τριάντα (30) λεπτά, της



τηλεφωνικής σύνδεσης του Τελικού Χρήστη επί της οποίας υπερτίθεται η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τον εκάστοτε Τελικό Χρήστη σχετικά.

- 8) 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 οφείλει να ενημερώσει τον ΠΑΡΟΧΟ αναφορικά με τα ακριβή αίτια της αδυναμίας παροχής μέσω του Π.Σ. W-CRM. Μετά την ενημέρωσή του από τον ΟΤΕ, ο ΠΑΡΟΧΟΣ δύναται να ζητήσει την ακύρωση της συγκεκριμένης Α.ΡΥ.Σ. αζημίως.

### 2.1.2 Πακέτα Ταχυτήτων Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

Τα πακέτα ταχυτήτων της υπηρεσίας ΑΡΥΣ, που διατίθενται από τον ΟΤΕ, περιγράφονται στον παρακάτω Πίνακα. Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των πακέτων ταχυτήτων Α.ΡΥ.Σ., καθώς και της προσθήκης νέων πακέτων ταχυτήτων με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που του επιβάλλονται δια της υπ' αριθμ. 614/12/28-07-2011 ΑΠ ΕΕΤΤ:

Τύπος Υπηρεσίας	Τεχνολογία	Ρυθμός Καθόδου / Ανόδου (Kbps)
ΑΡΥΣ – 2	ADSL	έως 2048/ έως 512
ΑΡΥΣ – 24	ADSL	έως 24576 / έως 1024
Α.ΡΥ.Σ. -30	VDSL	έως 30720 / έως 2560
Α.ΡΥ.Σ. -50	VDSL	έως 51200 / έως 5120

### 2.1.3 Διάρκεια Παροχής υπηρεσίας ΑΡΥΣ

Με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. που παρέχεται στον ΠΑΡΟΧΟ στο πλαίσιο της παρούσης Προσφοράς είναι ένας (1) μήνας (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ, μετά τη λήξη του ελάχιστου

χρόνου του ενός (1) μηνός, έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ., σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα..

#### 2.1.4 Προϋποθέσεις Διάθεσης της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

- 1) Για την παροχή της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. από τον ΟΤΕ προς τον ΠΑΡΟΧΟ απαιτείται η πλήρωση των κάτωθι οριζόμενων προϋποθέσεων:
  - Ο ΠΑΡΟΧΟΣ να έχει προμηθευτεί από τον ΟΤΕ τουλάχιστον έναν από τους διαθέσιμους τύπους Ο.Κ.ΣΥ.Α. στην οποία υπάγονται οι συγκεκριμένες συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ. και η οποία είναι εν λειτουργία. Ειδικότερα για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub>, προϋπόθεση είναι ο ΠΑΡΟΧΟΣ να διαθέτει Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α ή/και Β, ενώ για την παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub>, προϋπόθεση είναι ο ΠΑΡΟΧΟΣ να διαθέτει Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ.
  - Ο Τελικός Χρήστης στον οποίο παρέχεται η σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. να είναι εν λειτουργία συνδρομητής τηλεφωνικής σύνδεσης PSTN/ISDN-BRA, επί της οποίας υπερτίθεται η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.
  - Η PSTN ή ISDN-BRA σύνδεση του Τελικού Χρήστη να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης του DSL δικτύου του ΟΤΕ όπως αυτή γνωστοποιείται εκάστοτε από τον ΟΤΕ. Τα ήδη εγκατεστημένα DSLAMs ανακοινώνονται ηλεκτρονικά στον ΠΑΡΟΧΟ ενώ σχετική πληροφόρηση παρέχεται μέσω του Π.Σ W-CRM.
  - Η υλοποίηση του αιτήματος του ΠΑΡΟΧΟΥ πρέπει να είναι τεχνικώς εφικτή. Η τεχνική αδυναμία ενεργοποίησης και εν γένει παροχής της πρόσβασης Α.ΡΥ.Σ., δύναται να διαπιστωθεί ακόμα και κατά τη φάση ενεργοποίησης της υπηρεσίας, σύμφωνα με το σημείο 8 της ενότητας 2.1.1.
  - Να μην συντρέχει ένας από τους λόγους που περιγράφονται στην ενότητα 2.1.5.
- 2) Σε περίπτωση κατάργησης ή οριστικής διακοπής της λειτουργία της PSTN ή ISDN-BRA του Τελικού Χρήστη για οποιοδήποτε λόγο, καταργείται η παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. προς τον Τελικό αυτό Χρήστη.
- 3) Κατάργηση της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.Α. του ΠΑΡΟΧΟΥ επιφέρει αυτόματη απώλεια της διασύνδεσης των Τελικών Χρηστών του ΠΑΡΟΧΟΥ με το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ. Μέριμνα θα πρέπει να λαμβάνει ο ΠΑΡΟΧΟΣ, ώστε πριν την κατάθεση αίτησης κατάργησης κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α., να καταργεί ή να μεταφέρει σε άλλο κύκλωμα

Ο.Κ.ΣΥ.Α. που τυχόν διαθέτει, όλες τις συνδέσεις Α.ΠΥ.Σ. που δρομολογούνται στην υπό κατάργηση Ο.Κ.ΣΥ.Α.

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

#### 2.1.5 Περιορισμοί στη Διάθεση της Υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ.

- 1) Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. δεν είναι εφικτή σε περιπτώσεις:

- όπου η PSTN ή ISDN-BRA τηλεφωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη, παρέχεται μέσω γραμμών με ενεργό εξοπλισμό, όπως PCM, ISDN/PRI, 2 Mbps κ.λ.π.
- γραμμών στις οποίες συνδέονται καρτοτηλέφωνα
- όπου η PSTN ή ISDN-BRA τηλεφωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη παρέχεται μέσω γραμμών με αποτρεπτικά μεγάλο μήκος.
- όπου έχει ήδη γίνει αντικατάσταση καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ) που αναπτύσσει και εγκαθιστά ο ΟΤΕ, στην περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμη εφεδρεία καλωδίων χαλκού και ο ΟΤΕ δεν έχει εγκαταστήσει DSLAMs σε υπαίθρια καμπίνα καθιστώντας με αυτό τον τρόπο δυνατή την ευρυζωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη.

- 2) Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. δύναται να καθυστερήσει σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει διαθεσιμότητα πόρων του DSL δικτύου του ΟΤΕ.

- 3) Η δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ., δεν είναι εξασφαλισμένη σε περιπτώσεις όπου:

- όλο ή σημαντικό τμήμα του συνδρομητικού δικτύου (κύριο και απερχόμενο δίκτυο), είναι εναέριο
- η PSTN ή ISDN-BRA 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.

Στις παραπάνω περιπτώσεις:

- εφόσον η αδυναμία διαπιστωθεί κατά τη φάση εξέτασης της αίτησης η αίτηση απορρίπτεται αιτιολογημένα μέσω του Π.Σ. W-CRM.

- εφόσον η αδυναμία διαπιστωθεί κατά τη φάση της ενεργοποίησης εφαρμόζονται τα οριζόμενα στο σημείο 8 της ενότητας 2.1.1.
- 4) Πέραν των ανωτέρω, υφίστανται και ειδικότεροι περιορισμοί στην περίπτωση διάθεσης της υπηρεσίας ΑΡΥΣ λόγω χρήσης της τεχνολογίας Ethernet First Mile (EFM) όπως αυτοί αναφέρονται στο σημείο 2 της ενότητας 2.1.

## **2.2 Διαδικασία Παροχής**

### **2.2.1 Γενικά**

- 1) Η πρόσβαση του ΠΑΡΟΧΟΥ στο Π.Σ. W-CRM, για την παραγγελιοληψία και βλαβοληψία-βλαβοδιαχείριση των υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ., θα πραγματοποιείται μέσω ειδικού κωδικού πρόσβασης (password) ο οποίος θα παραδίδεται στον ΠΑΡΟΧΟ με την υπογραφή σχετικού Πρωτοκόλλου Παράδοσης-Παραλαβής Η παραλαβή του κωδικού πρόσβασης και η χρήση του συστήματος Π.Σ. W-CRM τεκμαίρει αναγνώριση, από πλευράς του ΠΑΡΟΧΟΥ, των αιτήσεων που στη συνέχεια θα κατατεθούν από τον/τους λογαριασμούς της εταιρείας του.
- 2) Κάθε αίτηση σχετικά με την πρόσβαση Α.ΡΥ.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.

### **2.2.2 Κατάθεση – Παραλαβή Αιτήσεων**

- 1) Κάθε αίτηση παροχής της πρόσβασης Α.ΡΥ.Σ. συμπληρώνεται πλήρως από τον ΠΑΡΟΧΟ μέσω του Π.Σ W-CRM του ΟΤΕ και υποβάλλεται ηλεκτρονικά από τον ίδιο στο Π.Σ. W-CRM, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα για τη λειτουργία του συστήματος.
- 2) Τα πεδία που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον ΠΑΡΟΧΟ είναι:
  - Το επώνυμο ή η επωνυμία του Τελικού Χρήστη
  - Ο αριθμός τηλεφωνικής σύνδεσης του Τελικού Χρήστη
  - Η ταχύτητα της υπηρεσίας που επιθυμεί να λάβει, σύμφωνα με το άρθρο 2.1.2 του παρόντος
- 3) Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.
- 4) 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 επόμενη εργάσιμη ημέρα.

- 5) Κατά την επεξεργασία του αιτήματος, πραγματοποιείται έλεγχος ενεργής τηλεφωνικής σύνδεσης PSTN/ISDN-BRA για τον συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη.
- 6) 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.
- 7) 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 ΠΑΡΟΧΟΥ. Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση. Σε περίπτωση που τα στοιχεία είναι ακριβή, τότε η αίτηση αυτή παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου και προωθείται για υλοποίηση.
- 8) Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης, λαμβάνεται η ημερομηνία καταχώρησης στο σύστημα, σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στο σημείο 4 η οποία εμφανίζεται στο Π.Σ. W-CRM με σχετική ένδειξη.
- 9) Μετά την ολοκλήρωση των ενεργειών χορήγησης της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. και εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας, ενημερώνεται σχετικά ο ΠΑΡΟΧΟΣ. Εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία Χορήγησης, ο ΠΑΡΟΧΟΣ δύναται να δηλώσει μέσω του Π.Σ. W-CRM βλάβη για την υπηρεσία. Εάν ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν δηλώσει βλάβη εντός του χρονικού διαστήματος που προαναφέρθηκε, ως ημερομηνία Χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. λαμβάνεται η αρχικώς δηλωθείσα ημερομηνία ολοκλήρωσης των εργασιών στο Π.Σ. W-CRM από τον ΟΤΕ. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ, ως ημερομηνία χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. λαμβάνεται η ημερομηνία αποκατάστασης της βλάβης (ημερομηνία παραλαβής).
- 10) Στον προβλεπόμενο χρόνο χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ σύμφωνα με την ενότητα 2.3, δεν συνυπολογίζεται τυχόν χρόνος καθυστέρησης ο οποίος δεν οφείλεται στον ΟΤΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 της παρούσας Προσφοράς.
- 11) Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι δεν υπάρχει δυνατότητα υλοποίησης των αιτουμένων, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 2.1.5, οφείλει να ενημερώσει μέσω του Π.Σ. W-CRM τον ΠΑΡΟΧΟ εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης αιτιολογώντας τη σχετική αδυναμία υλοποίησης, με την επιφύλαξη του σημείου 8 της ενότητας 2.1.1.

### 2.2.3 Μεταβολές

- 1) Ο ΟΤΕ ενημερώνει μέσω του συστήματος Π.Σ. W-CRM τον ΠΑΡΟΧΟ για κάθε περίπτωση μεταβολής στοιχείων της PSTN/ISDN-BRA σύνδεσης του Τελικού Χρήστη, εφόσον η μεταβολή αυτή επηρεάζει την παρεχόμενη υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. στο συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη.
- 2) Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ επιθυμεί οποιαδήποτε μεταβολή στις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες Α.ΠΥ.Σ από τον ΟΤΕ, υποβάλλει ηλεκτρονικά, μέσω του Π.Σ. W-CRM., σχετική αίτηση για κάθε μία μεταβολή, σύμφωνα με την ενότητα 2.2.2 και καταβάλλει το αντίστοιχο τέλος εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ.

#### 2.2.3.1 Μεταφορά

- 1) Η σύνδεση Α.ΠΥ.Σ. δύναται να μεταφερθεί, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, σύμφωνα με την ενότητα 2.1.5 της παρούσας Προσφοράς:
  - από ένα Τελικό Χρήστη σε έναν άλλο, που βρίσκεται εντός της ίδιας αστικής περιοχής
  - λόγω της μεταφοράς της PSTN ή ISDN-BRA σύνδεσης εντός της ίδιας αστικής περιοχής και εφόσον το ζητήσει ο Τελικός Χρήστης από τον ΠΑΡΟΧΟ. Στην περίπτωση αυτή, 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 ΠΑΡΟΧΟΥ και αυτός τη διαβιβάζει στη συνέχεια στον ΟΤΕ μέσω του Π.Σ. W-CRM. σύμφωνα με την ενότητα 2.2.2 της παρούσας Προσφοράς. Ο ΟΤΕ έχει την υποχρέωση να ενημερώνει τον Τελικό Χρήστη ο οποίος αιτείται τη μεταφορά της τηλεφωνικής του σύνδεσης, στην περίπτωση που λαμβάνει ευρυζωνικές υπηρεσίες από τρίτο ΠΑΡΟΧΟ μέσω υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ., ότι για την μεταφορά της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ. θα πρέπει να απευθύνεται στον εν λόγω ΠΑΡΟΧΟ. 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.
  - από έναν ΠΑΡΟΧΟ σε έναν άλλο, κατόπιν σχετικού αιτήματος από τον Τελικό χρήστη στο δεύτερο ΠΑΡΟΧΟ. Στην περίπτωση αυτή, η διαδικασία που θα ακολουθείται θα έχει ως εξής:

- Ο Τελικός Χρήστης που λαμβάνει ήδη υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης από τον ΠΑΡΟΧΟ 1 (ΤΠ1), καταθέτει αίτηση στον ΠΑΡΟΧΟ 2 (ΤΠ2), από τον οποίο επιθυμεί να λαμβάνει ευρυζωνικές υπηρεσίες, που περιλαμβάνει:
    - α) αίτηση κατάργησης υπηρεσιών DSL / καταγγελίας της σχετικής Σύμβασης με τον ΤΠ1 και β) αίτηση παροχής υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης. Με βάση τα παραπάνω, η εν λόγω αίτηση συνιστά καταγγελία των σχετικών Συμβάσεων παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης τις οποίες έχει συνάψει ο Τελικός Χρήστης με τον ΤΠ1.
  - Ο ΤΠ2 προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα των στοιχείων της.
  - Ο ΤΠ2, μέσω του Π.Σ. W-CRM, αποστέλλει αίτηση παροχής σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. με τις παρακάτω σημάνσεις: α) Μετατροπή σύνδεσης Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ΧΕΠ) και β) Δήλωση διακοπής υπηρεσιών DSL πρόσβασης / καταγγελία σχετικής Σύμβασης προς τον ΤΠ1. Σημειώνεται ότι ο ΤΠ2 δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζει ποιος είναι ο ΤΠ1 δεδομένου ότι η ταυτοποίηση του παρόχου ΤΠ1 γίνεται από το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ. Η ειδοποίηση του ΤΠ1 αναφορικά με την καταγγελία της Σύμβασης γίνεται μέσω του Π.Σ. W-CRM από τον ΟΤΕ.
  - Μέσω του Π.Σ.-WCRM ενημερώνεται ο ΤΠ2 σχετικά με την ακριβή ημερομηνία της μετάβασης. Ο συνολικός χρόνος εξυπηρέτησης του αιτήματος μετάβασης καθορίζεται από την ενότητα 2.3. Αμέσως μετά την ολοκλήρωση των εργασιών μετάβασης, κατά την ίδια εργάσιμη ημέρα, ενημερώνεται σχετικά ο ΤΠ2 μέσω του Π.Σ.-WCRM.
  - Προκειμένου να καθοριστεί η ημερομηνία χορήγησης της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στο σημείο 9 της ενότητας 2.2.2 της παρούσας Προσφοράς.
  - Οι εμπλεκόμενοι στην διαδικασία, οφείλουν να κάνουν τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε σε κάθε περίπτωση, η μετάβαση να υλοποιείται εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας ώστε να ελαχιστοποιείται ο χρόνος διακοπής των υπηρεσιών για τον Τελικό Χρήστη.
- 2) Στην περίπτωση που η ευρυζωνική πρόσβαση του Τελικού Χρήστη πραγματοποιείται με χρήση υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub> και ο τελευταίος αιτηθεί μεταφορά από έναν ΠΑΡΟΧΟ σε άλλο, ο ΟΤΕ θα εξετάζει εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.<sub>DSLAM</sub>, με βάση την ΑΠ ΕΕΤΤ 614/12/28-07-2011, οπότε και θα πραγματοποιείται η μεταφορά ενώ σε διαφορετική περίπτωση η υπηρεσία θα



μετατρέπεται σε Α.ΡΥ.Σ.<sub>BRAS</sub> σύμφωνα με την ενότητα 2.2.3.4 της παρούσας Προσφοράς.

#### 2.2.3.2 Αλλαγή Υπηρεσίας

- 1) Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών συνίσταται σε αλλαγή του πακέτου ταχύτητας της υπηρεσίας ή του τύπου της σύνδεσης του ΟΤΕ, συνδρομητής της οποίας είναι ο Τελικός Χρήστης, επί της οποίας υπερτίθεται η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.
- 2) Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών υλοποιείται σε συνέχεια σχετικού αιτήματος του ΠΑΡΟΧΟΥ το οποίο υποβάλλεται στον ΟΤΕ σύμφωνα με τη διαδικασία της ενότητας 2.2.2 της παρούσας Προσφοράς.

#### 2.2.3.3 Διακοπή

- 1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ δύναται να ζητήσει τη διακοπή της παροχής της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. προς συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη. Η αίτηση διακοπής υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ. W-CRM. σύμφωνα με τη διαδικασία της ενότητας 2.2.2 της παρούσας Προσφοράς.
- 2) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ κατά τη διάρκεια της διακοπής δύναται να αιτηθεί την μεταφορά της συγκεκριμένης Α.ΡΥ.Σ. σε άλλον Τελικό Χρήστη κατ' εφαρμογή της ενότητας 2.2.3.1 της παρούσας Προσφοράς.
- 3) .Διακοπή λόγω οφειλής πραγματοποιείται σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 της παρούσας Προσφοράς.

#### 2.2.3.4 Μετατροπή Παρεχόμενων Υπηρεσιών

- 1) Δεδομένου ότι οι ΠΑΡΟΧΟΙ λαμβάνουν από τον ΟΤΕ προϊόντα χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης Α.ΡΥ.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 σύμφωνα με τους όρους της Προσφοράς Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, προβλέπονται οι ακόλουθες μετατροπές:
  - Μετατροπή της Πλήρους Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο σε υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. (με ή χωρίς φορητότητα).
  - Μετατροπή της Μεριζόμενης Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο σε υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.



- Μετατροπή της υπηρεσίας A.PY.Σ.<sub>DSLAM</sub> σε υπηρεσία A.PY.Σ.<sub>BRAS</sub> και το αντίστροφο

#### 2.2.3.5 Κατάργηση

Ο ΠΑΡΟΧΟΣ δύναται να ζητήσει την κατάργηση της παροχής της σύνδεσης A.PY.Σ. μετά την παρέλευση του πρώτου μήνα υποχρεωτικής παροχής της υπηρεσίας. Η αίτηση κατάργησης υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ. W-CRM. σύμφωνα με τη διαδικασία της ενότητας 2.2.2 της παρούσας Προσφοράς.

### 2.3 Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας

Η χορήγηση της νέας σύνδεσης A.PY.Σ., καθώς και η ολοκλήρωση των διαδικασιών σε περιπτώσεις μεταβολών στην υπηρεσία A.PY.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 στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 της παρούσας Προσφοράς.

### 2.4 Βλάβες

#### 2.4.1 Αναγγελία Βλάβης

- 1) Ο ΟΤΕ δέχεται αναφορές βλαβών απευθείας από τους Τελικούς Χρήστες στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς μόνο για την υπηρεσία που αυτός παρέχει, ήτοι για την παροχή PSTN ή ISDN-BRA σύνδεσης στο ενιαίο βλαβοληπτικό κέντρο του ΟΤΕ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τους Τελικούς Χρήστες ώστε να απευθύνονται σε αυτόν όταν παραστεί η ανάγκη να αναγγείλουν βλάβη σε υπηρεσία που λαμβάνουν από αυτόν.
- 2) Η αναγγελία της βλάβης της υπηρεσίας A.PY.Σ., πραγματοποιείται μέσω του Π.Σ. W-CRM σε 24ωρη βάση, 365 μέρες το χρόνο. Η αναγγελία βλάβης που εισάγεται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η παρακολούθηση της βλάβης γίνεται μέσω του Π.Σ. W-CRM (ημερομηνία αναγγελίας και άρσης βλάβης).

#### 2.4.2 Άρση Βλάβης

- 1) Σε περίπτωση βλάβης μόνο στην παροχή φωνητικής τηλεφωνίας μέσω της PSTN ή ISDN-BRA 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.

- 2) Σε περίπτωση βλάβης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που παρέχεται από τον ΠΑΡΟΧΟ ενώ λειτουργεί κανονικά η υπηρεσία φωνής, ο ΠΑΡΟΧΟΣ 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. Εάν διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται σε αυτό, αλλά στο τμήμα αρμοδιότητας του ΟΤΕ, αναγγέλλει τη βλάβη σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 2.4.1 της παρούσας Προσφοράς.
- 3) Ο ΟΤΕ ενημερώνει τον ΠΑΡΟΧΟ μέσω του Π.Σ. W-CRM, για το σύνολο των αναγγελλόμενων βλαβών που έχουν αρθεί και για τις βλάβες που είναι σε εκκρεμότητα, αναφέροντας τα ακριβή αίτια της βλάβης. Στις περιπτώσεις όπου ο ΟΤΕ δηλώνει την επιδιόρθωση μιας βλάβης και ο ΠΑΡΟΧΟΣ διαπιστώνει ότι η βλάβη δεν έχει αποκατασταθεί, τότε αποστέλλει μέσω του Π.Σ. W-CRM σχετική ενημέρωση αναφέροντας και τους αντίστοιχους ελέγχους που πραγματοποίησε και οι οποίοι αποδεικνύουν την μη αποκατάσταση της βλάβης.
- 4) Σε περίπτωση ταυτόχρονης βλάβης στην φωνητική υπηρεσία και στην υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.:
  - Ο Τελικός χρήστης ειδοποιεί τον ΟΤΕ για την άρση της βλάβης στην φωνητική υπηρεσία, σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω υπό το σημείο 1 της παρούσας ενότητας.
  - Μετά την άρση της βλάβης στη φωνητική υπηρεσία εάν παραμένει η βλάβη στην υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ, τότε ο Τελικός Χρήστης ειδοποιεί τον ΠΑΡΟΧΟ, ο οποίος ενεργεί σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω υπό το σημείο 2 της παρούσας ενότητας.
  - Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που του αναγγέλθηκε από τον ΠΑΡΟΧΟ προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητάς του, χρεώνει στον ΠΑΡΟΧΟ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό του. Ο εν λόγω τιμοκατάλογος δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ ([www.otewholesale.gr](http://www.otewholesale.gr)).
- 5) Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης είναι δυνατόν τα δύο μέρη, ήτοι τα κέντρα διαχείρισης ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ, να επικοινωνούν και

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

- 6) Στις περιπτώσεις που η βλάβη συνεχίζει να υφίσταται, ο ΟΤΕ κατόπιν συνεννόησης με τον ΠΑΡΟΧΟ δύναται να επικοινωνεί με τον Τελικό Χρήστη και να μεταβαίνει συνεργείο του στο χώρο του Τελικού Χρήστη, για να ελέγχει τη σύνδεση Α.ΡΥ.Σ., σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 της παρούσας Προσφοράς.

#### **2.4.3 Χρόνος Άρσης Βλάβης**

- 7) Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ και ο ΠΑΡΟΧΟΣ έχουν αμοιβαία υποχρέωση συνεργασίας για την ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου και την επίτευξη της οριστικής αποκατάστασης της βλάβης.
- 8) Οι χρόνοι αποκατάστασης βλαβών που επηρεάζουν τις υπηρεσίες του ΠΑΡΟΧΟΥ από τον ΟΤΕ και οι τυχόν ρήτρες υπέρβασης αναφέρονται αναλυτικά στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 της παρούσας Προσφοράς.

#### **2.5 Τερματικός εξοπλισμός**

- 1) Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται ένα διχαστής ή ένα φίλτρο ανά σύνδεση ως ανά περίπτωση απαιτείται καθώς και ένα modem DSL που εγκαθίσταται με ευθύνη του ΠΑΡΟΧΟΥ στο χώρο του Τελικού Χρήστη.
- 2) Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΑΡΟΧΟ ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΠΔ 44/2002 (ΦΕΚ 44/Α/2002) όπως αυτό εκάστοτε ισχύει. Τα πρότυπα (standards) του εν λόγω τερματικού εξοπλισμού αναφέρονται στο Παράρτημα 2 της παρούσας Προσφοράς.
- 3) 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.ΡΥ.Σ., λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον ΠΑΡΟΧΟ ή τρίτον.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α.

---

### 3.1 Γενικά

- 1) Προκειμένου ο ΠΑΡΟΧΟΣ να προσφέρει υπηρεσίες πρόσβασης ή / και μεταφοράς κίνησης από και προς το δίκτυό του σε Τελικούς Χρήστες, δικούς του, ή άλλου Παρόχου που εξυπηρετούνται από τα DSLAMs (τα οποία συνδέονται στον/στους συγκεκριμένο/ους ΕΕΑΠ που είναι εγκατεστημένοι στο ΣΠ ΕΕΑΠ του Δικτύου DSL), πρέπει να συνδέσει το δίκτυό του με αυτό το ΣΠ ΕΕΑΠ, δηλαδή να λάβει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>BRAS</sub>.
- 2) Εναλλακτικά, ο ΠΑΡΟΧΟΣ μπορεί να λάβει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>DSLAM</sub>, η οποία παρέχεται μόνο:
  - στα Α/Κ στα οποία ο ΟΤΕ δεν δύναται (υπό την έννοια του τεχνικά εφικτού κατ' εύλογα αντικειμενική κρίση) να παρέχει συνεγκατάσταση στα πλαίσια των υποχρεώσεων του στην αγορά Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, όπως εκάστοτε ισχύουν, ή
  - σε περιπτώσεις ύπαρξης εξοπλισμού DSLAM σε υπαίθρια καμπίνα του ΟΤΕ.

Στις περιπτώσεις αυτές, η κίνηση παραδίδεται στον ΠΑΡΟΧΟ στον κόμβο πολυπλεξίας που βρίσκεται στο συγκεκριμένο Α/Κ του ΟΤΕ.

- 3) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ μπορεί να προμηθευτεί μία εκ των παραπάνω υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. από τον ΟΤΕ, χωρίς να είναι απαραίτητη και περαιτέρω η προμήθεια της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

### 3.2 Παρεχόμενες Υπηρεσίες

- 1) Ο ΟΤΕ παρέχει στον ΠΑΡΟΧΟ τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α πρόσβασης τύπου Α, Ο.Κ.ΣΥ.Α πρόσβασης τύπου Β και Ο.Κ.ΣΥ.Α πρόσβασης τύπου Γ στα σημεία όπου έχει υποχρέωση διάθεσης, κατ' επιλογή του ΠΑΡΟΧΟΥ, ως αυτή εμφανίζεται στη σχετική αίτησή του. Συνδυασμός υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. πρόσβασης τύπου Α, Β και Γ είναι δυνατός, με την επιφύλαξη του σημείου 7 της ενότητας 3.3 της παρούσας Προσφοράς.
- 2) Στις περιπτώσεις των τύπων πρόσβασης Α και Β, 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 ΠΑΡΟΧΟΥ (LNS), απαιτείται εκκίνηση πρωτοκόλλου L2TP. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ γνωστοποιεί στον ΟΤΕ το/τα domain/subdomain name(s), τα οποία χρησιμοποιεί σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες

του ΟΤΕ και την υπ' αριθμ. 351/76/20-05-2005 Απόφαση της ΕΕΤΤ, όπως αυτή έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

3) Πιο συγκεκριμένα από τον ΟΤΕ διατίθενται οι παρακάτω υπηρεσίες:

Υπηρεσία	Τύπος Πρόσβασης
Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[OLO-BRAS-EΘN]</sub> Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[OLO-BRAS-ΠΕΡ]</sub> Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[OLO-BRAS-ΤΟΠ]</sub>	A
Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[ΦΥΠ-BRAS-EΘN]</sub> Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ]</sub> Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ]</sub>	B
Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[OLO-DSLAM-ΤΟΠ]</sub> Ο.Κ.ΣΥ.Α. <sub>[ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ]</sub>	Γ

### 3.2.1 Ο.Κ.ΣΥ.Α. - Πρόσβαση Τύπου Α

Διάγραμμα της αρχιτεκτονικής δικτύου της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. πρόσβασης τύπου Α (Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α), παρουσιάζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της παρούσας Προσφοράς. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α διακρίνεται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS-EΘN]</sub>
- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS-ΠΕΡ]</sub>
- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS-ΤΟΠ]</sub>

#### 3.2.1.1 Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS-EΘN]</sub>: Ολοκληρωμένη Εθνική Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Α

1. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS-EΘN]</sub> αφορά τη σύνδεση με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας του εγκατεστημένου στο χώρο του ΠΑΡΟΧΟΥ εξοπλισμού του, με ένα κεντρικό σημείο σύνδεσης το οποίο είναι το ΣΠ ΕΕΑΠ (Κωλέττη/ΝΥΜΑ) για τη δρομολόγηση της κίνησης DSL προς τον ΠΑΡΟΧΟ από όλους τους ΕΕΑΠ. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS-EΘN]</sub> παρέχεται σε ένα από τα ΣΠ ΕΕΑΠ Κωλέττη ή ΝΥΜΑ.
2. Η Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS-EΘN]</sub> διατίθεται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Gigabit Ethernet (ή/και 10Gigabit Ethernet κατά περίπτωση) στις ταχύτητες 40 Mbps, 150Mbps, 250Mbps, 350Mbps, 650Mbps, 1Gbps, 1,5Gbps, 2Gbps, 3Gbps,

4Gbps, 5Gbps, 6Gbps, 8Gbps και 10Gbps. Άνω των 10Gbps, η Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-EΘΝ</sub>, διατίθεται σε βήματα των 2Gbps.

3. Ο περιορισμός της ταχύτητας πρόσβασης στο κεντρικό ΣΠ ΕΕΑΠ για την Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-EΘΝ</sub>, γίνεται με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate).
4. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ συνδέεται στους ΕΕΑΠ του ΟΤΕ. Η σύνδεση αυτή υλοποιείται μέσω του δικτύου του ΟΤΕ από το σημείο του εξοπλισμού (NTE) στο χώρο του ΠΑΡΟΧΟΥ έως το ΣΠ ΕΕΑΠ, μέσω μόνιμης ιδεατής διαδρομής ή μόνιμου νοητού κυκλώματος ιδιοκτησίας ΟΤΕ.
5. Για την παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-EΘΝ</sub>, υπάρχει προστασία σε επίπεδο φυσικού δρόμου με αφιερωμένη πρόσβαση ζεύγους συνδέσεων Gigabit Ethernet για την διεπαφή Gigabit Ethernet.
6. Η πρόσβαση της υπηρεσίας παρέχεται σε σημεία του ΠΑΡΟΧΟΥ που βρίσκονται εντός της ίδιας Περιοχής, που χαρακτηρίζεται από τον Ε.Κ.Π. (Εθνικό Κωδικό Προορισμού), με το σημείο σύνδεσης (ΣΠ ΕΕΑΠ της Αθήνας) του ΟΤΕ και απέχουν απόσταση έως και 25km από το ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ και σύμφωνα με τους όρους της ενότητας 3.5.2.1.

#### 3.2.1.2 Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-ΠΕΠ</sub>: Ολοκληρωμένη Περιφερειακή Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου A

1. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-ΠΕΠ</sub> αφορά τη σύνδεση με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας του εγκατεστημένου στο χώρο του ΠΑΡΟΧΟΥ εξοπλισμού του, με δύο περιφερειακά σημεία σύνδεσης τα οποία είναι τα ΣΠ ΕΕΑΠ στην Αθήνα (Κωλέττη/ΝΥΜΑ) και στην Θεσσαλονίκη (Ερμού/Αμπελόκηποι), για τη δρομολόγηση της κίνησης DSL προς τον ΠΑΡΟΧΟ από τους ΕΕΑΠ της κάθε περιοχής.
2. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-ΠΕΠ</sub> παρέχεται σε οποιοδήποτε από τα περιφερειακά ΣΠ ΕΕΑΠ, δηλαδή στην Αθήνα από την Κωλέττη ή το ΝΥΜΑ και στη Θεσσαλονίκη από την Ερμού ή τους Αμπελόκηπους. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-ΠΕΠ</sub> διατίθενται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Gigabit Ethernet στις ταχύτητες 40Mbps, 150Mbps, 250Mbps, 350Mbps, 650Mbps και 1Gbps.
3. Ο περιορισμός της ταχύτητας στο εκάστοτε περιφερειακό ΣΠ ΕΕΑΠ για την Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS-ΠΕΠ</sub> γίνεται με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate). Το πρωτόκολλο επικοινωνίας είναι Gigabit Ethernet.
4. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ συνδέεται στους ΕΕΑΠ του ΟΤΕ. Η σύνδεση αυτή υλοποιείται μέσω του δικτύου του ΟΤΕ από το σημείο του εξοπλισμού (NTE) στο χώρο

του ΠΑΡΟΧΟΥ έως το ΣΠ ΕΕΑΠ μέσω μόνιμης ιδεατής διαδρομής ή μόνιμου νοητού κυκλώματος ιδιοκτησίας ΟΤΕ.

5. Για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΠΕΡ</sub>, υπάρχει προστασία σε επίπεδο φυσικού δρόμου με αφιερωμένη πρόσβαση ζεύγους συνδέσεων Gigabit Ethernet για την διεπαφή Gigabit Ethernet.
6. Η πρόσβαση της υπηρεσίας παρέχεται σε σημεία του ΠΑΡΟΧΟΥ που βρίσκονται εντός της ίδιας Περιοχής, που χαρακτηρίζεται από τον Ε.Κ.Π. (Εθνικό Κωδικό Προορισμού), με τα σημεία σύνδεσης (ΣΠ ΕΕΑΠ της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης) του ΟΤΕ και απέχουν απόσταση έως και 25km από το ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ και σύμφωνα με τους όρους της ενότητας 3.5.2.1.

### 3.2.1.3 Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub>: Ολοκληρωμένη Τοπική Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου A

1. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> αφορά την παροχή μεταφοράς κίνησης από και προς το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ σε Τελικούς Χρήστες, μιας γεωγραφικής περιοχής η οποία εξυπηρετείται από τους ΕΕΑΠ ενός συγκεκριμένου ΣΠ ΕΕΑΠ. Τα σημεία παροχής της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub>, είναι τα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ όπως αυτά δημοσιεύονται στο σύστημα Π.Σ W-CRM.
2. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub>, διατίθεται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Gigabit Ethernet στις ταχύτητες 20Mbps, 40Mbps, 60Mbps, 80Mbps, 100Mbps, 150Mbps, 200Mbps, 250Mbps και 300Mbps, με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate) για κάθε λογικό κύκλωμα ΕΕΑΠ.
3. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ συνδέεται στους ΕΕΑΠ του ΟΤΕ. Η σύνδεση αυτή υλοποιείται μέσω του δικτύου του ΟΤΕ από το σημείο του εξοπλισμού (NTE) στο χώρο του ΠΑΡΟΧΟΥ έως το ΣΠ ΕΕΑΠ, μέσω μόνιμης ιδεατής διαδρομής ή μόνιμου νοητού κυκλώματος ιδιοκτησίας ΟΤΕ.
4. Για την παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub>, θα υπάρχει προστασία σε επίπεδο φυσικού δρόμου με αφιερωμένη πρόσβαση ζεύγους συνδέσεων Gigabit Ethernet για την διεπαφή Gigabit Ethernet
5. Η πρόσβαση της υπηρεσίας παρέχεται σε σημεία του ΠΑΡΟΧΟΥ 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 της ενότητας 3.5.2.1.



### 3.2.2 Ο.Κ.ΣΥ.Α. - Πρόσβαση Τύπου Β

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β αφορά τις περιπτώσεις όπου οι ΠΑΡΟΧΟΙ χρησιμοποιούν για την σύνδεση του δικτύου τους (και παραλαβή της κίνησης) με το ΣΠ ΕΕΑΠ, κατ' επιλογή τους, είτε δικά τους μέσα (αυτό-παροχή), είτε προϊόντων (συναφών ευκολιών) του ΟΤΕ, είτε σχετικές υπηρεσίες άλλου Παρόχου. Για τις περιπτώσεις όπου ο ΠΑΡΟΧΟΣ χρησιμοποιεί ίδια μέσα, η σύνδεση με τον εξοπλισμό του ΟΤΕ γίνεται στο ΦΥΠ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ 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 τύπου Β, παρουσιάζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της παρούσας Προσφοράς. Η Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β διατίθεται στις παρακάτω κατηγορίες

- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ]</sub>
- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ]</sub>
- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ]</sub>

#### 3.2.2.1 Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ</sub>: Ολοκληρωμένη Εθνική Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Β.

1. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ</sub>, αφορά την παροχή μεταφοράς κίνησης από και προς το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ σε Τελικούς Χρήστες, από όλους τους ΕΕΑΠ στο κεντρικό ΣΠ ΕΕΑΠ στην Αθήνα (Κωλέττη/ΝΥΜΑ). Η Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ</sub>, παρέχεται σε ένα από τα ΣΠ ΕΕΑΠ Κωλέττη ή ΝΥΜΑ. Προκειμένου ο ΠΑΡΟΧΟΣ να αποκτήσει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ</sub>, συνδέεται στο κεντρικό ΣΠ ΕΕΑΠ (Κωλέττη/ΝΥΜΑ) με μία τουλάχιστον φυσική διασύνδεση (ένα ζεύγος οπτικών ινών).
2. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ</sub> διατίθενται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Gigabit Ethernet (ή/και 10Gigabit Ethernet κατά περίπτωση) από την πλευρά του ΠΑΡΟΧΟΥ στις ταχύτητες 40Mbps, 150Mbps, 250Mbps, 350Mbps, 650Mbps, 1Gbps, 1,5Gbps, 2Gbps, 3Gbps, 4Gbps, 5Gbps, 6Gbps, 8Gbps και 10Gbps. Άνω των 10Gbps, η Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ</sub>, διατίθεται σε βήματα των ανά 2Gbps.
3. Ο περιορισμός της ταχύτητας πρόσβασης στο κεντρικό ΣΠ ΕΕΑΠ για την Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ</sub>, γίνεται με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate).
4. Για την υλοποίηση της ανωτέρω σύνδεσης, ο ΟΤΕ εγκαθιστά στο χώρο του τον απαραίτητο εξοπλισμό και ένα καλώδιο οπτικών ινών, το οποίο 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 ΠΑΡΟΧΟΥ.

5. Το ΦΥΠ αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου του ΟΤΕ και του ΠΑΡΟΧΟΥ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από τον χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΟΤΕ υποδεικνύει στον ΠΑΡΟΧΟ την θέση του ΦΥΠ, εκτός του περιβάλλου του κτιρίου ΟΤΕ, εντός του οποίου ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα οδηγήσει την οπτική ίνα σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 3.5.2.2. Το ΦΥΠ εντός του οποίου πραγματοποιείται ο σύνδεσμος (μούφα) της οπτικής ίνας του Παρόχου και της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-EΘΝ, είναι κοινό για όλους τους Παρόχους. Η διάθεση του ΦΥΠ διέπεται από τους κάτωθι όρους και προϋποθέσεις:
  - Το φρεάτιο κατασκευάζεται από τον ΟΤΕ.
  - Ο ΠΑΡΟΧΟΣ εγκαθιστά το μέρος της οπτικής ίνας που του αναλογεί για την διασύνδεση στο ΦΥΠ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 3.5.2.2.
  - Το ΦΥΠ και η υποδομή για την εισαγωγή του καλωδίου οπτικής ίνας στο κτίριο του ΟΤΕ, είναι κοινή για τους ενδιαφερόμενους ΠΑΡΟΧΟΥΣ, για τις υπηρεσίες τις οποίες αιτούνται.
6. Η φυσική διεπαφή ανά Ethernet μεταγωγέα πρόσβασης είναι Gigabit Ethernet τύπου μονότροπης οπτικής ίνας. Ο τύπος της οπτικής διεπαφής (Long, Intermediate, Short) καθορίζεται στην αίτηση παροχής της υπηρεσίας όπως φαίνεται στο υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

### 3.2.2.2 Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ: Ολοκληρωμένη Περιφερειακή Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου B

1. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ αφορά την παροχή μεταφοράς κίνησης από και προς το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ σε Τελικούς Χρήστες, σε δύο περιφερειακά ΣΠ ΕΕΑΠ τα οποία βρίσκονται στην Αθήνα (Κωλέττη/ΝΥΜΑ) και στη Θεσσαλονίκη (Ερμού/Αμπελόκηποι) για τη δρομολόγηση της κίνησης DSL προς τον ΠΑΡΟΧΟ από τους ΕΕΑΠ της κάθε περιοχής. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ παρέχεται σε οποιοδήποτε από τα περιφερειακά ΣΠ ΕΕΑΠ, δηλαδή στην Αθήνα από την Κωλέττη ή το ΝΥΜΑ και στη Θεσσαλονίκη από την Ερμού ή τους Αμπελόκηπους. Προκειμένου ο ΠΑΡΟΧΟΣ να αποκτήσει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ συνδέεται στα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ με μία τουλάχιστον φυσική διασύνδεση (ένα ζεύγος οπτικών ινών).

2. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ</sub> διατίθενται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Gigabit Ethernet από την πλευρά του ΠΑΡΟΧΟΥ στις ταχύτητες 40Mbps, 150Mbps, 250Mbps, 350Mbps, 650Mbps και 1Gbps.
3. Ο περιορισμός της ταχύτητας στο εκάστοτε περιφερειακό ΣΠ ΕΕΑΠ για την Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ</sub> γίνεται με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate). Το πρωτόκολλο επικοινωνίας είναι Gigabit Ethernet.
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 ΠΑΡΟΧΟΥ.
5. Το ΦΥΠ αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου του ΟΤΕ και του ΠΑΡΟΧΟΥ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από τον χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΟΤΕ υποδεικνύει στον ΠΑΡΟΧΟ την θέση του ΦΥΠ, εκτός του περιβάλλοντος του κτιρίου ΟΤΕ, εντός του οποίου ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα οδηγήσει την οπτική ίνα σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 3.5.2.2. Το ΦΥΠ εντός του οποίου θα πραγματοποιείται ο σύνδεσμος (μούφα) της οπτικής ίνας του ΠΑΡΟΧΟΥ και της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ</sub>, είναι κοινό για όλους τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ. Η διάθεση του ΦΥΠ διέπεται από τους κάτωθι όρους και προϋποθέσεις:
  - Το φρεάτιο κατασκευάζεται από τον ΟΤΕ.
  - Ο ΠΑΡΟΧΟΣ εγκαθιστά το μέρος της οπτικής ίνας που του αναλογεί για την διασύνδεση στο ΦΥΠ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 3.5.2.2.
  - Το ΦΥΠ και η υποδομή για την εισαγωγή του καλωδίου οπτικής ίνας στο κτίριο του ΟΤΕ είναι κοινή για τους ενδιαφερόμενους ΠΑΡΟΧΟΥΣ, για τις υπηρεσίες τις οποίες αιτούνται.
6. Η φυσική διεπαφή ανά Ethernet μεταγωγέα πρόσβασης είναι Gigabit Ethernet τύπου μονότροπης οπτικής ίνας. Ο τύπος της οπτικής διεπαφής (Long, Intermediate, Short) καθορίζεται στην αίτηση παροχής της υπηρεσίας όπως φαίνεται στο υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

### 3.2.2.3 Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ</sub>: Ολοκληρωμένη Τοπική Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Β

1. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ αφορά την παροχή μεταφοράς κίνησης από και προς το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ σε Τελικούς Χρήστες, μιας γεωγραφικής περιοχής η οποία εξυπηρετείται από τους ΕΕΑΠ ενός συγκεκριμένου ΣΠ ΕΕΑΠ.
2. Τα σημεία παροχής της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ είναι τα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ όπως αυτά δημοσιεύονται στο Π.Σ W-CRM.
3. Προκειμένου ο ΠΑΡΟΧΟΣ να αποκτήσει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ συνδέεται στα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ με μία τουλάχιστον φυσική διασύνδεση (ένα ζεύγος οπτικών ινών) ανά ΣΠ ΕΕΑΠ.
4. Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ διατίθενται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Gigabit Ethernet από την πλευρά του ΠΑΡΟΧΟΥ στις ταχύτητες 20Mbps, 40Mbps, 60Mbps, 80Mbps, 100Mbps, 150Mbps, 200Mbps, 250Mbps και 300Mbps με εφαρμογή C.A.R (Committed Access Rate) για κάθε λογικό κύκλωμα ΕΕΑΠ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ διασυνδέεται με λογικά κυκλώματα διάφορων χωρητικότητων σε όλους υποχρεωτικά τους ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ στο οποίο αιτείται πρόσβαση.
5. 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 ΠΑΡΟΧΟΥ.
6. Το ΦΥΠ αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου του ΟΤΕ και του ΠΑΡΟΧΟΥ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από τον χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΟΤΕ θα υποδεικνύει στον ΠΑΡΟΧΟ την θέση του ΦΥΠ, εκτός του περιβάλλου του κτιρίου ΟΤΕ, εντός του οποίου ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα οδηγήσει την οπτική ίνα σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 3.5.2.2. Το ΦΥΠ εντός του οποίου θα πραγματοποιείται ο σύνδεσμος (μούφα) της οπτικής ίνας του Παρόχου και της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ είναι κοινό για όλους τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ. Η διάθεση του ΦΥΠ διέπεται από τους κάτωθι όρους και προϋποθέσεις:
  - Το φρεάτιο κατασκευάζεται από τον ΟΤΕ.
  - Ο ΠΑΡΟΧΟΣ εγκαθιστά το μέρος της οπτικής ίνας που του αναλογεί για την διασύνδεση στο ΦΥΠ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 3.5.2.2.

- Το ΦΥΠ και η υποδομή για την εισαγωγή του καλωδίου οπτικής ίνας στο κτίριο του ΟΤΕ θα είναι κοινή για τους ενδιαφερόμενους ΠΑΡΟΧΟΥΣ, για τις υπηρεσίες τις οποίες αιτούνται.
7. Η φυσική διεπαφή ανά Ethernet μεταγωγέα πρόσβασης είναι Gigabit Ethernet ταχύτητας 1Gbps και τύπου μονότροπης οπτικής ίνας. Ο τύπος της οπτικής διεπαφής (Long, Intermediate, Short) καθορίζεται στην αίτηση παροχής της υπηρεσίας όπως φαίνεται στο υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

### 3.2.3 Ο.Κ.ΣΥ.Α. - Πρόσβαση Τύπου Γ

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ αφορά στις περιπτώσεις όπου ο ΠΑΡΟΧΟΣ προκειμένου να προσφέρει υπηρεσίες πρόσβασης και μεταφοράς κίνησης από και προς το δίκτυό του σε Τελικούς Χρήστες, επιλέγει να συνδέσει το δίκτυο του με τον κόμβο πολυπλεξίας του A/K στο οποίο υπάγονται τα DSLAMs, όπου είναι συνδεδεμένοι οι Τελικοί Χρήστες.

Ο ΠΑΡΟΧΟΣ συνδέεται με φυσική διεπαφή Gigabit Ethernet. Σε κάθε ΠΑΡΟΧΟ παρέχεται λογική διασύνδεση (VLAN) χωρίς τη χρήση πρωτοκόλλου L2TP, ενώ η ταχύτητα πρόσβασής του θα καθορίζεται κατά περίπτωση με εφαρμογή C.A.R. (Committed Access Rate) και θα λαμβάνει υπόψη τις εκάστοτε τεχνικές ιδιαιτερότητες όπως τον πιθανό διαφορετικό τρόπο φυσικής διασύνδεσης των DSLAM (οπτική ίνα ή ζεύγη χαλκού), καθώς και τους πιθανούς συνδυασμούς διαφορετικών διασυνδέσεων, στις περιπτώσεις που διασυνδέονται περισσότερα του ενός DSLAM ανά A/K ΟΤΕ. Διαγράμματα της αρχιτεκτονικής δικτύου της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ, παρουσιάζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της παρούσας Προσφοράς. Η Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ διατίθεται στις παρακάτω κατηγορίες

- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-DSLAM-ΤΟΠ]</sub>
- Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ]</sub>

#### 3.2.3.1 Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-DSLAM-ΤΟΠ</sub>: Ολοκληρωμένη Τοπική Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Γ με χρήση κυκλώματος ΟΤΕ

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση των Τελικών Χρηστών ενός ΠΑΡΟΧΟΥ από ένα ή περισσότερα DSLAMs (που ανήκουν στο συγκεκριμένο A/K) σε ένα «τοπικό» κύκλωμα, το οποίο παραδίδεται από τον ΟΤΕ στο χώρο του ΠΑΡΟΧΟΥ εντός των γεωγραφικών ορίων του συγκεκριμένου A/K, με ταυτόχρονη παροχή του απαραίτητου τερματικού εξοπλισμού. Διάγραμμα της αρχιτεκτονικής δικτύου

της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> παρουσιάζεται στο διάγραμμα 1.3 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της παρούσας Προσφοράς.

### 3.2.3.2 Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>: Ολοκληρωμένη Τοπική Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Γ με χρήση ίδιων μέσων (αυτό-παροχή)

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση των Τελικών Χρηστών ενός ΠΑΡΟΧΟΥ από ένα ή περισσότερα DSLAMs (που ανήκουν στο συγκεκριμένο Α/Κ) σε ένα «τοπικό» κύκλωμα, το οποίο παραδίδεται μέσω οπτικής ίνας σε Φρεάτιο Υποδοχής Παρόχων (ΦΥΠ) έξω από το κτίριο του ΟΤΕ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ χρησιμοποιεί ίδια μέσα (Καλώδιο Οπτικών Ινών (ΚΟΙ), τερματικό εξοπλισμό, κλπ.) μεταξύ του ΦΥΠ και του χώρου του, όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός του. Διάγραμμα της αρχιτεκτονικής δικτύου της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> παρουσιάζεται στο διάγραμμα 1.4 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της παρούσας Προσφοράς.

## 3.3 Προϋποθέσεις Διάθεσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

- 1) Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει την υπαγωγή των υφιστάμενων ή/και νέων DSLAMs στους ΕΕΑΠ των ΣΠ ΕΕΑΠ, ενημερώνοντας εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για τις μεταβολές αυτές τουλάχιστον 2 μήνες πριν από την ενεργοποίηση των νέων συνδέσεων μεταξύ των DSLAMs και των ΕΕΑΠ.
- 2) Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την εγκατάσταση νέων ΣΠ ΕΕΑΠ τουλάχιστον 4 μήνες πριν από την θέση σε λειτουργία των εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στα εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ να αποστείλει την αντίστοιχη αίτηση σύνδεσης για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α ή Β.
- 3) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ εφόσον αιτηθεί υπηρεσία νέας σύνδεσης για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α ή τύπου Β σε κάποιο ΣΠ ΕΕΑΠ, είναι υποχρεωμένος να συνδέεται με τους ΕΕΑΠ, που είναι εγκατεστημένοι στο ΣΠ ΕΕΑΠ τη δεδομένη χρονική στιγμή, επιλέγοντας μία από τις προσφερόμενες ταχύτητες πρόσβασης.
- 4) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ μπορεί να αιτείται αποκλειστικά μίας εκ των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α ή Β σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ.
- 5) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ ο οποίος λαμβάνει την υπηρεσία Εθνικής Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α ή τύπου Β (Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΕΘΝ</sub> ή Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΕΘΝ</sub>) δύναται κατ' επιλογή του να λαμβάνει και υπηρεσίες τοπικής Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α ή Β (Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> ή Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ</sub>).

<sub>BRAS-TOΠ</sub>). Σημειώνεται ότι από τα ΕΕΑΠ τα οποία ο ΠΑΡΟΧΟΣ λαμβάνει υπηρεσίες τοπικής Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α ή Β δεν δύναται να λαμβάνει και υπηρεσίες Εθνικής Ο.Κ.ΣΥ.Α (είτε τύπου Α είτε τύπου Β).

- 6) Η πρόσβαση τύπου Γ (Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-DSLAM-TOΠ</sub> ή Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-TOΠ</sub>) παρέχεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- στα Α/Κ στα οποία ο ΟΤΕ δεν δύναται (υπό την έννοια του τεχνικά εφικτού κατ' εύλογα αντικειμενική κρίση) να παρέχει συνεγκατάσταση στα πλαίσια των υποχρεώσεων του στην αγορά Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο - ΑΠΤοΒ, όπως εκάστοτε ισχύουν, ή
  - σε περιπτώσεις ύπαρξης εξοπλισμού DSLAM σε υπαίθρια καμπίνα του ΟΤΕ
- 7) Στα Α/Κ στα οποία ο ΠΑΡΟΧΟΣ διαθέτει υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>DSLAM</sub>, και για τα συγκεκριμένα DSLAMs που εξυπηρετούνται από αυτήν δεν θα μπορεί να λάβει υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>BRAS</sub> και το αντίστροφο. Επιπλέον, στα Α/Κ στα οποία ο ΠΑΡΟΧΟΣ διαθέτει υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-DSLAM-TOΠ</sub>, δεν θα μπορεί να λάβει υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-TOΠ</sub> και το αντίστροφο.
- 8) Στις περιπτώσεις όπου σε κάποιο ΣΠ ΕΕΑΠ έχει υλοποιηθεί ΦΥΠ στα πλαίσια των υποχρεώσεων του ΟΤΕ ως παρόχου με Σημαντική Ισχύ (ΣΙΑ) σε σχετικές αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών (π.χ. Αγορά Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο), το εν λόγω ΦΥΠ δύναται να χρησιμοποιηθεί και για την υλοποίηση των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. σύμφωνα με τα οριζόμενα στις ενότητες 3.2.2 και 3.2.3. Στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν εκκρεμείς αιτήσεις για χρήση του εν λόγω ΦΥΠ στα πλαίσια της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και εκκρεμείς αιτήσεις για χρήση του ΦΥΠ στα πλαίσια υλοποίησης υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. προτεραιότητα έχουν οι αιτήσεις για χρήση του ΦΥΠ στα πλαίσια της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο.

### 3.4 Διάρκεια παροχής της Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

Με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ που παρέχεται στον ΠΑΡΟΧΟ στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς είναι έξι (6) μήνες (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ, μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου των έξι (6) μηνών έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.Α.

### 3.5 Διαδικασίες Παροχής

#### 3.5.1 Γενικά

- 1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ καταθέτει στον ΟΤΕ ξεχωριστά αιτήματα παροχής Ο.Κ.ΣΥ.Α., τύπου Α, Β και Γ για κάθε μία πρόσβαση που επιθυμεί να λάβει. Τα αιτήματα υποβάλλονται από νομίμως και ειδικώς εξουσιοδοτημένο σχετικά πρόσωπο.
- 2) Τα αιτήματα για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ διαχειρίζονται και εξυπηρετούνται με σειρά προτεραιότητας βασισμένη στην ημερομηνία παραλαβής τους από την Κεντρική Υπηρεσία ΟΤΕ: Γενική Διεύθυνση Εγχώριων Παρόχων, Διεύθυνση Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Παρόχων, Fax: 210 611 5564, Τηλ. 210 611 1431 Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ, Κηφισίας 99 Μαρούσι 151 24.

#### 3.5.2 Κατάθεση – Παραλαβή Αιτήσεων

- 1) Το υπογεγραμμένο και συμπληρωμένο έντυπο της αιτήσεως όσον αφορά τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ κατατίθεται στην Κεντρική Υπηρεσία του ΟΤΕ.
- 2) Η κατάθεση των αιτήσεων παροχής υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β ή Γ δεν σημαίνει και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας, δεδομένου ότι κάθε αίτημα ελέγχεται πρωταρχικά ως προς την εφικτότητά του.
- 3) Ο ΟΤΕ οφείλει να απαντήσει εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ:
  - Σε περίπτωση θετικής απάντησης, ότι η αίτηση προωθείται για υλοποίηση, καθώς επίσης και την πιθανή ημερομηνία υλοποίησης.
  - Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, ότι δεν είναι δυνατή η υλοποίηση των αιτουμένων αναφέροντας τους λόγους αδυναμίας οι οποίοι πρέπει να είναι «αντικειμενικά αιτιολογημένοι» κοινοποιώντας την απάντηση στην ΕΕΤΤ.
- 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 ΠΑΡΟΧΟ. Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας προσμετρά από την ημερομηνία της ορθά συμπληρωμένης αίτησης.
- 5) Μόλις οι Τεχνικές Υπηρεσίες του ΟΤΕ ολοκληρώσουν την υλοποίηση της υπηρεσίας και προβούν στους απαραίτητους ελέγχους και την επιτυχή δοκιμαστική λειτουργία της υπηρεσίας, αποστέλλεται στον ΠΑΡΟΧΟ υπογεγραμμένο Πρωτόκολλο Παράδοσης-Παραλαβής (ΠΠΠ), υπόδειγμα του οποίου επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.



- 6) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, αφού προβεί στους αντίστοιχους τεχνικούς ελέγχους από μεριάς του, να υπογράψει το ΠΠΠ και να το επιστρέψει στην αποστέλλουσα Υπηρεσία στον ΟΤΕ εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών, αρχής γενομένης από την πρώτη εργάσιμη ημέρα από την παραλαβής του. Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ δε επιστρέψει το Π.Π.Π υπογεγραμμένο εντός του ως άνω χρονικού διαστήματος, το κύκλωμα θεωρείται ότι λειτουργεί καλώς και υπό την αποδοχή του ΠΑΡΟΧΟΥ, από την ημερομηνία αποστολής του από τον ΟΤΕ, η δε υπηρεσία θεωρείται ότι γίνεται αυτοδίκαια αποδεκτή από τον ΠΑΡΟΧΟ.
- 7) Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ θεωρεί ότι το κύκλωμα δεν λειτουργεί καλώς και αδυνατεί να υπογράψει το ΠΠΠ, θα πρέπει εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του, να αποστείλει Fax στην αποστέλλουσα Υπηρεσία του ΟΤΕ, περιγράφοντας ακριβώς και με σαφήνεια τις μετρήσεις και τις δοκιμές που πραγματοποίησε προκειμένου να καταλήξει σε αυτή την απόφαση. Κατόπιν τούτου, η Τεχνική Υπηρεσία του ΟΤΕ σε συνεργασία με τα Τεχνικά Τμήματα του Παρόχου, θα καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να λυθεί το πρόβλημα. Μόλις αυτό επιτευχθεί, θα αποσταλεί εκ νέου ΠΠΠ (με νέα ημερομηνία) προς τον ΠΑΡΟΧΟ, ακολουθώντας την παραπάνω διαδικασία.
- 8) Ως ημερομηνία χρέωσης ορίζεται η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία υπογραφής του ΠΠΠ και από τα δύο μέρη, ή η επομένη εργάσιμη μέρα από την ημερομηνία αποστολής του fax του ΠΠΠ από τον ΟΤΕ, για την περίπτωση που δεν υπογράψει εντός τριημέρου ο ΠΑΡΟΧΟΣ. Η χρέωση γίνεται βάση των τιμολογίων που ισχύουν κάθε φορά και των αντίστοιχων τελών χρέωσης.

### 3.5.2.1 Χρονοδιάγραμμα Παραγγελιοληψίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Α

Η παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α ολοκληρώνεται εντός των κατωτέρω οριζόμενων χρόνων.

1. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλλει σχετική αίτηση στον ΟΤΕ για την παράδοση της υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ εντός 10 ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της ανωτέρω αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ, ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ κατά πόσο υφίσταται υποδομή στο αντίστοιχο ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ και για την πιθανή ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας.
2. Ο συνολικός μέγιστος χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου 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 τύπου Α είναι:

- Έως 35 ΕΗ, όταν στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ υπάρχει διαθέσιμη η κατάλληλη αναμονή οπτικών ινών του ΟΤΕ.
  - Έως 90 ΕΗ, όταν υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ και απαιτούνται χωματουργικές εργασίες ανάπτυξης των σχετικών υποδομών.
  - Στην περίπτωση στην οποία δεν υπάρχει η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για τη φυσική πρόσβαση του ΠΑΡΟΧΟΥ (π.χ. διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ), η ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α θα καθορίζεται ανά περίπτωση. Σε κάθε περίπτωση η ζητούμενη υπηρεσία θα παρέχεται το αργότερο εντός 120 ΕΗ από την κατάθεση της σχετικής αίτησης.
3. Τυχόν καθυστερήσεις στις ανωτέρω διαδικασίες, οι οποίες οφείλονται σε πράξεις ή/και παραλείψεις του ΠΑΡΟΧΟΥ ή/και του προσωπικού του, ή/και εξωτερικού συνεργάτη του, όπως π.χ. η μη ύπαρξη εσωτερικού δικτύου οικοδομής, η μη σωστή ρύθμιση του εξοπλισμού του σύμφωνα με τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, η μη έγκαιρη παροχή στον ΟΤΕ της απαραίτητης για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του ΠΑΡΟΧΟΥ, δεν προσμετρούνται κατά τον υπολογισμό των ανωτέρω χρόνων παράδοσης
  4. Ως ημερομηνία λειτουργίας της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, θεωρείται η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής της σύνδεσης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ.
  5. Ακύρωση αίτησης: Ακύρωση της αίτησης εντός δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, δεν επιφέρει χρηματικές κυρώσεις. Ακύρωση της αίτησης μετά την παρέλευση δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α χρεώνεται με τέλος ακύρωσης της αίτησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο

6. Η παράδοση και παραλαβή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, ολοκληρώνεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής από αμφότερα τα μέρη, υπόδειγμα του οποίου επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

Επιπλέον στην Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub>, ισχύουν τα ακόλουθα:

1. Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> σε υφιστάμενους ΕΕΑΠ, σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ: Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλλει σχετική αίτηση στον ΟΤΕ για την παράδοση της υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ εντός 10 ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της ανωτέρω αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ, ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ κατά πόσο υφίσταται υποδομή στα ΣΠ ΕΕΑΠ στα οποία έχει αιτηθεί την παροχή υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> και για την πιθανή ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ παραδίδει τις αιτούμενες υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> εντός των χρονοδιαγραμμάτων που αναφέρονται στο σημείο 2 της παρούσας ενότητας
2. Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> σε νέα ΣΠ ΕΕΑΠ: Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την εγκατάσταση νέων ΣΠ ΕΕΑΠ τουλάχιστον 4 μήνες πριν από την θέση σε λειτουργία των εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στα εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> εντός 10 ΕΗ από την λήψη της ειδοποίησης. Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα εντός των 10 ΕΗ, ενεργοποιεί τα νέα ΣΠ ΕΕΑΠ στην προκαθορισμένη ημερομηνία, ανεξάρτητα αν έχει συνδεθεί σε αυτά ο ΠΑΡΟΧΟΣ και μη φέροντας ευθύνη για τυχόν διακοπή υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ που προσφέρει ο ΠΑΡΟΧΟΣ σε Τελικούς Χρήστες. Στις περιπτώσεις όπου ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλει σχετικό αίτημα για παροχή υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> εκπρόθεσμα, ο ΟΤΕ υλοποιεί το εν λόγω αίτημα σύμφωνα με τα σχετικά χρονοδιαγράμματα αλλά δεν φέρει ευθύνη για μη ολοκλήρωση της παροχής της σχετικής υπηρεσίας πριν από την θέση σε λειτουργία των νέων ΣΠ ΕΕΑΠ.

### 3.5.2.2 Χρονοδιάγραμμα Παραγγελιοληψίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Β

Η παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β ολοκληρώνεται εντός των κατωτέρω οριζομένων χρόνων:

1. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλλει σχετική αίτηση στον ΟΤΕ για την παράδοση της υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ εντός 10 ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της ανωτέρω

αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ, ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ κατά πόσο υφίσταται υποδομή στο αντίστοιχο ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ και για την πιθανή ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας..

2. Ο συνολικός μέγιστος χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου 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 τύπου Β, σε ΣΠ ΕΕΑΠ που υφίσταται η προαναφερόμενη υλικοτεχνική υποδομή, είναι:
  - Έως 30 ΕΗ, όταν στον χώρο πλησίον του ΣΠ ΕΕΑΠ υπάρχει η κατάλληλη υποδομή (π.χ. ΦΥΠ).
  - Έως 50 ΕΗ, όταν στον χώρο πλησίον του ΣΠ ΕΕΑΠ δεν υπάρχει υποδομή (π.χ. ΦΥΠ) και απαιτούνται οι κατάλληλες εργασίες ανάπτυξης την σχετικών υποδομών.
3. Τυχόν καθυστερήσεις στις ανωτέρω διαδικασίες, οι οποίες οφείλονται σε πράξεις ή/και παραλείψεις του ΠΑΡΟΧΟΥ ή/και οποιουδήποτε τρίτου, όπως π.χ. η μη σωστή ρύθμιση του εξοπλισμού του σύμφωνα με τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, η μη έγκαιρη ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών του ΠΑΡΟΧΟΥ, δεν προσμετρώνται κατά τον υπολογισμό των ανωτέρω χρόνων παράδοσης
4. Ως ημερομηνία λειτουργίας της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β, θεωρείται η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής της σύνδεσης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ, στο Σημείο Σύνδεσης.
5. Ακύρωση αίτησης: Ακύρωση της αίτησης εντός δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β δεν επιφέρει χρηματικές κυρώσεις. Ακύρωση της αίτησης μετά την παρέλευση δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β, χρεώνεται με τέλος ακύρωσης της αίτησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.
6. Η παράδοση και παραλαβή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β, ολοκληρώνεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής από αμφότερα τα μέρη, υπόδειγμα του οποίου επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

Επιπλέον για την Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ, ισχύουν:

1. Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ</sub> σε υφιστάμενους ΕΕΑΠ, σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ: Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλλει σχετική αίτηση στον ΟΤΕ για την παράδοση της υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ εντός 10 ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της ανωτέρω αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ, ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ κατά πόσο υφίσταται υποδομή στα ΣΠ ΕΕΑΠ στα οποία έχει αιτηθεί την παροχή υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. και για την πιθανή ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ παραδίδει τις αιτούμενες υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ</sub> εντός των χρονοδιαγραμμάτων που αναφέρονται στο σημείο 2 της παρούσας ενότητας.
2. Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ</sub> σε νέα ΣΠ ΕΕΑΠ: Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την εγκατάσταση νέων ΣΠ ΕΕΑΠ τουλάχιστον 4 μήνες πριν από την θέση σε λειτουργία των εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί την σύνδεση του στα εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ να αποστείλει αίτηση σύνδεσης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ</sub> εντός 10 ΕΗ από την λήψη της ειδοποίησης. Εάν ο ΟΤΕ δεν λάβει το αίτημα εντός των 10 ΕΗ, ενεργοποιεί τα νέα ΣΠ ΕΕΑΠ στην προκαθορισμένη ημερομηνία, ανεξάρτητα αν έχει συνδεθεί σ' αυτά ο ΠΑΡΟΧΟΣ και μη φέροντας ευθύνη για τυχόν διακοπή υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ που προσφέρει ο ΠΑΡΟΧΟΣ σε Τελικούς Χρήστες. Στις περιπτώσεις όπου ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλει σχετικό αίτημα για παροχή υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ</sub> εκπρόθεσμα, ο ΟΤΕ υλοποιεί το εν λόγω αίτημα σύμφωνα με τα σχετικά χρονοδιαγράμματα αλλά δεν φέρει ευθύνη για μη ολοκλήρωση της παροχής της σχετικής υπηρεσίας πριν από την θέση σε λειτουργία των νέων ΣΠ ΕΕΑΠ.

### 3.5.2.3 Χρονοδιάγραμμα Παραγγελιοληψίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Γ (με κύκλωμα ΟΤΕ)

Η παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ με χρήση κυκλώματος ΟΤΕ (Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>) ολοκληρώνεται εντός των κατωτέρω οριζομένων χρόνων:

1. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλλει σχετική αίτηση στον ΟΤΕ για την παράδοση της υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ εντός 10 ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της ανωτέρω αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ, ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ κατά πόσο υφίσταται υποδομή στο αντίστοιχο Α/Κ του ΟΤΕ (κόμβος πολυπλεξίας) και για την πιθανή ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας.
2. Ο συνολικός μέγιστος χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, 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.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> είναι:

- Έως 35 ΕΗ, όταν στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ υπάρχει διαθέσιμη η κατάλληλη αναμονή οπτικών ινών του ΟΤΕ.
  - Έως 90 ΕΗ, όταν υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ και απαιτούνται χωματουργικές εργασίες ανάπτυξης την σχετικών υποδομών.
  - Στην περίπτωση στην οποία δεν υπάρχει η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για τη φυσική πρόσβαση του ΠΑΡΟΧΟΥ (π.χ. διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ), η ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ]</sub> θα καθορίζεται ανά περίπτωση. Σε κάθε περίπτωση η ζητούμενη υπηρεσία θα παρέχεται το αργότερο εντός 120 ΕΗ από την κατάθεση της σχετικής αίτησης.
3. Τυχόν καθυστερήσεις στις ανωτέρω διαδικασίες, οι οποίες οφείλονται σε πράξεις ή/ και παραλείψεις του ΠΑΡΟΧΟΥ ή/και του προσωπικού του, ή/και εξωτερικού συνεργάτη του, όπως π.χ. η μη ύπαρξη εσωτερικού δικτύου οικοδομής, η μη σωστή ρύθμιση του εξοπλισμού του σύμφωνα με τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, η μη έγκαιρη παροχή στον ΟΤΕ της απαραίτητης για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του ΠΑΡΟΧΟΥ, δεν προσμετρούνται κατά τον υπολογισμό των ανωτέρω χρόνων παράδοσης.
  4. Ως ημερομηνία λειτουργίας της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, θεωρείται η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής της σύνδεσης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ.
  5. Ακύρωση αίτησης: Ακύρωση της αίτησης εντός δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, δεν επιφέρει χρηματικές κυρώσεις. Ακύρωση της αίτησης μετά την παρέλευση δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> χρεώνεται με τέλος ακύρωσης της αίτησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.

6. Η παράδοση και παραλαβή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, ολοκληρώνεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής από αμφότερα τα μέρη, υπόδειγμα του οποίου επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

#### 3.5.2.4 Χρονοδιάγραμμα Παραγγελιοληψίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Γ (με κύκλωμα ιδίων μέσων)

Η παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ με χρήση ιδίων μέσων (Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>) ολοκληρώνεται εντός των κατωτέρω οριζομένων χρόνων:

1. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποβάλλει σχετική αίτηση στον ΟΤΕ για την παράδοση της υπηρεσίας. Ο ΟΤΕ εντός 10 ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της ανωτέρω αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ, ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ κατά πόσο υφίσταται υποδομή στο αντίστοιχο Α/Κ του ΟΤΕ (κόμβος πολυπλεξίας) και για την πιθανή ημερομηνία παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας. .
2. Ο συνολικός μέγιστος χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, 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.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, σε κόμβους πολυπλεξίας που υφίσταται η προαναφερόμενη υλικοτεχνική υποδομή, είναι:
  - Έως 30 ΕΗ, όταν στον χώρο πλησίον του κόμβου πολυπλεξίας υπάρχει η κατάλληλη υποδομή (π.χ. ΦΥΠ).
  - Έως 50 ΕΗ, όταν στον χώρο πλησίον του κόμβου πολυπλεξίας δεν υπάρχει υποδομή (π.χ. ΦΥΠ) και απαιτούνται οι κατάλληλες εργασίες ανάπτυξης την σχετικών υποδομών.
3. Τυχόν καθυστερήσεις στις ανωτέρω διαδικασίες, οι οποίες οφείλονται σε πράξεις ή/ και παραλείψεις του ΠΑΡΟΧΟΥ ή/και οποιουδήποτε τρίτου, όπως π.χ. η μη σωστή ρύθμιση του εξοπλισμού του σύμφωνα με τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, η μη έγκαιρη ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών του ΠΑΡΟΧΟΥ, δεν προσμετρούνται κατά τον υπολογισμό των ανωτέρω χρόνων παράδοσης.
4. Ως ημερομηνία λειτουργίας της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, θεωρείται η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης –

Παραλαβής της σύνδεσης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ, στο Σημείο Σύνδεσης.

5. Ακύρωση αίτησης: Ακύρωση της αίτησης εντός δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ δεν επιφέρει χρηματικές κυρώσεις. Ακύρωση της αίτησης μετά την παρέλευση δέκα (10) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ, χρεώνεται με τέλος ακύρωσης της αίτησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο.
6. Η παράδοση και παραλαβή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ, ολοκληρώνεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής από αμφότερα τα μέρη, υπόδειγμα του οποίου επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

### **3.6 Μεταβολές**

#### **3.6.1 Γενικοί Όροι**

- 1) Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ επιθυμεί οποιαδήποτε μεταβολή στις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β ή Γ από τον ΟΤΕ, υποβάλλει σχετική αίτηση, υπόδειγμα της οποίας επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς, για κάθε μία μεταβολή, σύμφωνα με τη διαδικασία της ενότητας 3.5.2 και καταβάλλει το αντίστοιχο τέλος, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ.
- 2) Η προαναφερόμενη διαδικασία θα εφαρμόζεται μέχρι ο ΟΤΕ να αναπτύξει το κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα και από το οποίο θα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά οι αναφερόμενες διαδικασίες.

#### **3.6.2 Μεταβολή Υπηρεσίας**

Η μεταβολή των παρεχομένων υπηρεσιών συνίσταται σε αλλαγή ταχύτητας πρόσβασης σε ΕΕΑΠ του ΣΠ ΕΕΑΠ στην περίπτωση της τοπικής πρόσβασης, ή σε αλλαγή ταχύτητας πρόσβασης στο ΣΠ ΕΕΑΠ στις περιπτώσεις της εθνικής και περιφερειακής σύνδεσης, καθώς και αλλαγές ταχύτητας πρόσβασης στους κόμβους πολυπλεξίας στην περίπτωση της πρόσβασης τύπου Γ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ καταθέτει εγγράφως στον ΟΤΕ σχετικό αίτημα. Ο ΟΤΕ το αργότερο εντός 20 ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης υλοποιεί το σχετικό αίτημα και ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την υλοποίησή του.



### 3.6.3 Μετάβαση Τύπου Πρόσβασης

- 1) Μετάβαση στο ΣΠ ΕΕΑΠ, επιτρέπεται μεταξύ των υπηρεσιών:
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ</sub> και Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ</sub>,
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΠΕΡ</sub> και Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ</sub>,
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-BRAS-ΕΘΝ</sub> και Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS-ΕΘΝ</sub>
- 2) Επιπρόσθετα, για τις ανάγκες υλοποίησης της πρόσβασης τύπου Γ, επιτρέπονται οι μεταβάσεις μεταξύ των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> και Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub>, στους κόμβους πολυπλεξίας. Η διαδικασία μετάβασης ανάμεσα στις εν λόγω υπηρεσίες, προϋποθέτει την κατάθεση αίτησης μετάβασης από τον ΠΑΡΟΧΟ προς τον ΟΤΕ για τη νέα υπηρεσία. Με την ενεργοποίηση της νέας υπηρεσίας, καταργείται η παλιά. Ο ΟΤΕ δεν δύναται να καταργήσει την παλιά υπηρεσία εάν δεν έχει ενεργοποιηθεί η νέα. Όλα τα ανωτέρω ισχύουν με την επιφύλαξη της ενότητας 3.4

### 3.6.4 Κατάργηση

Οι συνδέσεις Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ προς τον ΠΑΡΟΧΟ καταργούνται στις ακόλουθες περιπτώσεις ως εξής:

- Ο ΠΑΡΟΧΟΣ δύναται να καταργήσει με αίτησή του μία ή και περισσότερες συνδέσεις Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β ή/και Γ, τις οποίες λαμβάνει στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς. Η εν λόγω κατάργηση δεν επιφέρει αυτοδικαίως και την καταγγελία της Σύμβασης πλαίσιο.
- Η κατάργηση μίας ή περισσότερων συνδέσεων Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, τύπου Β ή Γ επιφέρει αυτόματη απώλεια της διασύνδεσης των Τελικών Χρηστών του ΠΑΡΟΧΟΥ με το δίκτυο του ΠΑΡΟΧΟΥ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα πρέπει να λαμβάνει μέριμνα ώστε πριν την κατάθεση αίτησης κατάργησης κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α., να καταργεί ή να μεταφέρει σε άλλο κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ.Α. που τυχόν διαθέτει, όλες τις συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ. που δρομολογούνται στην υπό κατάργηση Ο.Κ.ΣΥ.Α.

## 3.7 Βλάβες

### 3.7.1 Αναγγελία Βλάβης

- 1) Οι βλάβες του ΠΑΡΟΧΟΥ θα αναγγέλλονται μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος ΟΤΕ. Για το διάστημά μέχρι την υλοποίηση του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ, οι βλάβες θα αναγγέλλονται στο Ενιαίο Βλαβοληπτικό Κέντρο του ΟΤΕ το οποίο λειτουργεί σε 24ωρη βάση 365 μέρες το χρόνο μέσω του Fax: 210 611 5564. Το τηλέφωνο επικοινωνίας είναι 2106115632.



- 2) Η αναγγελία της βλάβης για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α πραγματοποιείται από τον ΠΑΡΟΧΟ στην περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ εκτιμά ότι η βλάβη οφείλεται στο μέρος του δικτύου που υπάγεται στην αρμοδιότητα του ΟΤΕ.
- 3) Με την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΑΡΟΧΟΣ 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 ΠΑΡΟΧΟΣ.
- 4) Η ώρα εκκίνησης της βλάβης ορίζεται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 της παρούσας Προσφοράς

### 3.7.2 Διαδικασία Άρσης Βλάβης

- 1) Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α που του αναγγέλθηκε από τον ΠΑΡΟΧΟ προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητας του, χρεώνει στον ΠΑΡΟΧΟ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του.
- 2) Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης, τα κέντρα διαχείρισης ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ, επικοινωνούν και συνεργάζονται τηλεφωνικά ή και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρούν πρόσφορο για την αντιμετώπιση του προβλήματος.
- 3) Ο ΟΤΕ αφού προβεί στην άρση της βλάβης αναγγέλλει την άρση της βλάβης στον ΠΑΡΟΧΟ μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος ΟΤΕ. Μέχρι την υλοποίηση του Πληροφοριακού Συστήματος, ο ΟΤΕ αναγγέλλει την άρση της βλάβης μέσω αποστολής FAX στον ΠΑΡΟΧΟ.

### 3.7.3 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Οι χρόνοι άρσης βλάβης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ αναφέρονται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 της παρούσας Προσφοράς.

### 3.7.4 Τερματικός Εξοπλισμός

- 1) Παροχή χρήσης τερματικού εξοπλισμού για την παροχή των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-BRAS</sub> και Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>OLO-DSLAM</sub> από τον ΟΤΕ προς τον ΠΑΡΟΧΟ:
  - Για την πρόσβαση Ethernet, ο ΟΤΕ ενεργοποιεί τον κατάλληλο εξοπλισμό (NTE) στον οποίο καταλήγουν τα δύο ζεύγη οπτικών ινών στο χώρο του

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

- Ο εξοπλισμός αποτελεί μέρος της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-BRAS]</sub> και Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>[OLO-DSLAM]</sub> αντίστοιχα.
- Η εγκατάσταση, σύνδεσή στο Δίκτυο, ενεργοποίηση και συντήρηση του εξοπλισμού πρόσβασης, πραγματοποιείται αποκλειστικά από τον ΟΤΕ.
- Ο εξοπλισμός πρόσβασης χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις ανάγκες σύνδεσης του ΠΑΡΟΧΟΥ 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.
- Σε περίπτωση φθοράς, βλάβης ή καταστροφής του εξοπλισμού πρόσβασης, εξαιρουμένης της φθοράς χρήσης, που οφείλεται σε πράξη ή/και παράλειψη του ΠΑΡΟΧΟΥ, αυτός επιβαρύνεται αντίστοιχα είτε με όλες τις δαπάνες αποκατάστασης της φθοράς ή βλάβης είτε με το σύνολο του τρέχοντος κόστους αντικατάστασης.
- Ο ΠΑΡΟΧΟΣ 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.
- Ο ΠΑΡΟΧΟΣ επιβαρύνεται με το κόστος της ηλεκτρικής ισχύος που απαιτείται για την τροφοδοσία του εν λόγω εξοπλισμού.
- 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 ΠΑΡΟΧΟΣ επιβαρύνεται εξ ολοκλήρου με το αντίτιμο της αξίας αυτού.
- Η προμήθεια και εγκατάσταση του απαιτούμενου για την παροχή της υπηρεσίας εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ (CPE) πέραν του ανωτέρω αναφερόμενου εξοπλισμού πρόσβασης ιδιοκτησίας ΟΤΕ, καθώς και η συντήρησή του γίνεται από τον ίδιο τον ΠΑΡΟΧΟ. Ο εξοπλισμός αυτός πρέπει να έχει την απαιτούμενη έγκριση τύπου, όπως προβλέπεται από τη ισχύουσα σχετική νομοθεσία.

2) Ελάχιστες απαιτήσεις τερματικού εξοπλισμού Πελάτη (NTE) για την παροχή των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-BRAS</sub> και Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM</sub> από τον ΟΤΕ προς τον ΠΑΡΟΧΟ:

- Η φυσική διεπαφή στον τερματικό εξοπλισμό του ΠΑΡΟΧΟΥ 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 υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 της παρούσας Προσφοράς.

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

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

---

### 4.1 Ανωτέρα Βία

- 1) Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν καθίσταται υπαίτιο για οποιαδήποτε αδυναμία εκπλήρωσης ή μη προσήκουσα εκπλήρωση των υποχρεώσεων του που προβλέπονται από την Σύμβαση Πλαίσιο, στην περίπτωση που αυτή η αποτυχία οφείλεται σε γεγονότα ανωτέρας βίας ή τυχηρο. Ως γεγονός ανωτέρας βίας ή τυχηρού θεωρείται, κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, κάθε γεγονός το οποίο βρίσκεται εκτός της σφαίρας επιρροής των μερών και το οποίο αντικειμενικά δεν θα μπορούσε να αποτραπεί ούτε με την επίδειξη άκρως εξειδικασμένης επιμέλειας, εφόσον αυτό συνεπάγεται αντικειμενική αδυναμία του πληττόμενου μέρους προς εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.
- 2) Σε περίπτωση επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας ή τυχηρού τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την παρούσα και συνδέονται αιτιωδώς με την ανωτέρω βία ή το τυχηρό αναστέλλονται για όλη τη διάρκεια ισχύος των γεγονότων αυτών.
- 3) Εμφανιζόμενου λόγου ανωτέρας βίας ή τυχηρού που δεν θα είναι κοινώς γνωστός, ο πληττόμενος συμβαλλόμενος υποχρεούται, εντός πέντε (5) ημερών από της εμφανίσεως του, να τον γνωστοποιήσει εγγράφως στον άλλο συμβαλλόμενο. Ενόσω υφίσταται και διαρκεί ο λόγος της ανωτέρας βίας ή του τυχηρού κατά τα ανωτέρω, οι συμβαλλόμενοι έχουν την υποχρέωση να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για τον περιορισμό των ζημιών που ήθελε προκύψουν και να πραγματοποιούν κάθε εύλογη προσπάθεια προκειμένου να άρουν χωρίς καθυστέρηση τα αποτελέσματα οποιασδήποτε κατάστασης ανωτέρας βίας ή τυχηρού και επίσης να αναζητούν εύλογες εναλλακτικές μεθόδους για την επίτευξη ισοδύναμων αποτελεσμάτων σύμφωνα με την Σύμβαση Πλαίσιο.
- 4) Στην περίπτωση που τα εν λόγω γεγονότα ανωτέρας βίας ή τυχηρού συνεχιστούν για χρονική περίοδο τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών, τότε οι συμβαλλόμενοι θα συνεννοηθούν με καλή πίστη προκειμένου να καταλήξουν σε συμφωνία για τις απαιτούμενες ενέργειες σύμφωνα με τις περιστάσεις ή δυνητικά για να τροποποιήσουν τους όρους της Σύμβασης Πλαίσιο συνεπεία της εξακολούθησης της ανωτέρας βίας ή του τυχηρού, και να καθορίσουν ταυτόχρονα τις περαιτέρω σχέσεις τους.

- 5) Αν οι συμβαλλόμενοι δεν κατορθώσουν να συμφωνήσουν να αναλάβουν δράση ή να τροποποιήσουν τους όρους της σύμβασης ή να λύσουν τη σύμβαση κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας, τότε, σε περίπτωση διάρκειας των γεγονότων ανωτέρας βίας ή τυχηρού μεγαλύτερης από ενενήντα (90) εργάσιμες ημέρες, οποιοσδήποτε των συμβαλλομένων έχει το δικαίωμα να λύσει μονομερώς τη σύμβαση, ειδοποιώντας εγγράφως τον άλλο συμβαλλόμενο, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που υφίσταντο πριν από την εν λόγω λύση της Σύμβασης, δηλαδή κάθε συμβαλλόμενος θα εκπληρώσει όλες τις συμβατικές υποχρεώσεις του που είχαν καταστεί ληξιπρόθεσμες πριν την εμφάνιση του γεγονότος ανωτέρας βίας ή τυχηρού.
- 6) Εάν, συνεπεία γεγονότος ανωτέρας βίας ή τυχηρού, το Μέρος, που υφίσταται τα γεγονότα αυτά, αδυνατεί να εκπληρώσει μέρος των εκ της Σύμβασης υποχρεώσεων του, τότε αυτό θα συνεχίσει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του εκείνες που δεν επηρεάζονται από τα γεγονότα αυτά.

#### 4.2 Εμπιστευτικότητα – Δημοσιοποίηση

- 1) Αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη το προσωπικό τους, και γενικότερα οι εξωτερικοί συνεργάτες τους που χρησιμοποιούνται από αυτούς κατά την εκτέλεση των εργασιών τους δεσμεύονται ρητά και εγγράφως για τη μη γνωστοποίηση σε τρίτους ή τις συνδεδεμένες με αυτούς επιχειρήσεις, όλων των κοινοποιηθεισών πληροφοριών, εγγράφων ή στοιχείων, που χαρακτηρίζονται εγγράφως από το κάθε μέρος ως εμπιστευτικές και απόρρητες, και τις οποίες ανταλλάσσουν, ή περιέχονται σε γνώση τους πριν, κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων για τη σύναψη της Σύμβασης Πλαίσιο κατά την εκτέλεση και μετά τη λύση της εν λόγω σύμβασης. 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.
- 2) 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 Σύμβασης Πλαίσιο ή/και να διεκδικήσουν τα δικαιώματα που απορρέουν από αυτή. Ειδικά ο ΟΤΕ εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που λαμβάνονται από τον ίδιο στα πλαίσια παροχής ΧΕΠ στον ΠΑΡΟΧΟ, δεν χρησιμοποιούνται (με οποιοδήποτε τρόπο) από το λιανικό άκρο του ΟΤΕ. Η εν λόγω συμφωνία περιλαμβάνει κάθε είδους υπηρεσία την οποία λαμβάνει ο ΠΑΡΟΧΟΣ δυνάμει της Σύμβασης Πλαίσιο και περιλαμβάνει ρητή δέσμευση αναφορικά με τις υποχρεώσεις του προηγούμενου εδαφίου.

- 3) Η υποχρέωση εχεμύθειας των μερών από το παρόν άρθρο εκτείνεται τόσο κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Πλαίσιο και για δύο (2) έτη μετά την για οποιοδήποτε λόγο λύση αυτής. Ειδικά δε, τα στοιχεία που αφορούν την ακεραιότητα του δικτύου οιοδήποτε των συμβαλλομένων μερών, δεν γνωστοποιούνται οποτεδήποτε μετά την καθιονδήποτε τρόπο λύση της παρούσας.
- 4) Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλουν στον αντισυμβαλλομένο τους αποζημίωση για κάθε θετική ζημία που αυτός υπέστη εξ αιτίας της ως άνω παραβίασης της υποχρέωσης εχεμύθειας, από το προσωπικό τους ή τους εν γένει συνεργάτες τους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

#### **4.3 Εκχώρηση Δικαιωμάτων**

- 5) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν αποκτά κανένα εμπράγματο 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 Σύμβαση Πλαίσιο.
- 6) Οι συμβαλλόμενοι δεν δύνανται να εκχωρήσουν ολικώς ή μερικώς απαιτήσεις που απορρέουν από την Σύμβαση Πλαίσιο, ή να μεταβιβάσουν καθ'οιονδήποτε τρόπο ολικώς ή μερικώς δικαιώματα ή υποχρεώσεις, ή να αναθέσουν την εκτέλεση αυτών, χωρίς την έγγραφη συναίνεση του αντισυμβαλλομένου μέρους, άλλως παρέχεται δικαίωμα έγγραφης καταγγελίας της Σύμβασης Πλαίσιο.
- 7) Κατ' εξαίρεση ο ΟΤΕ δύναται να α) αναθέσει ή 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 απαιτήσεών του που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση, σε αναγνωρισμένο πιστωτικό ίδρυμα της Ελλάδος ή/ και του Εξωτερικού καθώς και σε εγγεγραμμένες στο οικείο Μητρώο του Υπουργείου Ανάπτυξης Εταιρείες .Ενημέρωσης Οφειλετών.
- 8) Σε κάθε περίπτωση, η οποιαδήποτε μορφή εκχώρησης απαίτησης από τον ΟΤΕ, καθώς και ολική ή μερική μεταβίβαση δικαιώματος, ή ανάθεση εκτέλεσης υποχρέωσης με βάση την παρούσα σύμβαση, ισχύει με την επιφύλαξη των ρυθμιστικών υποχρεώσεων που αυτός φέρει, ως ΠΑΡΟΧΟΣ με Σημαντική Ισχύ στην εθνική αγορά Χονδρικής Ευρωζωνικής Πρόσβασης.

#### 4.4 Αποζημίωση - Ευθύνη

Καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη ευθύνεται έναντι του αντισυμβαλλομένου του και υποχρεούται να αποκαταστήσει τις θετικές ζημιές του που προέρχονται:

- από οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά προκαλέσει οποιοδήποτε εξ αυτών, και η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητά του, υπαλλήλων του, προστηθέντων ή βοηθών εκπλήρωσης αυτού, ή οποιοδήποτε εν γένει πρόσωπο χρησιμοποιεί αυτό προς εκπλήρωση των υποχρεώσεών 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,
- από οποιαδήποτε περίπτωση θανάτου ή σωματικής βλάβης ή βλάβης της υγείας προσώπων, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητά του, υπαλλήλων, προστηθέντων ή βοηθών εκπλήρωσης αυτού ή οποιοδήποτε εν γένει πρόσωπο χρησιμοποιεί αυτό προς εκπλήρωση των υποχρεώσεών του στο πλαίσιο της παρούσης
- από αξίωση τρίτου και η οποία οφείλεται σε οποιαδήποτε παραβίαση των υποχρεώσεών του δυνάμει του παρόντος ή σε προσβολή δικαιωμάτων εχεμύθειας/ απορρήτου τρίτων.

#### 4.5 Επίλυση Διαφορών – Ισχύον Δίκαιο

- 1) 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.
- 2) 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.

#### 4.6 Τροποποίηση της Σύμβασης Πλαίσιο

Η Σύμβαση Πλαίσιο δύναται να τροποποιηθεί με κοινή συμφωνία των συμβαλλομένων μερών (ΟΤΕ και ΤΠ), κατόπιν εγγράφου αιτήματος οποιουδήποτε των συμβαλλομένων, σύμφωνα με τα ισχύοντα στην εθνική νομοθεσία, ιδίως σε περίπτωση τροποποίησης της παρούσας Προσφοράς Αναφοράς, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 614/12/28-7-2011 Απόφαση της ΕΕΤΤ.



## 4.7 Πληροφοριακά Συστήματα

### 4.7.1 Γενικά

- 1) Για την υποστήριξη της παροχής των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς πρόκειται να αναπτυχθούν νέα ή να επεκταθούν υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα.
- 2) Κύριος σκοπός των συστημάτων αυτών θα είναι η διευκόλυνση της κατάθεσης αιτήσεων για τις εν λόγω υπηρεσίες από τον ΠΑΡΟΧΟ 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 βλαβησιμότητας και βλαβοδιαχείρισης. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα έχει τη δυνατότητα μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ να εκτυπώνει την σχετική αίτηση / απάντηση / αναγγελία στην οποία θα φαίνονται ο μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης και η σχετική ημερομηνία και ώρα, τα οποία και αποτελούν αποδεικτικό στοιχείο σε περιπτώσεις διαφωνίας. Ο υπολογισμός των ρητρών που περιγράφονται αναλυτικά στο Παράρτηματα 6 και 7 της παρούσας Προσφοράς γίνεται βάσει των στοιχείων που αφορούν την διεκπεραίωση κάθε αίτησης, σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παρούσα Προσφορά Αναφοράς, και τηρούνται από το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ. Τα εν λόγω στοιχεία είναι διαθέσιμα μέσω του πληροφοριακού συστήματος σε κάθε ΠΑΡΟΧΟ στο μέτρο που αφορούν αιτήματά του και συνολικά στην ΕΕΤΤ. Ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει με κάθε πρόσφορο τρόπο τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ αναφορικά με την χρήση του Π.Σ. ΟΤΕ. Μέσω του συγκεκριμένου συστήματος, οι ΠΑΡΟΧΟΙ έχουν την δυνατότητα παρακολούθησης της κατάστασης των αιτήσεών τους. Ο ΟΤΕ έχει την υποχρέωση άμεσης ενημέρωσης σχετικά με τις αιτήσεις των Παρόχων, ώστε να επιταχυνθεί η διαδικασία.
- 3) Η Ενημέρωση/Επέκταση του ΠΣ ΟΤΕ σε επίπεδο λειτουργικότητας θα γίνεται με τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος. Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ για τη νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ ΟΤΕ τουλάχιστον 2 μήνες πριν την ένταξη των αλλαγών στο Π.Σ παρέχοντας παράλληλα πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό και δεν συντρέχουν λόγοι ταχύτερης διάθεσης της νέας έκδοσης. Εάν οι αλλαγές του ΠΣ ΟΤΕ αφορούν σε νέα προϊόντα ή εάν επηρεάζουν την υφιστάμενη λειτουργικότητα χειρισμού του συστήματος από τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ, ο ΟΤΕ θα ενημερώνει για την ολοκλήρωση της υλοποίησης προκειμένου να προγραμματιστεί δοκιμαστικός έλεγχος αυτών αλλά και για να δοθεί ο χρόνος στους ΠΑΡΟΧΟΥΣ να

εντάξουν τις αλλαγές στα δικά τους Π.Σ συστήματα. Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει για την ακριβή ημερομηνία εφαρμογής των αλλαγών στο Π.Σ. ΟΤΕ τουλάχιστον 5 εργάσιμες μέρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη εφαρμογή. Παράλληλα ο ΟΤΕ θα εξασφαλίζει ότι η νέα έκδοση του λογισμικού του Π.Σ. είναι συμβατή με την προγενέστερη λειτουργία του συστήματος..

- 4) Η ποιότητα και η έκταση των πληροφοριών που λαμβάνουν οι Πάροχοι από τον ΟΤΕ, μέσω των Τεχνικών Διεπαφών του Πληροφοριακού Συστήματος θα πρέπει να είναι τουλάχιστον αντίστοιχη της ποιότητας των πληροφοριών που λαμβάνει το Λιανικό άκρο του ΟΤΕ.
- 5) Το Π.Σ. ΟΤΕ διαθέτει μηχανισμούς ανάκτησης δεδομένων (system down recovery tool).

Ο ΟΤΕ υποχρεούται να εξασφαλίζει για το εν λόγω πληροφοριακό σύστημα (Π.Σ. ΟΤΕ):

- 1) Διαθεσιμότητα Εφαρμογής: 99.95% ανά έτος, μη συμπεριλαμβανομένου του χρόνου συντήρησης.
- 2) Χρόνος απόκρισης στα αιτήματα που καταχωρούνται στο ΠΣ ΟΤΕ από τον ΠΑΡΟΧΟ ή την ΕΕΤΤ: Το 95% των ηλεκτρονικών αιτημάτων που καταχωρούνται στο εν λόγω ΠΣ ΟΤΕ θα πρέπει να τυγχάνει άμεσης συστηματικής επεξεργασίας.
- 3) Προγραμματισμένη διακοπή υπηρεσίας (απλή): Το πολύ 8 ώρες το μήνα, μόνο Κυριακή ή επίσημες αργίες και μόνο για τις ώρες 06:00 έως 14:00, ή καθημερινές και μόνο για τις ώρες 00:00 έως 08:00. Απαραίτητη η ειδοποίηση της ΕΕΤΤ και των ΠΑΡΟΧΩΝ τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση της διακοπής εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό και δεν συντρέχουν λόγοι ταχύτερης διακοπής της λειτουργίας.
- 4) Προγραμματισμένη διακοπή υπηρεσίας (εκτεταμένη): Το πολύ 18 ώρες το μήνα, μόνο Κυριακή και μόνο για τις ώρες 06:00 έως 24:00. Απαραίτητη η ειδοποίηση της ΕΕΤΤ και των ΠΑΡΟΧΩΝ τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση της διακοπής εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό και δεν συντρέχουν λόγοι ταχύτερης διακοπής της λειτουργίας.

#### 4.7.2 Παραγγελιοληψία

- 5) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα έχει την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης και παρακολούθησης της κατάστασης των αιτήσεων του (οποιουδήποτε τύπου, π.χ. νέας χορήγησης, κατάργησης κ.λ.π.).

- 6) 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 υλοποίησης του (τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από τον ΠΑΡΟΧΟ που το υπέβαλε).
- 7) Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι για την εκτέλεση όλων των παραπάνω, θα πρέπει ο ΠΑΡΟΧΟΣ να διαθέτει έγκυρο συνδυασμό username και password, τα οποία θα χορηγούνται από τον ΟΤΕ στον ΠΑΡΟΧΟ (κατόπιν σχετικής του αίτησης). Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ότι το σύστημα υποβολής παραγγελιών θα είναι διαθέσιμο μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες.

#### **4.7.3 Επεξεργασία αιτήσεων και παροχή υπηρεσιών**

- 1) 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 ΠΑΡΟΧΟΣ προκειμένου να επανυποβάλει το αίτημα (αφού αρθούν οι λόγοι της αρχικής απόρριψης) και εφόσον το επιθυμεί.
- 2) Εάν δεν συντρέχει λόγος απόρριψης του αιτήματος τότε αυτό υλοποιείται και παρέχεται η αντίστοιχη υπηρεσία πρόσβασης με βάση τις προβλεπόμενες διαδικασίες της παρούσας προσφοράς.

#### **4.7.4 Βλαβοληψία και Βλαβοδιαχείριση**

- 1) Το σύστημα θα παρέχει την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτήματος άρσης βλάβης από τον ΠΑΡΟΧΟ (μέσω web interface). Θα αποδίδεται ένας μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης στο κάθε αίτημα, μέσω του οποίου θα δίνεται στον ΠΑΡΟΧΟ η δυνατότητα να ανακτά τα στοιχεία των αιτημάτων άρσης βλάβης που έχει υποβάλει καθώς και την παρακολούθηση της κατάστασης επίλυσής τους.
- 2) Από την λήψη ενός αιτήματος από τον ΠΑΡΟΧΟ μέχρι την αποκατάστασή του από τον ΟΤΕ θα ακολουθείται μια πλήρως διάφανη προδιαγεγραμμένη διαδικασία, κοινή για όλες τις υπηρεσίες, όπου ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης για την κατάσταση της βλάβης. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ στα πλαίσια των διαδικασιών επιδιόρθωσης βλαβών τηρεί την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης.

#### 4.7.5 Συμφωνίες Βασικού Επιπέδου Υπηρεσιών - SLAs

Θα υπογράφονται συμφωνίες βασικού επιπέδου υπηρεσιών (SLA) που θα αφορούν τόσο στις διαδικασίες υλοποίησης – κατασκευής των υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ. και Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ όσο και στην βλαβοδιαχείρισή τους.

#### 4.7.6 Δείκτες Αποδοτικότητας – KPIs

Κατόπιν λήψης σχετικού αιτήματος από την ΕΕΤΤ, ο ΟΤΕ έχει την υποχρέωση να δημοσιεύει στον δικτυακό του τόπο ορισμένους ή και όλους τους Δείκτες Αποδοτικότητας με κατάλληλη μορφή, διασφαλίζοντας την αρχή του επιχειρηματικού απορρήτου καθώς και την εμπιστευτικότητα κρίσιμων εμπορικών πληροφοριών (λχ. μέσες ή συνολικές εκτιμήσεις, ή αναλυτικά τις τιμές των δεικτών χωρίς να προσδιορίζεται το όνομα του παρόχου).

Για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ θα παρέχεται η δυνατότητα υπολογισμού KPIs υλοποίησης και βλαβοδιαχείρισης, για δυναμικά οριζόμενο χρονικό διάστημα, συνολικά και ανά ΠΑΡΟΧΟ. Στην ανά πάροχο περίπτωση η πρόσβαση θα επιτρέπεται μόνο σε χρήστες με επαρκή δικαιώματα. Το ελάχιστο περιεχόμενο των εν λόγω KPIs τα οποία θα υπολογίζονται ανά υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ είναι το ακόλουθο:

- Αριθμός αιτημάτων που παραλήφθηκαν συνολικά και ανά αιτούμενη υπηρεσία ανά ΠΑΡΟΧΟ
- Αριθμός αιτημάτων που απορρίφθηκαν συνολικά και ανά λόγο απόρριψης
- Αριθμός αιτημάτων παροχής υπηρεσιών που ικανοποιήθηκαν εντός προβλεπόμενου χρονοδιαγράμματος συνολικά και ανά ΠΑΡΟΧΟ
- Μέσος χρόνος παροχής της υπηρεσίας συνολικά και ανά ΠΑΡΟΧΟ
- Αριθμός αναφερθέντων βλαβών συνολικά και ανά ΠΑΡΟΧΟ
- Μέσος όρος χρόνου επιδιόρθωσης βλαβών συνολικά και ανά ΠΑΡΟΧΟ, ανά υπηρεσία
- Αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν εντός του συμφωνημένου χρονικού πλαισίου συνολικά και ανά ΠΑΡΟΧΟ.

Για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ., ο ΠΑΡΟΧΟΣ έχει τη δυνατότητα να εξάγει μεταξύ άλλων (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τους παρακάτω δείκτες αποδοτικότητας:

- Αριθμό αιτημάτων υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. ανά ταχύτητα πρόσβασης.
- Αριθμό αιτημάτων υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που απορρίφθηκαν ανά λόγο απόρριψης.
- Μέσο χρόνο παροχής της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.
- Αριθμό ενεργών συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ.

- Αριθμός αιτημάτων που ικανοποιήθηκαν εντός προβλεπόμενου χρονοδιαγράμματος
- Αριθμός ενεργών συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ. ανά τοπικό κέντρο
- Μέσος όρος χρόνου επιδιόρθωσης βλαβών ανά πάροχο ανά τύπο υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.
- Αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν εντός του συμφωνημένου χρονικού πλαισίου (Βασικό SLA)

#### 4.8 Υποχρεώσεις ΟΤΕ / ΠΑΡΟΧΟΥ

##### 4.8.1 Υποχρεώσεις ΟΤΕ

- 1) Ο ΟΤΕ θα παρέχει μέσω του Π.Σ W-CRM πληροφορίες σχετικά με τις θέσεις των ΣΠ ΕΕΑΠ στις οποίες έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν ΕΕΑΠ, καθώς και για τους ενεργοποιημένους ΕΕΑΠ σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ. Επιπρόσθετα, οφείλει να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα Α/Κ ΟΤΕ τα οποία αποτελούν κόμβους πολυπλεξίας, στα πλαίσια παροχής της πρόσβασης τύπου Γ. Πιο συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ θα παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:
  - Όνομα και θέση Α/Κ ΟΤΕ (κόμβος πολυπλεξίας)
  - Ύπαρξη ή όχι Φρεατίου Υποδοχής Παρόχων (ΦΥΠ)
  - Αριθμός και είδος εξοπλισμού DSLAM που υπάγεται στο συγκεκριμένο κόμβο πολυπλεξίας
  - Θέση εξοπλισμού DSLAM (εφόσον είναι εγκατεστημένος σε υπαίθρια καμπίνα) και περιοχή κάλυψης
  - Αριθμός εγκατεστημένων καρτών γραμμών συνδρομητών και είδος αυτών
- 2) Ο ΟΤΕ φέρει την ευθύνη των εργασιών στα ΣΠ ΕΕΑΠ και στους κόμβους πολυπλεξίας του προκειμένου να ενεργοποιηθούν οι υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ.
- 3) Ο ΟΤΕ εξασφαλίζει τη συνεχή και κανονική λειτουργία των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ που εξυπηρετούν τον ΠΑΡΟΧΟ. Σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας αυτών, ο ΟΤΕ επιλαμβάνεται της αποκατάστασης της κανονικής λειτουργίας τους. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του ΠΑΡΟΧΟΥ ή παντός τρίτου για τυχόν πλημμελή λειτουργία των εγκαταστάσεων ή των παρεχομένων υπηρεσιών του ΠΑΡΟΧΟΥ, τον έλεγχο και τη συντήρηση των οποίων αναλαμβάνει ο ίδιος.
- 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.

- 5) Ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει κάθε απαραίτητη πληροφορία τεχνική ή σχετική με την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ.
- 6) Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Τελικού Χρήστη, του ΠΑΡΟΧΟΥ ή τρίτου, είτε αστική είτε ποινική, για το περιεχόμενο, τον τρόπο παροχής και το σχετικό προωθητικό υλικό των υπηρεσιών του ΠΑΡΟΧΟΥ.

#### 4.8.2 Υποχρεώσεις Παρόχων

- 1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ γνωστοποιεί στον ΟΤΕ με την υπογραφή της Σύμβασης Πλαίσιο ονόματα εξουσιοδοτημένων χρηστών οι οποίοι φέρουν την ευθύνη της αποστολής των αιτημάτων του ΠΑΡΟΧΟΥ και κάθε μεταβολή των στοιχείων αυτών προς τον ΟΤΕ.
- 2) Μετά την ολοκλήρωση του Π.Σ. ΟΤΕ και την ενεργοποίησή του, η διαχείριση των αιτημάτων του ΠΑΡΟΧΟΥ θα γίνεται ηλεκτρονικά. Ο εξουσιοδοτημένος χρήστης θα έχει πρόσβαση στο Π.Σ. ΟΤΕ για την εισαγωγή των αιτημάτων του ΠΑΡΟΧΟΥ και για κάθε μεταβολή των στοιχείων αυτών προς τον ΟΤΕ. Η παραλαβή κωδικού πρόσβασης (password) και η χρήση του συστήματος Π.Σ. ΟΤΕ, τεκμαίρει αναγνώριση από πλευράς του ΠΑΡΟΧΟΥ των αιτήσεων που στη συνέχεια θα κατατεθούν από τον/τους λογαριασμούς της εταιρείας του.
- 3) Τα τεχνικά προβλήματα για την υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης που δεν είναι αρμοδιότητας του ΠΑΡΟΧΟΥ, αναγγέλλονται στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΤΕ από τον ΠΑΡΟΧΟ και όχι από τον Τελικό Χρήστη.
- 4) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ παρέχει στον ΟΤΕ κάθε τεχνικό στοιχείο ή περιγραφή και αποδέχεται την πραγματοποίηση από τον ΟΤΕ κατόπιν αιτιολογημένου έγγραφου αιτήματος προς τον ΠΑΡΟΧΟ, δοκιμών και ελέγχου της καλής λειτουργίας των διατάξεων που χρησιμοποιεί για την παροχή των εκάστοτε συμφωνημένων υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσης. Σε καμία περίπτωση οι εν λόγω δοκιμές δεν επιφέρουν καθυστερήσεις στα χρονοδιαγράμματα παροχής των σχετικών υπηρεσιών.
- 5) Στις περιπτώσεις όπου είναι αναγκαίο και κατόπιν αιτιολογημένου γραπτού αιτήματος από τον ΟΤΕ προς τον ΠΑΡΟΧΟ, ο ΟΤΕ δύναται να αιτηθεί από τον ΠΑΡΟΧΟ την παροχή αδαπάνως μέχρι τεσσάρων (4) λογαριασμών (accounts) πρόσβασης στο δίκτυό του, για τον αποδοτικότερο έλεγχο και διαχείριση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- 6) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ 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.

#### 4.9 Προγραμματισμένες & Έκτακτες Εργασίες

- 1) Ως προγραμματισμένη εργασία νοείται η δραστηριότητα στους Κεντρικούς Κατακεντρωμένους 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. τύπου Α, Β και Γ καθώς και την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ, η οποία είναι γνωστή και προσχεδιασμένη και μπορεί να θέσει εκτός λειτουργίας ή να δημιουργήσει προσωρινές διακοπές στην παροχή των υπηρεσιών αυτών, είτε σε τοπικό επίπεδο είτε σε ευρύτερη περιοχή.
- 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 ΠΑΡΟΧΩΝ από τον ΟΤΕ.
- 3) Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτει επίσης κάθε επέμβαση και τροποποίηση των προσβάσεων της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ καθώς και της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ, η οποία αποτελεί αρμοδιότητα του ΟΤΕ.
- 4) Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και τροποποιήσεων της κατάστασης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ καθώς και της υπηρεσίας 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 ΠΑΡΟΧΟ υπηρεσίες.
- 5) Προγραμματισμένες εργασίες από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι οποίες κρίνεται, ότι ενδέχεται να επηρεάσουν δυσμενώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ο αντισυμβαλλόμενος, εκτελούνται σε διαστήματα εκτός ωρών αιχμής. Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζονται οι επίσημες αργίες καθώς και το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 των εργάσιμων ημερών. Κάθε συμβαλλόμενο μέρος οφείλει να ενημερώσει εγγράφως με fax τον αντισυμβαλλόμενο τουλάχιστον 5 εργάσιμες ημέρες (ΕΗ) πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Η προθεσμία των 5 ΕΗ αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντηρηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες περιπτώσεις όπως περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης. Ο αντισυμβαλλόμενος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα (και το αργότερο εντός 2 εργάσιμων ημερών (ΕΗ) ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του fax, εκτός εάν πρόκειται για εξαιρετική περίπτωση έκτακτης και επείγουσας ανάγκης, οπότε η αποστολή της



επιβεβαίωσης γίνεται αμελλητί) ότι ενημερώθηκε αποστέλλοντας σχετικό fax στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος. Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Περιγραφή της εργασίας που πρόκειται να εκτελεσθεί
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης της εργασίας
- Πιθανές επιπτώσεις στην παροχή λιανικών υπηρεσιών από τον ΟΤΕ
- Πιθανές επιπτώσεις στην παροχή λιανικών υπηρεσιών από τον πάροχο και των υπηρεσιών που παρέχει ο ΟΤΕ στον πάροχο μέσω της ΧΕΠ
- Σχετική εργασία που πρέπει να πραγματοποιήσει και το άλλο μέρος, εφόσον απαιτείται
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει το άλλο μέρος

Σε κάθε περίπτωση, τα συμβαλλόμενα μέρη θα καταβάλουν τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές στην παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ καθώς και της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. Ο χρόνος διακοπής των υπηρεσιών αυτών δεν θα προσμετρούνται ως βλάβη ή αν έχει αναγγελθεί τέτοια, ο χρόνος διακοπής θα προσμετράται στον ανενεργό χρόνο.

- 6) Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ καθώς και της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ εξαιτίας των βλαβών που μπορεί να προκληθούν στα δίκτυά του από εργασίες τρίτων (π.χ. έργα οδοποιίας), σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 4.1, περί Ανωτέρας Βίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

---

### 5.1 Γενικά

- 1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποχρεούται να καταβάλλει εμπρόθεσμα στον ΟΤΕ τα εκάστοτε ισχύοντα τέλη για την παροχή των υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης τις οποίες λαμβάνει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση όπως αυτά περιγράφονται στο σχετικό Παράρτημα. Τα τέλη υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ υπόκειται σε υποχρέωση κοστοστρέφειας και υπολογίζονται σύμφωνα με την μεθοδολογία Μέσου Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους με βάση το τρέχον κόστος των παγίων (LRAIC/ Current Cost) από κοστολογικά μοντέλα Bottom Up σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην υπ' αριθμ. 614/12/28-7-2011 Απόφαση της ΕΕΤΤ. Τα τέλη υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ. υπόκεινται σε υποχρέωση κοστοστρέφειας και υπολογίζονται σύμφωνα με την μεθοδολογία Μέσου Μακροπρόθεσμου Επαυξητικού Κόστους με βάση το τρέχον κόστος των παγίων (LRAIC/ Current Cost) από κοστολογικά μοντέλα Top Down σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην υπ' αριθμ. 614/12/28-7-2011 Απόφαση της ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη και τις σχετικές μεταβατικές διατάξεις αυτής.
- 2) Σε περίπτωση εκπρόθεσμης καταβολής τα τέλη επιβαρύνονται με τον νόμιμο τόκο υπερημερίας από την ημερομηνία λήξης που αναφέρεται στο τιμολόγιο και επηρεάζουν αρνητικά τη συναλλακτική συμπεριφορά του Παρόχου στα πλαίσια των ενεργειών Διασφάλισης των Εσόδων του ΟΤΕ.
- 3) Τα δημοσιευμένα τιμολόγια των υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ επιβαρύνεται με τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή ΦΠΑ, σύμφωνα με τη φορολογική νομοθεσία για τις εν λόγω παρεχόμενες σ' αυτόν υπηρεσίες.
- 4) Τα προβλεπόμενα από το τιμολόγιο μηνιαία τέλη των υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης είναι απαιτητά καθ' όλη την διάρκεια παροχής και/ή διακοπής της υπηρεσίας. Σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας κατόπιν αιτήσεως του ΠΑΡΟΧΟΥ, ο τελευταίος υποχρεούται στην καταβολή των μηνιαίων τελών έως ότου παρέλθει η υποχρεωτική διάρκεια παροχής της υπηρεσίας.
- 5) Ο ΟΤΕ εκδίδει για όλες τις Υπηρεσίες Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης και για κάθε περίοδο χρέωσης, τιμολόγιο σε Ευρώ (€), το οποίο ορίζει το συνολικό ποσό χρέωσης για την παρεχόμενη υπηρεσία. Στο εν λόγω τιμολόγιο περιλαμβάνονται με σαφήνεια κατ' ελάχιστο οι παρακάτω πληροφορίες:

- Επωνυμία Παρόχου
  - Α.Φ.Μ. & Δ.Ο.Υ Παρόχου
  - Επάγγελμα
  - Ημερομηνία έκδοσης τιμολογίου
  - Αριθμός τιμολογίου
  - Περίοδος χρέωσης που αφορά τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά
  - Περίοδος χρέωσης που αφορά τέλη που προ-καταβάλλονται
  - Τρόπος πληρωμής
  - Κωδικός εντολής πληρωμής
  - Περιγραφή παρεχόμενης υπηρεσίας
  - Τόπος – διεύθυνση παρεχόμενης υπηρεσίας (αν υφίσταται η συγκεκριμένη πληροφορία για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες)
  - Αριθμός μονάδων ανά υπηρεσία
  - Τιμή μονάδας ανά υπηρεσία
  - Σύνολο χρεώσεων χωρίς ΦΠΑ
  - Ποσοστό ισχύοντος ΦΠΑ
  - Σύνολο χρέωσης ΦΠΑ
  - Συνολικό ποσό χρέωσης με ΦΠΑ
  - Ημερομηνία λήξης πληρωμής
- 6) Ο ΟΤΕ αποστέλλει το τιμολόγιο και τις πληροφορίες τιμολογίου σε ηλεκτρονική μορφή στον ΠΑΡΟΧΟ εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την λήξη της περιόδου χρέωσης για τα τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά, στη διεύθυνση αποστολής που έχει ορίσει ο ΠΑΡΟΧΟΣ στην παρούσα,. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να γνωστοποιεί στον ΟΤΕ κάθε αλλαγή της παραπάνω διεύθυνσης αποστολής των λογαριασμών, τουλάχιστον δύο μήνες πριν τη θέση αυτής σε ισχύ.
- 7) Οι χρεώσεις για την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης θα γίνονται βάσει μηνιαίων λογιστικών περιόδων. Με το πρώτο τιμολόγιο ο ΠΑΡΟΧΟΣ πέραν του τέλους ενεργοποίησης και του αντίστοιχου μηνιαίου τέλους για τον τρέχοντα μήνα προκαταβάλλει το μηνιαίο τέλος του επομένου μηνός. Τα επόμενα τιμολόγια/λογαριασμοί περιλαμβάνουν την προκαταβολή του μηνιαίου τέλους του επομένου μήνα. Οι προκαταβολές του μηνιαίου παγίου τέλους, στην περίπτωση κατάργησης της υπηρεσίας, συμψηφίζονται ή επιστρέφονται σε επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμό. Ειδικότερα για την υπηρεσία ΑΡΥΣ στο μηνιαίο τιμολόγιο/λογαριασμό

συμπεριλαμβάνονται οι χρεώσεις για το σύνολο των συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ. που έχει λάβει ο ΠΑΡΟΧΟΣ.

- 8) Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για ποσά αποζημίωσης ή και επιστροφές στον τελικό χρήστη, τυχόν καταβληθέντων λόγω μη παροχής ή πλημμελούς παροχής της υπηρεσίας από τον ΠΑΡΟΧΟ.
- 9) Για την έκδοση λογαριασμών σε Τελικούς Χρήστες του ΠΑΡΟΧΟΥ, υπεύθυνος είναι ο ΠΑΡΟΧΟΣ. Σε περιπτώσεις παραπόνων χρεώσεων τελικών χρηστών του ΠΑΡΟΧΟΥ σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από αυτόν, υπεύθυνος είναι ο ΠΑΡΟΧΟΣ.

## 5.2 Εξόφληση τιμολογίων

- 1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια εντός της αναγραφόμενης σε κάθε ένα από αυτά προθεσμίας εξόφλησης, η οποία δεν θα είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία αποστολής του τιμολογίου. Η ημερομηνία αποστολής του τιμολογίου αποδεικνύεται με σφραγίδα ταχυδρομείου. Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο δεν παραδοθεί εντός πενθημέρου από την έκδοσή του τότε η προθεσμία εξόφλησης του παρατείνεται έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη συμπλήρωση είκοσι πέντε (25) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής του στον ΠΑΡΟΧΟ. Στην περίπτωση της αμφισβήτησης λογαριασμού εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στην ενότητα 5.5.
- 2) Στην περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν καταβάλλει το οφειλόμενο ποσό εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο υποχρεούται στην καταβολή του οφειλόμενου ποσού εντόκως, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος επί του ως άνω ποσού θα υπολογίζεται από την πάροδο της δήλης ημέρας η οποία ορίζεται στο τιμολόγιο για την εξόφλησή του, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο.
- 3) Στις περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης της συμφωνημένης υπηρεσίας πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα (ή σε τυχόν ειδικότερη συμφωνία των μερών/ advanced SLA) χρόνου παράδοσής της, καθώς και στις περιπτώσεις καθυστέρησης άρσης βλάβης πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα (ή την ειδικότερη συμφωνία των μερών/ advanced SLA) χρόνου άρσης βλαβών, εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ, ισχύουν οι διαδικασίες των ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 και ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 της παρούσας.
- 4) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ δύναται να προβαίνει σε συμψηφισμό των οφειλών του προς τον ΟΤΕ που απορρέουν από την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης με

ομοειδείς απαιτήσεις του από τον ΟΤΕ για τις οποίες δεν εκκρεμεί διαδικασία άρσης αμφισβήτησης χρεώσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 5.5, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 5. Ως ομοειδής θεωρείται κάθε απαίτηση που προέρχεται ή σχετίζεται με την παροχή Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένης της καταβολής ποινικών ρητρών δυνάμει της παρούσας Προσφοράς. Το δικαίωμα συμψηφισμού ασκείται σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας και προϋποθέτει προηγούμενη όχληση του οφειλέτη. Το ίδιο δικαίωμα έχει και ο ΟΤΕ αναφορικά με ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις του προς τον ΠΑΡΟΧΟ οι οποίες απορρέουν αποκλειστικά από την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης για τις οποίες δεν εκκρεμεί διαδικασία άρσης αμφισβήτησης χρεώσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 5.5.

### 5.3 Τρόπος Πληρωμής

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

- Με πάγια Εντολή σε Τράπεζα (για αυτόματη εξόφληση με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη)
- Με εντολή Πληρωμής σε Τράπεζα, ανάλογα με τα μέσα που παρέχει η κάθε Τράπεζα στους πελάτες της (Internet Banking, Phone Banking, ATM & Καταστήματα Τραπεζών).
- Μέσω του Δικτύου Καταστημάτων ΟΤΕ καθώς και στο Κεντρικό Ταμείο του ΟΤΕ

### 5.4 Τέλη - Χρεώσεις

#### 5.4.1 Υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ.

##### 5.4.1.1 Γενικά

- 5) Η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. χρεώνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ΟΤΕ ([www.otewholesale.gr](http://www.otewholesale.gr)).
- 6) Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του οι οποίες τίθενται σε ισχύ με τη δημοσίευσή 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.

- 7) Η χρέωση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. ξεκινάει από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία ενεργοποίησης/παράδοσης της υπηρεσίας. Η έναρξη της χρέωσης σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εγκατάσταση ή μη του DSL modem στο χώρο του Τελικού Χρήστη.
- 8) Σε περίπτωση διακοπής (σύμφωνα με την ενότητα 5.6) της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ., προϋπόθεση για την επανασύνδεση στον ίδιο Τελικό Χρήστη αποτελεί η καταβολή από τον ΠΑΡΟΧΟ του αντίστοιχου τέλους επανασύνδεσης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ

#### 5.4.1.2 Κατηγορίες Τελών

Οι κατηγορίες τελών για την παροχή της υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. από τον ΟΤΕ προς τον ΠΑΡΟΧΟ είναι οι ακόλουθες:

- Βασικά Τέλη
  - Εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης/μεταφοράς
  - Πάγιο μηνιαίο τέλος
- Δευτερεύοντα τέλη
  - Εφάπαξ τέλος μεταβολής υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ.
  - Εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου
  - Εφάπαξ τέλος άσκοπης απασχόλησης
  - Εφάπαξ τέλος επανασύνδεσης

#### 5.4.2 Υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.

##### 5.4.2.1 Γενικά

- 9) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποχρεούται να καταβάλλει τα εκάστοτε ισχύοντα τέλη για την παροχή των υπηρεσιών πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ τις οποίες λαμβάνει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση.
- 10) Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογο του οι οποίες τίθενται σε ισχύ με τη δημοσίευση τους από τη χρονική περίοδο που ορίζει η σχετική νομοθεσία.
- 11) Η χρέωση της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ, ξεκινάει την επομένη της υπογραφής του Πρωτοκόλλου Παράδοσης - Παραλαβής από αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη.

#### 5.4.2.2 Κατηγορίες Τελών

1) Με την επιφύλαξη διαφορετικής Απόφασης της ΕΕΤΤ οι κατηγορίες τελών για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ από τον ΟΤΕ προς τον ΠΑΡΟΧΟ είναι οι ακόλουθες:

- Εφάπαξ τέλος σύνδεσης / μεταφοράς πρόσβασης στο δίκτυο του ΟΤΕ. Ισχύει για υπηρεσίες:
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α και
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ ( Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> )
- Εφάπαξ τέλος πρόσβασης. Ισχύει για υπηρεσίες:
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β και
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ ( Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> )
- Εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης. Ισχύει για υπηρεσίες:
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β και
  - Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ ( Ο.Κ.ΣΥ.Α.<sub>ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ</sub> )
- Μηνιαίο τέλος πρόσβασης
- Εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης
- Εφάπαξ τέλος μεταβολής υπηρεσιών
- Εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου
- Εφάπαξ τέλος άσκοπης απασχόλησης

Στα παραπάνω τέλη σύνδεσης και ενεργοποίησης, κατά περίπτωση, περιλαμβάνεται και η ενεργοποίηση έως έξι (6) domain/subdomain names.

## 5.5 Αμφισβήτηση Λογαριασμού

### 5.5.1 Γενικά

Σύμφωνα με την παρούσα, ο ΤΠ έχει δικαίωμα αμφισβήτησης της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων που έκανε ο ΟΤΕ. Δικαιούται προς τούτο να ζητήσει:

- Έλεγχο ορθότητας του λογαριασμού του από τον ΟΤΕ (πρώτο υπηρεσιακό επίπεδο ελέγχου).
- Επανέλεγχο του λογαριασμού του από Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, συσταθείσας από εμπειρογνώμονες τόσο του ΟΤΕ όσο και του ΤΠ, εφόσον συνεχίσει να αμφισβητεί τα αποτελέσματα του αρχικού ελέγχου από τον ΟΤΕ.

Το αποτέλεσμα του υπηρεσιακού επιπέδου ελέγχου από τον ΟΤΕ αλλά και της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών μπορεί να είναι μερική ή ολική δικαίωση του προσφεύγοντος μέρους ή το αντίστροφο.

Χρονολογικά, η αμφισβήτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί:

- α) οποτεδήποτε στο διάστημα “Έκδοσης Τιμολογίων και Παράδοσης - Παραλαβής τους” των 30 ημερολογιακών ημερών μεταξύ της ημερομηνίας έκδοσης του τιμολογίου και έως την καταληκτική ημερομηνία εξόφλησής του. Στο διάστημα αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί ολική ή μερική αμφισβήτηση του τιμολογίου,
- β) οποτεδήποτε στο διάστημα των έξι (6) μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου. Στο διάστημα αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί ολική ή μερική αμφισβήτηση του τιμολογίου, και
- γ) οποτεδήποτε μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου εάν η αμφισβήτηση αφορά μη συμμόρφωση του ΟΤΕ με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου, η οποία κατατέθηκε έγκαιρα αλλά τελεσίδικη μετά το διάστημα των έξι (6) μηνών ως ανωτέρω. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ καλείται να διατηρεί τα σχετικά αρχεία χρέωσης μέχρι την έκδοση της σχετικής τελεσίδικης απόφασης.

Το δικαίωμα Αμφισβήτησης υποβάλλεται με έγγραφη αίτηση από τον ΤΠ προς τον ΟΤΕ μετά την έκδοση του επίμαχου τιμολογίου. Στην αίτηση προσδιορίζεται σαφώς το μέρος του τιμολογίου που αμφισβητείται και κατά πόσο ο ΤΠ έχει καταβάλει ή όχι προς τον ΟΤΕ, κατά τη δήλη ημερομηνία την οποία όριζε το τιμολόγιο, το ποσό το οποίο αμφισβητεί. Παράλληλα, στην αίτηση επισυνάπτεται και κάθε αναγκαίο στοιχείο/ πληροφορία επαλήθευσης. Ο ΟΤΕ απαντά στην εν λόγω αίτηση του ΤΠ εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την υποβολή της, εγγράφως και αιτιολογημένως, αποστέλλοντας όλα τα συνοδευτικά στοιχεία τιμολόγησης.

### 5.5.2 Προϋπόθεση

Προκειμένου ο ΤΠ να ασκήσει το δικαίωμα αμφισβήτησης, καταβάλει εμπρόθεσμα προς τον ΟΤΕ το ύψος του τιμολογίου το οποίο δεν θέτει υπό αμφισβήτηση άλλως η αίτηση δεν γίνεται δεκτή. Αναφορικά με το ποσό το οποίο αμφισβητεί, ο ΤΠ μπορεί εναλλακτικά:

- Να πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο, ώστε να μη βαρύνεται με τόκους υπερημερίας.
- Να μην πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο και να επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας από την ημερομηνία λήξης και μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης, ανάλογα με την αποδοχή ή όχι του ποσού της αμφισβήτησής του. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ δικαιούται να ζητήσει και ο ΤΠ υποχρεούται να προσκομίσει εγγυητική επιστολή η οποία να καλύπτει το 100% του ποσού της αμφισβήτησης. Η ελάχιστη διάρκεια της εγγυητικής επιστολής είναι τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτηση



οικονομικής διαφοράς. Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ απαιτήσει την ως άνω εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης η αίτηση αμφισβήτησης δεν γίνεται δεκτή αν δεν κατατεθεί η εγγυητική επιστολή.

### 5.5.3 Αμφισβήτηση ενώπιον του ΟΤΕ

Στην περίπτωση όπου η αμφισβήτηση κατατίθεται στον ΟΤΕ και δεν αφορά την περίπτωση γ) της παραγράφου 5.5.1 το εν λόγω δικαίωμα ασκείται με την υποβολή έγγραφης αίτησης επανεξέτασης / διόρθωσης τιμολογίου, εντός αποκλειστικής προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου. Σε περίπτωση – ολικής ή μερικής – αποδοχής του αιτήματος από τον ΟΤΕ (λαμβανομένων υπ' όψιν των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων) εξετάζονται οι εξής περιπτώσεις

- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει εντός πέντε (5) ΕΗ από την απάντησή του προς τον ΤΠ, πιστωτικό τιμολόγιο για το ποσό το οποίο ο ΟΤΕ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την ημερομηνία καταβολής του ποσού από τον ΤΠ προς τον ΟΤΕ ή από τη δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του, όποια εκ των δύο είναι χρονικά μεταγενέστερη.
- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ δεν έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει, εντός πέντε (5) ΕΗ από την απάντησή του προς τον ΤΠ, πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο στο οποίο θα συνυπολογίζονται: i) πίστωση για το ποσό το οποίο ο ΟΤΕ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, ii) χρέωση για τους τόκους του ποσού, το οποίο ο ΟΤΕ εξακολουθεί να θεωρεί ως οφειλόμενο από τον ΤΠ. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του.

### 5.5.4 Αμφισβήτηση ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών

Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απόρριψης της αίτησης του ΤΠ από τον ΟΤΕ, ο ΤΠ δικαιούται να ζητήσει από τον ΟΤΕ με έγγραφό του, το οποίο αποστέλλει στον ΟΤΕ εντός πέντε (5) ΕΗ από τη λήψη της έγγραφης ειδοποίησης του ΟΤΕ προς αυτόν για την ολική ή μερική απόρριψη της αίτησής του, τη συγκρότηση Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, η οποία θα εξετάσει την εν λόγω αίτησή του κατά το μέρος που απορρίφθηκε από τον ΟΤΕ, ορίζοντας ταυτόχρονα με το έγγραφό του αυτό δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Ο ΟΤΕ, μετά τη λήψη του εγγράφου αυτού του ΤΠ, ορίζει δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη συγκεκριμένη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών,

τα οποία γνωστοποιεί στον ΤΠ με έγγραφό του. Με τη λήψη από τον Δικαιούχο του εγγράφου αυτού του ΟΤΕ συγκροτείται η εν λόγω Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία συνεδριάζει στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ σε ημερομηνία και ώρα που ορίζουν από κοινού τα μέλη της, τα οποία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους μπορούν να συνεπικουρούνται από συμβούλους τους. Οι σύμβουλοι των μελών της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών δεν μετέχουν στη λήψη απόφασης της Επιτροπής

Τα δύο μέρη υποχρεούνται να προσκομίσουν στην μικτή Επιτροπή Εμπειρογνωμόνων αναλυτικά στοιχεία για το χρονικό διάστημα για το οποίο προκύπτει η διαφωνία, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα εργασίμων (10) ΕΗ από την συγκρότησή της. Τα εν λόγω στοιχεία έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό επίλυσης της σχετικής διαφοράς που έχει προκύψει. Εφόσον κάποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν προσκομίζει τα στοιχεία αυτά εντός της ως άνω προθεσμίας, τότε τα στοιχεία που προσκομίζονται από το άλλο συμβαλλόμενο μέρος θα γίνονται αυτομάτως αποδεκτά. Για το λόγο αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που πηγάζουν από την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, υποχρεούνται να διατηρούν τα σχετικά αρχεία κίνησης για όσο χρονικό διάστημα υπάρχει εκκρεμής διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών.

Στην περίπτωση που η αμφισβήτηση αφορά στην περίπτωση γ) της παραγράφου 5.5.1 οι ως άνω προθεσμίες εκκινούν από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης της ΕΕΤΤ ή της διάταξης νόμου.

Τα συμβαλλόμενα μέρη θα ενεργούν καλόπιστα ώστε οι διαφορές να αίρονται με διάθεση εξεύρεσης λύσης. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφοράς εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση επί της διαφοράς το αργότερο σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την συγκρότησή της και σε κάθε περίπτωση καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για χρονικό διάστημα τουλάχιστον (30) ημερών, από την συγκρότησή της, προτού αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει την διαφορά.

Σε περίπτωση – ολικής ή μερικής – αποδοχής της αίτησης, λαμβανομένων υπ' όψιν τυχόν χρεώσεων/πιστώσεων, μετά το πέρας του πρώτου σταδίου:

- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει, εντός πέντε (5) ΕΗ από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής, πιστωτικό τιμολόγιο για το ποσό το οποίο η Επιτροπή αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την ημερομηνία καταβολής του ποσού από τον ΤΠ προς τον ΟΤΕ ή

από τη δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του, όποια εκ των δύο είναι χρονικά μεταγενέστερη.

- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ δεν έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει, εντός πέντε (5) ΕΗ από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής, πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο στο οποίο θα συνυπολογίζονται: i) πίστωση για το ποσό το οποίο η Επιτροπή αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, ii) χρέωση για τους τόκους του ποσού το οποίο η Επιτροπή κατέληξε ως οφειλόμενο από τον ΤΠ. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του.

Ορίζεται, ειδικά, ότι στην αμφισβήτηση λογαριασμού:

- 1) κάθε πίστωση ποσού από τον ΟΤΕ γίνεται στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση του ΤΠ περί αποδοχής της αίτησής του από τον ΟΤΕ ή από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής
- 2) τα χρεωστικά τιμολόγια θα είναι πληρωτέα το αργότερο έως τη δέκατη εργάσιμη ημέρα από την παράδοσή τους στον ΤΠ (η παράδοση θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό)

Διευκρινίζεται, όμως, ότι μετά το πέρας κάθε σταδίου από τα ανωτέρω, τα μέρη δύνανται να συζητήσουν τις διαφορές για τα ποσά τα οποία καταλήγουν σε συμφωνία με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία στα πλαίσια της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφοράς, τα ποσά θα πληρώνονται προσαυξημένα με το νόμιμο επιτόκιο, εντός σαράντα (40) εργασίμων ημερών από το χρονικό σημείο που η Επιτροπή θα αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει τη διαφορά ή μετά την άπρακτη πάροδο διμήνου από την υπαγωγή της διαφοράς σε αυτήν, εκτός των περιπτώσεων εκείνων που μετά από αίτηση του Δικαιούχου χορηγηθούν σχετικά προσωρινά μέτρα ενώπιον αρμόδιας δικαστικής αρχής ή και της ΕΕΤΤ (εφόσον η διαφορά προκύπτει από την ερμηνεία/εφαρμογή απόφασης της ΕΕΤΤ) άλλως καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης που έχει καταθέσει ο ΤΠ. Στην τελευταία περίπτωση η καταβολή του υπό αμφισβήτηση ποσού από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν συνιστά συνυπολόγηση της οφειλής, ούτε άλλως περιορίζει τα δικαιώματα των συμβαλλομένων μερών από την κείμενη νομοθεσία.

Η ΕΕΤΤ μπορεί να αρνείται την επίλυση διαφοράς με δεσμευτική απόφαση, κατ' εφαρμογή του άρθρου 18 παρ. 3 του Ν. 3431/2006, εφόσον τα μέρη δεν έχουν προηγουμένως εξαντλήσει τη διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς τους στην Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνομόνων ΟΤΕ και ΤΠ σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου.

Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 18 παρ. 7 του Ν. 3431/2006, η διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς στην Επιτροπή Εμπειρογνομόνων του παρόντος άρθρου, δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προβεί σε καταγγελία, ότι άλλος ΤΠ παραβιάζει διατάξεις του παρόντος ή του Ν. 703/1977, όπως ισχύει, ή να ζητά τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων ενώπιον της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 63 ή και να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Σε περίπτωση που μετά και το πέρας της επίλυσης τυχόν διαφωνιών δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ταχθείσα προθεσμία σύμφωνα με τους όρους της παρούσας ενότητας, το έτερο συμβαλλόμενο μέρος έχει δικαίωμα α) να διακόψει προσωρινά την παροχή υπηρεσιών της παρούσας προσφορά στις οποίες αναφέρεται η οφειλή, προς τον έτερο των συμβαλλομένων σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 5.6. της παρούσας ή/και β) να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή η οποία έχει χορηγηθεί σύμφωνα με την ενότητα 5.8.

Οι προαναφερθείσες διαδικασίες αμφισβήτησης λογαριασμών εφαρμόζονται αντιστοίχως και στην περίπτωση αμφισβήτησης από τον ΟΤΕ των ρητρών που αιτείται ο ΤΠ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 5.7 της παρούσας Προσφοράς.

## **5.6 Προσωρινή και οριστική διακοπή των υπηρεσιών**

Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης λογαριασμών ισχύουν τα εξής:

- 1) Εφόσον ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν εξοφλήσει εμπρόθεσμα το λογαριασμό του και δεν έχει υποβάλει εγγράφως αίτηση επανεξέτασης / διόρθωσης τιμολογίου για το οφειλόμενο ποσό σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 5.5, ο ΟΤΕ ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την καθυστέρηση εξόφλησης της οφειλής του τάσσοντας προθεσμία για την εξόφληση της οφειλής του τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, αποδεικνυομένης εγγράφως . Από την επομένη της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ και ΑΡΥΣ.
- 2) Εάν δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ως άνω ταχθείσα προθεσμία ο ΟΤΕ δικαιούται αφού προηγηθεί η αποστολή σχετικής έγγραφης ειδοποίησης:

- a) Να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης ώστε να καλύψει το ποσό της οφειλής που εκκρεμεί. Σε περίπτωση που η οφειλή είναι μεγαλύτερη της εγγυητικής επιστολής το υπόλοιπο παραμένει ως υποχρέωση του Παρόχου προς τον ΟΤΕ ή/και
  - b) Να διακόψει προσωρινά την παροχή των Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης στις οποίες αναφέρεται η οφειλή μέχρι την εξόφληση του εκκρεμούντος Τιμολογίου ή/και
  - c) Να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης. Σε περίπτωση που η ειδοποίηση αφορά διακοπή υπηρεσιών πρέπει να κοινοποιείται στον ΠΑΡΟΧΟ και στην ΕΕΤΤ τουλάχιστον είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες πριν την διακοπή .
- 3) Στην περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ, εξοφλήσει τις οφειλές του πριν την εκπνοή της εικοσαήμερης προθεσμίας, η διακοπή δεν πραγματοποιείται. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν απαλλάσσεται από την επιβάρυνση των τόκων υπερημερίας.
  - 4) Στην περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ εξοφλήσει τις οφειλές του μετά την πραγματοποίηση της διακοπής υπηρεσιών, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου της παρούσας ενότητας, ο ΟΤΕ οφείλει μόνο να προβεί εκ νέου σε παροχή των υπηρεσιών για τις οποίες είχε προβεί σε διακοπή εντός προθεσμίας δύο (2) εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση υπαίτιας μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του εκάστοτε τιμολογίου/λογαριασμού από τον ΠΑΡΟΧΟ, ο ΠΑΡΟΧΟΣ επιβαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.
  - 5) Στις περιπτώσεις επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης και μη εξόφλησης λογαριασμών από παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, ο ΟΤΕ αφού έχει ακολουθήσει τη διαδικασία της ανωτέρω παραγράφου δύναται να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση λόγω υπαιτιότητας του ΠΑΡΟΧΟΥ και να προβεί σε κατάπτωση εγγυητικής επιστολής λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς.
  - 6) Στις ανωτέρω περιπτώσεις, δυνατότητα αποζημίωσης του ΟΤΕ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία δεν αποκλείεται.

### **5.7 Τακτοποίηση (εκκαθάριση) Ρητρών**

Η διαδικασία τακτοποίησης εκκαθάρισης ρητρών που απορρέουν από τη Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών γίνεται μέσω ετήσιων περιοδικών εκκαθαρίσεων και με την έκδοση σχετικού τιμολογίου από τον ΠΑΡΟΧΟ για το αντίστοιχο προϊόν.

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

- 1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα αποστέλλει στον ΟΤΕ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του δευτέρου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους:
  - Συγκεντρωτικό πίνακα του ενεργού αριθμού Α.ΡΥ.Σ εκτός SLA (Α) καθώς και το συνολικό ύψος των τυχόν ρητρών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά Παραρτήματα Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσίας ΑΡΥΣ και Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσίας ΟΚΣΥΑ, που ζητάει από τον ΟΤΕ. Επίσης στον ίδιο πίνακα θα περιέχεται ο αναλυτικός υπολογισμός: του Α, του ύψους των ρητρών, όλα τα στοιχεία τα οποία αναφέρονται στο σχετικό παράρτημα και χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του Α και του ύψους των ρητρών καθώς επίσης και όλα τα απαιτούμενα σχετικά στοιχεία που εισήχθησαν στο Π.Σ. ΟΤΕ. Όλοι οι ανωτέρω ορισμοί θα γίνονται με βάση στοιχεία του Π.Σ. ΟΤΕ.
  - Συγκεντρωτικό πίνακα βλαβών (όλων των βλαβών για τις οποίες δίδεται με την παρούσα σύμβαση 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. ΟΤΕ και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει την υπέρβαση. Επίσης στον πίνακα θα περιέχεται αναλυτικός υπολογισμός ρητρών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά Κεφάλαια 6 και 7 Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσίας ΑΡΥΣ και Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσίας ΟΚΣΥΑ της παρούσας Προσφοράς. Όλοι οι ανωτέρω ορισμοί θα γίνονται με βάση στοιχεία του Π.Σ. ΟΤΕ.
- 2) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα αποστέλλει στον ΟΤΕ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του τρίτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους συγκεντρωτικό πίνακα όλων των υπηρεσιών ΟΚΣΥΑ που παραδόθηκαν κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους και για τα οποία 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. ΟΤΕ και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει την υπέρβαση. Επίσης στον πίνακα θα περιέχεται αναλυτικός υπολογισμός ρητρών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα σχετικά Κεφάλαια 6 και 7 Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσίας ΑΡΥΣ και Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσίας ΟΚΣΥΑ της παρούσας Προσφοράς.

- 3) Μετά την παρέλευση των πιο πάνω αναφερομένων ημερομηνιών και εφόσον δεν έχουν σταλεί απαιτήσεις τακτοποίησης ρητρών, θεωρείται ότι δεν υπάρχουν απαιτήσεις ρητρών.
- 4) Εκπρόθεσμη υποβολή των ανωτέρω πινάκων, δεν θα γίνεται αποδεκτή.
- 5) Οι πίνακες θα υποβάλλονται εγγράφως στην αρμόδια υπηρεσία που θα υποδεικνύεται στον ΠΑΡΟΧΟ εγγράφως κατά την υπογραφή της συμφωνίας και θα πιστοποιείται με τον αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής τους.
- 6) Εντός του τέταρτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, ο ΟΤΕ θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων που αφορούν τους λειτουργούντες ΑΡΥΣ και τις βλάβες που απεστάλησαν στον ΟΤΕ τον δεύτερο μήνα του έτους και τους οποίους υπέβαλλε σύμφωνα με το σημείο 1 της παρούσας ενότητας ο ΠΑΡΟΧΟΣ..
- 7) Εντός του πέμπτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, ο ΟΤΕ θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων που αφορούν στις υπηρεσίες ΟΚΣΥΑ που απεστάλησαν στον ΟΤΕ τον τρίτο μήνα του έτους και τους οποίους υπέβαλε σύμφωνα με το σημείο 2 της παρούσας ενότητας ο ΠΑΡΟΧΟΣ
- 8) Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο ΟΤΕ συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών ο ΠΑΡΟΧΟΣ εκδίδει τιμολόγιο με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης το οποίο εξοφλείται από τον ΟΤΕ εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αποστολής του. Η ημερομηνία αποστολής αποδεικνύεται με σφραγίδα ταχυδρομείου.
- 9) Σε περίπτωση όπου ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο ΟΤΕ δεν συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών τότε για τα ποσά των ρητρών που δεν αμφισβητούνται ο ΠΑΡΟΧΟΣ εκδίδει τιμολόγιο με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης το οποίο εξοφλείται από τον ΟΤΕ εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αποστολής του. Η ημερομηνία αποστολής αποδεικνύεται με σφραγίδα ταχυδρομείου. Για τα ποσά των ρητρών που δεν υπάρχει συμφωνία:
  - Θα ενημερώνεται ο ΠΑΡΟΧΟΣ εγγράφως εντός των πρώτων δεκαπέντε (15) ημερών του πέμπτου μήνα του ημερολογιακού έτους για τα ποσά του σημείου 1 της παρούσας ενότητας. και εντός των πρώτων δεκαπέντε (15) ημερών του έκτου μήνα του ημερολογιακού έτους για τα ποσά του σημείο 2 της παρούσας ενότητας και η διαφορά θα παραπέμπεται στην Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνωμόνων σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 5 του παρόντος παραρτήματος. Μη ενημέρωση του ΠΑΡΟΧΟΥ από τον ΟΤΕ αναφορικά με τυχόν αμφισβήτηση των πινάκων/ στοιχείων που του έχουν



υποβληθεί εντός της προθεσμίας της προηγούμενης παραγράφου συνιστά σιωπηρή αποδοχή των στοιχείων του ΠΑΡΟΧΟΥ. Εκπρόθεσμη αμφισβήτηση δεν είναι αποδεκτή.

- Σε περίπτωση που η διαφορά επιλυθεί σύμφωνα με την τοποθέτηση της Μικτής Επιτροπής Εμπειρογνομόνων, η συμφωνία θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα ακολουθείται η διαδικασία σύμφωνα με το σημείο 8 της παρούσας ενότητας
- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνομόνων επιλύσει τη διαφορά, εις βάρος του ΠΑΡΟΧΟΥ, η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα πραγματοποιείται η λογιστική τακτοποίηση της διαφοράς. Τα τιμολόγια τα οποία περιέχουν την παραπάνω λογιστική τακτοποίηση δεν τίθενται σε περαιτέρω αμφισβήτηση εκ μέρους του ΠΑΡΟΧΟΥ.
- Σε περίπτωση μη επίλυσης της διαφοράς ισχύουν τα αναφερόμενα στην ενότητα 5.5.

## 5.8 Πιστωτικές διασφαλίσεις

### 5.8.1 Γενικά.

- 1) Στα πλαίσια της παρούσας, ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει από τον ΤΠ την παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την εξόφληση οφειλών από υπηρεσίες της παρούσας. Το δικαίωμα αυτό του ΟΤΕ υπόκειται στις υποχρεώσεις που του έχουν επιβληθεί ως επιχείρηση με ΣΙΑ στις σχετικές αγορές, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην 614/12/28-7-2011 Απόφαση της ΕΕΤΤ και ιδίως την υποχρέωση τήρησης της αρχής της αμεροληψίας και της διαφάνειας και πρέπει να ασκείται σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.
- 2) Για την τήρηση των αρχών της διαφάνειας και αμεροληψίας ο ΟΤΕ πρέπει να διαθέτει διαφανές σύστημα πιστωτικής αξιολόγησης (credit check) το οποίο θα παρέχει αντικειμενική και δίκαια βαθμολόγηση (credit score) και θα υπολογίζει λογική εγγύηση.

### 5.8.2 Σύστημα υπολογισμού εγγύησης.

Το ανώτατο ύψος της προσκομιστέας εγγύησης θα ορίζεται και θα αναπροσαρμόζεται ανά έτος (κυρίως), υπολογιζόμενο σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο (ο αναλογών ΦΠΑ συμπεριλαμβάνεται):

$$E = XTM * 2$$

Όπου:

**E:** Ύψος της Εγγύησης



**ΧΤΜ:** (Χρέωση Τελευταίου Μήνα) - Το ποσό χρέωσης βάσει εκδοθέντων τιμολογίων του τελευταίου μήνα με βάση την παρούσα πριν από την ημερομηνία αξιολόγησης.

### 5.8.3 Πολιτική εγγυοδοσίας.

- 1) Σε κάθε περίπτωση υπάρχοντος ΤΠ το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, υπολογίζεται με την ανωτέρω αριθμητική φόρμουλα και αναπροσαρμόζεται ετησίως.
- 2) Σε περίπτωση υποψήφιου ΤΠ (νέος) για τον οποίο ο ΟΤΕ δεν διαθέτει αντικειμενικά στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς (πχ μέσο μηνιαίο λογαριασμό, υπερημέρειες πληρωμών, πλήθος εκκρεμών ημερών κλπ), το αρχικό ύψος της προσκομιστέας εγγύησης είναι 10.000 €. Μετά το πέρας του πρώτου χρόνου εμπορικής λειτουργίας του ΤΠ, το ποσό που καταβλήθηκε προσυμβατικά ως εγγύηση (10.000 €), θα αναπροσαρμόζεται σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει από την προαναφερόμενη φόρμουλα υπολογισμού, εκτός αν προκύπτει από την ανωτέρω φόρμουλα ποσό μικρότερο των 10.000 € οπότε η εγγύηση παραμένει στα 10.000 €.
- 3) Η προσκόμιση “θετικής αξιολόγησης” απαλλάσσει μόνο τον νέο ΤΠ από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω εγγύησης δηλαδή τον πάροχο για τον οποίο ο ΟΤΕ δεν διαθέτει στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς. Για τον πάροχο για τον οποίο ο ΟΤΕ διαθέτει στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς, τα στοιχεία αυτά αποτελούν κριτήριο για την κατάθεση ή μη εγγύησης σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα (βλέπε σχετικά σε επόμενη παράγραφο).
- 4) Σε περίπτωση υποψήφιου νέου ΤΠ για τον οποίο ο ΟΤΕ διαθέτει αντικειμενικά στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς το αρχικό ύψος της προσκομιστέας εγγύησης υπολογίζεται με το οικείο μοντέλο αξιολόγησης του ΟΤΕ. Το ύψος της εγγυητικής επιστολής θα αναπροσαρμοστεί μετά από 6 μήνες και στη συνέχεια μετά το πέρας του πρώτου χρόνου δραστηριότητας του ΤΠ, θα αναπροσαρμόζεται ετησίως, σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει από την προαναφερόμενη φόρμουλα υπολογισμού.
- 5) Στην περίπτωση υπάρχοντος ΤΠ ο οποίος αν και κάνει χρήση υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς δεν έχει υπογεγραμμένη την προσήκουσα Σύμβαση, υποχρεούται σε υπογραφή της σύμβασης αυτής και ταυτόχρονη προσκόμιση εγγύησης. Το ύψος της εγγύησης θα υπολογιστεί σύμφωνα με την προηγούμενη αριθμητική φόρμουλα. Στην περίπτωση που ο ΤΠ κληθεί από τον ΟΤΕ να υπογράψει σύμβαση και να προσκομίσει εγγύηση αλλά αρνηθεί, ο ΟΤΕ έχει δικαίωμα σε προσωρινή και μετέπειτα σε οριστική διακοπή υπηρεσιών σύμφωνα με τα οριζόμενα

στην παρούσα ενότητα και στην ενότητα για την περίπτωση ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής τιμολογίου.

- 6) Στην περίπτωση που ο ΤΠ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΟΤΕ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά την χρονική περίοδο των δύο (2) τελευταίων ετών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΟΤΕ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση πλέον της εγγύησης που προσκομίστηκε προσυμβατικά για την υπογραφή της σύμβασης.
- 7) Δεν θεωρείται ότι ο ΤΠ έχει καταστεί υπερήμερος όταν στην προαναφερόμενη διετία υπάρχουν οφειλές που οφείλονται σε τιμολόγια τα οποία δεν εξοφλήθηκαν επί τη βάση απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, και λόγω του ότι η αμφισβήτηση ενώπιον της σχετικής Επιτροπής, δεν έχει ακόμη τελειώσει τις εργασίες της.
- 8) Κατ' εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης, ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται να προχωρεί εκτάκτως σε επαναξιολόγηση και τυχόν αναπροσαρμογή του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης σύμφωνα με τη φόρμουλα υπολογισμού που αναφέρεται στην ενότητα 5.8.2 σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του ΤΠ.
- 9) Κατ' εξαίρεση της ετήσιας διάρκειας της εγγύησης, εγγυήσεις μικρότερης ή μεγαλύτερης διάρκειας του έτους προσκομίζονται στις περιπτώσεις όπου ο ΤΠ αμφισβητηθεί οφειλές που του έχουν καταλογιστεί από τον ΟΤΕ ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Εμπειρογνομώνων. Συγκεκριμένα, στις περιπτώσεις αυτές υποχρεούται σε προσκόμιση ισόποσης (με την αμφισβητούμενη τιμολόγηση) Εγγύησης ως εξασφάλιση του ΟΤΕ για την αναστολή της προθεσμίας εξόφλησης οφειλών. Η εγγύηση αυτή επιστρέφεται μετά τη λήξη της αμφισβήτησης και εξοφλείται το τιμολόγιο εφόσον η διαφορά καταλήξει υπέρ ΟΤΕ.
- 10) Στην περίπτωση υπάρχοντος ΤΠ στον οποίο ο ΟΤΕ υποχρεούται να κάνει επιστροφές ποσών που καταβλήθηκαν αδικαιολόγητα (πιστωτικές επιστροφές) και διαπιστωθεί συγχρόνως ότι εκκρεμεί η προσκόμιση εγγύησης στα πλαίσια χρήσης υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς, ο ΟΤΕ έχει δικαίωμα να αναστείλει προσωρινά την καταβολή των προαναφερόμενων ποσών - μέχρι του ύψους της εγγύησης - έως την προσκόμιση της εγγύησης, να κρατήσει το ποσόν ως χρηματική εγγύηση για το ύψος της εγγύησης που αναλογεί μέχρι τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης.

#### 5.8.4 Αποδεκτά είδη εγγύησης.

- 1) Τα είδη εγγύησης που μπορεί να προσκομίσει ο ΤΠ στον ΟΤΕ στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς είναι:
  - α) Εγγυητική επιστολή.
  - β) Χρηματική εγγύηση (ή/και Συνδυασμός Εγγυητικής επιστολής και Χρηματικής εγγύησης κατόπιν συμφωνίας του ΤΠ με τον ΟΤΕ.
  - γ) Ασφαλιστική Κάλυψη από ασφαλιστική εταιρεία αποδεκτή από τον ΟΤΕ κατόπιν συμφωνίας του ΤΠ με τον ΟΤΕ.
  - δ) Θετική αξιολόγηση από ανεξάρτητο οργανισμό πιστωτικής αξιολόγησης αποδεκτό από τον ΟΤΕ.
- 2) Ο Τ.Π δύναται με αίτημά του προς τον ΟΤΕ να αλλάξει το είδος της εγγύησης που εφαρμόζεται στην περίπτωση του, σύμφωνα με τις ως άνω κατηγορίες εγγυήσεων.
- 3) Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στα άρθρα 281 και 288 του Αστικού Κώδικα, η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται με την αποστολή από τον ΟΤΕ εξώδικου δηλώσεως προς τον ΤΠ προ δέκα (10) ημερολογιακών ημερών και μετά την κατάθεση στην εγγυήτρια Τράπεζα υπεύθυνης δήλωσης του νομίμου εκπροσώπου του ΟΤΕ ότι οι οφειλές του υπόχρεου για τις οποίες καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αφορούν αποκλειστικά και μόνο τις υπό αμφισβήτηση οφειλές για τις οποίες εξεδόθη. Η εν λόγω Εγγυητική Επιστολή επιστρέφεται εντός προθεσμίας δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία εξόφλησης του εκκαθαριστικού τιμολογίου, εφόσον δεν υπάρχουν σχετικές απαιτήσεις από τον ΟΤΕ σε βάρος του ΤΠ από την αιτία αυτή.
- 4) Σε κάθε περίπτωση, τα έξοδα τραπεζών, συμβολαίων και πιστωτικών αξιολογήσεων βαρύνουν εξολοκλήρου τον Τ.Π..
- 5) Ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται εκτάκτως να ζητήσει από τον ΤΠ την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης όταν διαπιστώσει αυξημένο κίνδυνο στο είδος της εγγύησης που κατέχει. Τυχόν άρνηση του ΤΠ θεωρείται άρνηση προσκόμισης της απαιτούμενης εγγύησης. Το αίτημα του ΟΤΕ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος τους αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον ΤΠ εύλογη προθεσμία προκειμένου να ανταποκριθεί.

#### 5.8.5 Εγγυητική Επιστολή

- 1) Η εγγυητική επιστολή που προσκομίζεται για εξασφάλιση καταβολής οφειλών θα είναι ανέκκλητη σε πρώτη ζήτηση και θα περιλαμβάνει δήλωση της εγγυήτριας Τράπεζας

περί της ευθύνης της ως αυτό-οφειλέτριας, δήλωση περί παραίτησης της Τράπεζας από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, καθώς και δήλωση περί καταβολής κάθε ποσού που καταπίπτει προς τον ΟΤΕ χωρίς να εξετάζεται το βάσιμο ή μη της απαίτησης. Η εγγυητική επιστολή θα είναι Τραπεζικής η οποία λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο Κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως αυτό βεβαιώνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος) υπέρ του αντισυμβαλλομένου και είναι αποδεκτή από τα συμβαλλόμενα μέρη για την εξασφάλιση καταβολής σαφώς ορισμένων οφειλών, όπως αυτές έχουν τυποποιηθεί στα σχετικά υποδείγματα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3), ανάλογα την περίπτωση του ΤΠ και δύναται να περιλαμβάνουν και ρήτρες μη συμμόρφωσης με τα συμπεφωνημένα. Θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο: α) δήλωση της εγγυήτριας Τράπεζας περί της ευθύνης της ως αυτό-οφειλέτριας, β) δήλωση περί παραίτησης της Τράπεζας από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και της διζήσεως καθώς και γ) δήλωση περί καταβολής κάθε ποσού που καταπίπτει προς το δικαιούχο μέρος τοις μετρητοίς.

- 2) Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στα άρθρα 281 και 288 του Αστικού Κώδικα, η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται μετά την αποστολή από τον ΟΤΕ εξωδίκου δηλώσεως προς τον ΤΠ προ τριάντα (30) ΗΗ και μετά την κατάθεση στην εγγυήτρια Τράπεζα υπεύθυνης δήλωσης του ΟΤΕ ότι οι οφειλές του ΤΠ για τις οποίες καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αφορούν αποκλειστικά υπηρεσίες που παρέχονται στα πλαίσια της παρούσας προσφοράς και οι σχετικές χρεώσεις του ΟΤΕ είναι σύμφωνες με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ και την σχετική νομοθεσία.
- 3) Εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη, γίνεται αποδεκτή εγγύηση και από τη μητρική εταιρεία για την εξασφάλιση της εμπρόθεσμης εξόφλησης οποιωνδήποτε ληξιπρόθεσμων οφειλών του ΤΠ προς τον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών της παρούσας σύμφωνα με την σύμβαση η οποία θα υπογραφεί με βάση την παρούσα προσφορά. Εφόσον πρόκειται για εγγυητική επιστολή τραπεζικής, αυτή δύναται να εκδοθεί μετά από αίτημα της μητρικής Εταιρείας του ΤΠ προς την τράπεζα για λογαριασμό του τελευταίου και υπέρ του για την εξόφληση ποσών που οφείλονται από αυτόν στον ΟΤΕ για την παροχή των υπηρεσιών Χ.Ε.Γ. σύμφωνα με τη σύμβαση που θα υπογραφεί με βάση την παρούσα.
- 4) Στην περίπτωση που η προσκόμιση της εγγυητικής ζητείται για εξασφάλιση του ΟΤΕ λόγω της αναστολής προθεσμίας εξόφλησης οφειλών οι οποίες έχουν αμφισβητηθεί ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Εμπειρογνομόνων, η εγγυητική αυτή έχει ελάχιστη διάρκεια τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική

τακτοποίηση της υπό αμφισβήτηση οικονομικής διαφοράς. Η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται μετά την αποστολή από τον ΟΤΕ εξωδίκου δηλώσεως προς τον ΤΠ προ πέντε (5) ημερών και μετά την κατάθεση στην εγγυήτρια Τράπεζα υπεύθυνης δήλωσης του ΟΤΕ ότι οι οφειλές του ΤΠ για τις οποίες καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αφορούν αποκλειστικά και μόνο τις υπό αμφισβήτηση οφειλές

- 5) Ο ΤΠ υποχρεούται αμελλητί να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο τριάντα πέντε (35) ΕΗ πριν από την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Κατά την παράδοση της εγγυητικής επιστολής ανανέωσης και υπό την προϋπόθεση ότι αυτή θα διέπεται από τους ίδιους όρους και θα έχει σε κάθε περίπτωση ως χρόνο έναρξης τον χρόνο λήξης της εγγυητικής επιστολής που αντικαθιστά και ως χρόνο λήξης τον εκ νέου συμφωνηθέντα χρόνο ανανέωσης. Παράταση εγγυητικής δεν μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής. Η αρχική εγγυητική επιστολή, θα επιστρέφεται εκτός αν προσκομιστεί επιστολή παράτασης οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Εφόσον η νέα εγγυητική επιστολή δεν προσκομιστεί μέσα στην ανωτέρω προθεσμία, ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον ΤΠ, με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) ΕΗ για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής, μετά την άπρακτη παρέλευση της οποίας δικαιούται να διακόψει προσωρινά την παροχή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς, ή και να προβεί στην κατάπτωση της εγγυητικής που έχει στη διάθεσή του μόνο εφόσον υπάρχουν ληξιπρόθεσμες και απαιτητές οφειλές του Δικαιούχου προς τον ΟΤΕ από την παροχή των υπηρεσιών της παρούσας και μέχρι το ποσό αυτών. Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ οφείλει να ενεργοποιήσει τις υπηρεσίες της παρούσας άμεσα και πάντως εντός της ίδιας ΕΗ.
- 6) Υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών του παρόντος άρθρου προσαρτώνται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3.

#### **5.8.6 Χρηματική Εγγύηση (ή/και συνδυασμός της με Εγγυητική Επιστολή)**

Εναλλακτικά της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν την καταβολή ισόποσης εγγύησης σε μετρητά ή συνδυασμό μετρητών και εγγυητικής επιστολής το σύνολο των οποίων θα ισούται με το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης. Σημειώνεται ότι το χρηματικό ποσό που προσκομίζεται ως εγγύηση παραμένει άτοκο για όσο χρονικό διάστημα κρατηθεί. Προϋπόθεση εκτέλεσης της δυνατότητας αυτής είναι η προηγούμενη αποδοχή του τρόπου από τον ΟΤΕ και η καθοδήγησή του για τον τόπο και τον τρόπο προσκόμισης και καταβολής του χρηματικού ποσού καθώς και για την επιστροφή του όταν θα εκλείψει ο λόγος για

τον οποίο καταβλήθηκε. Για την προσκόμιση χρηματικής εγγύησης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ' ανάλογη εφαρμογή.

### 5.8.7 Ασφαλιστική Κάλυψη.

Εναλλακτικά της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν στην προσκόμιση ασφαλιστικού συμβολαίου από ασφαλιστική εταιρεία αποδοχής του ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα πρέπει να είναι ειδικό, να καλύπτει δηλαδή τη συγκεκριμένη σύμβαση με τον ΤΠ και όχι γενικά τον εμπορικό κίνδυνο του αντισυμβαλλόμενου ΤΠ με όποιον τρίτον και αν αυτός συμβάλλεται. Για την προσκόμιση ασφαλιστικής κάλυψης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ' ανάλογη εφαρμογή.

### 5.8.8 Θετική Αξιολόγηση.

- Υπό τον όρο "Θετική Αξιολόγηση" καθορίζονται οι αξιολογούμενες εταιρείες και χώρες που λαμβάνουν Πιστωτικές Βαθμολογίες των οποίων οι αξιολογήσεις τοποθετούνται μεταξύ της γραμμής "Investment Grade" και της γραμμής "Speculative Grade" για μακροχρόνια εκτίμηση. Ως εκ τούτου οι θετικές αξιολογήσεις που είναι αποδεκτές από τον ΟΤΕ βρίσκονται στο μέρος του πιο κάτω πίνακα που αφορά τη μακροχρόνια εκτίμηση στις θέσεις από 1-10.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΘΕΤΙΚΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ						
Α / Α	Μακροχρόνια εκτίμηση			Βραχυχρόνια εκτίμηση		
	Moody's	S & P	Fitch	Moody's	S & P	Fitch
<b>Investment Grade</b>						
1	Aaa	AAA	AAA	P-1	A-1+	F1+
2	Aa1	AA+	AA+	P-1	A-1+	F1+
3	Aa2	AA	AA	P-1	A-1+	F1+
4	Aa3	AA-	AA-	P-1	A-1+	F1+
5	A1	A+	A+	P-1	A-1 <sup>(1)</sup>	F1 <sup>(1)</sup>
6	A2	A	A	P-1 <sup>(2)</sup>	A-1 <sup>(2)</sup>	F1
7	A3	A-	A-	P-1 <sup>(3)</sup>	A-1 <sup>(3)</sup>	F2 <sup>(3)</sup>
8	Baa1	BBB+	BBB+	P-2	A-2	F2
9	Baa2	BBB	BBB	P-2 or P-3 <sup>(4)</sup>	A-2 or A-3 <sup>(4)</sup>	F2 or F3 <sup>(4)+</sup>
10	Baa3	BBB-	BBB-	P-3	A-3	F3
<b>Speculative Grade (or High Yield)</b>						


- 2) Επιλέγεται η θετική αξιολόγηση σε μακροχρόνια εκτίμηση διότι η μακροχρόνια έχει χρονικό ορίζοντα 12 μηνών – όσο δηλαδή η ισχύς της εγγύησης ενώ η βραχυχρόνια εκτίμηση έχει χρονικό ορίζοντα αρκετά μικρότερο των 12 μηνών.
- 3) Η “θετική αξιολόγηση” είναι αποδεκτή όταν έχει παραχθεί από τους πιο κάτω Ανεξάρτητους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας αποδοχής του ΟΤΕ:
  - Moody’s Investors Service: <http://v3.moodys.com/Pages/default.aspx>
  - Standard & Poor’s: <http://www.standardandpoors.com/home/en/us>
  - Fitch Ratings: [http://www.fitchratings.com/index\\_fitchratings.cfm](http://www.fitchratings.com/index_fitchratings.cfm)
- 4) Στα πλαίσια της παρούσας προσφοράς ο ΤΠ μπορεί να προσκομίσει στον ΟΤΕ θετική αξιολόγηση της μητρικής του εταιρείας (εφόσον η μητρική εταιρεία αναλαμβάνει ως τριτεγγυητής της θυγατρικής της). Στην περίπτωση αυτή ο ΤΠ δεν έχει υποχρέωση προσκόμισης άλλου είδους εγγύησης.
- 5) Η αξιολόγηση των Ανεξάρτητων Οργανισμών Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας επανεξετάζεται από τον ΟΤΕ σε κάθε αλλαγή του παρόντος κανονιστικού πλαισίου ή όταν προκύψει σημαντική επιδείνωση ενός τουλάχιστον από του Οργανισμούς του ως άνω καταλόγου. Σε κάθε περίπτωση τηρεί αντικειμενικά και διαφανή κριτήρια και δεν αποκλείει αδικαιολόγητα Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας οι οποίοι κατ’ εύλογη κρίση και σύμφωνα με την αντίληψη των συναλλαγών κρίνονται διεθνώς ως αξιόπιστοι.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) – Α.ΡΥ.Σ.

---

### 6.1 Γενικά

- 1) Οι χρόνοι που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία, αφορούν εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- 2) Η αίτηση/αναγγελία εισάγεται από τον Πάροχο στο Π.Σ. ΟΤΕ. Η αίτηση εισάγεται 24x7x365.
- 3) Οι αιτήσεις/αναγγελίες που εισάγονται σε μη ΕΗ & ΕΩ, θεωρείται ότι κατατέθηκαν την επόμενη ΕΗ.
- 4) Οι χρόνοι που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία, δεν συμπεριλαμβάνουν τους χρόνους που δύναται να προκύψουν λόγω προγραμματισμένων ή εκτάκτων εργασιών, όπως αυτές περιγράφονται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 της παρούσας Προσφοράς

### 6.2 Αντικείμενο της Συμφωνίας

- 1) Λόγω της γεωγραφικής ιδιαιτερότητας και της ευρείας διασποράς των Α/Κ ΟΤΕ, για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ., τα Α/Κ του ΟΤΕ ομαδοποιούνται σε τέσσερις ευρύτερες περιοχές, όπως αυτές ορίζονται στον Πίνακα 6.1.

Πίνακας 6.1

A/A	Περιοχές	A/K ΟΤΕ
1	A	Νομοί: Αττικής, Θεσ/νίκης
2	B	Πρωτεύουσες Νομών Ηπειρωτικής Ελλάδας συμπεριλαμβανομένων των Νομών της Κρήτης
3	Γ /Δ	Τα Α/Κ τα οποία δεν περιλαμβάνονται στις Α και Β περιοχές

- 2) Για τα Α/Κ που εντάσσονται στις περιοχές Γ & Δ του Πίνακα 6.1, λόγω της έλλειψης απαραίτητων προϋποθέσεων (όπως π.χ. ανεπίβλεπτα κέντρα, μεγάλες αποστάσεις έδρας τμήματος διαχείρισης της βλάβης από τα κέντρα), οι ρήτρες διαφοροποιούνται από τις αντίστοιχες ρήτρες για τις περιοχές Α & Β.

### 6.2.1 Λόγοι Καθυστέρησης «Μη Υπαιτιότητας ΟΤΕ»

- 1) Στο συνολικό χρόνο του συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ., 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 μεταξύ άλλων, τα παρακάτω:

#### Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΑΡΟΧΟΥ ή του Τελικού Χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ.
- Ανωτέρα βία, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρούσα Σύμβαση.

#### Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε από τερματικό του ΠΑΡΟΧΟΥ.
- Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΑΡΟΧΟΥ ή του Τελικού Χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ.
- Ανωτέρα βία, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρούσα Σύμβαση.
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του ΠΑΡΟΧΟΥ στη περίπτωση όπου αυτό είναι αναγκαίο για την αποκατάσταση της βλάβης.
- Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στη παρούσα Σύμβαση.

## 6.3 Παράδοση Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

### 6.3.1 Χρόνοι Παράδοσης

- 1) Ο ΟΤΕ παραδίδει τους Α.ΡΥ.Σ στους πραγματικούς χρόνους που φαίνονται στον πιο κάτω Πίνακα 6. 2:

Πίνακας 6.2

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

### 6.3.2 Προβλέψεις

- 1) Η παροχή προβλέψεων από τον ΠΑΡΟΧΟ είναι υποχρεωτική στα πλαίσια της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν τις προβλέψεις, δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα συμφωνία (Basic SLA) και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται από τον ΠΑΡΟΧΟ για την υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ αφορούν:
- Αριθμό Α.ΠΥ.Σ. ανά Α/Κ για τις πρωτεύουσες των Νομών (συμπεριλαμβανομένης της Αθήνας και Πειραιά) και συνολικά για τον υπόλοιπο Νομό.
  - 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 Εγχώριων Παρόχων των προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:
    - ✓ Μέχρι την 15η Φεβρουαρίου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Απριλίου.
    - ✓ Μέχρι την 15η Μαΐου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιουλίου.
    - ✓ Μέχρι την 15η Αυγούστου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Οκτωβρίου.
    - ✓ Μέχρι την 15η Νοεμβρίου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιανουαρίου.
- 2) Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά ΠΑΡΟΧΟ, ανά Α/Κ, 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 στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

3) 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 ΠΑΡΟΧΟΥ για το επόμενο τρίμηνο, ως εξής

- Οι συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο ισούνται με το άθροισμα των αιτημάτων που υποβλήθηκαν στο προηγούμενο τρίμηνο αυξημένου κατά 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που έχει κάνει ο ΠΑΡΟΧΟΣ.
- Ο επιμερισμός των προβλέψεων ανά μήνα θα γίνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

$$\Pi_i = \{ \Pi_{\text{av}} * \Pi_{\text{παρόχου}[i]} \} / \{ \Sigma(\Pi_{\text{παρόχου}[i]}) \}$$

Όπου:

- $\Pi_i$  : η τροποποιημένη πρόβλεψη για τον μήνα  $i$ .
- $i$  : ο μήνας (με  $i = 1 \dots 3$ ).
- $\Pi_{\text{av}}$  : οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο.
- $\Pi_{\text{παρόχου}[i]}$  : η αρχική πρόβλεψη του ΠΑΡΟΧΟΥ για τον μήνα  $i$ .

4) Εάν ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

### 6.3.3 Ρήτρες Παράδοσης

5) Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο παράδοσης υπηρεσιών Α.ΠΥ.Σ., υπολογίζεται σε βάρος του και υπέρ του ΠΑΡΟΧΟΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται ως ακολούθως:

Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΑΡΟΧΟ ανά ημερολογιακό έτος και επί του ενεργού αριθμού Α.ΠΥ.Σ. εκτός SLA (A). Ο ενεργός αριθμός Α.ΠΥ.Σ. εκτός SLA (A) υπολογίζεται όπως πιο κάτω:

$$A = 90\% [ \Sigma \{ \min( 110\% \Pi_i , AT_i ) \} + \Pi_1 - \text{ΕΠ} - \text{ΠΕ} ]$$

Όπου:

- $A$  : ο ενεργός αριθμός Α.ΠΥ.Σ. εκτός SLA ανά έτος.

- I : ο μήνας (με  $i = 1 \dots 12$ ).
- $\Pi_i$  : ο αριθμός των προβλέψεων του ΠΑΡΟΧΟΥ.
- $AT_i$  : ο αριθμός των υλοποιημένων αιτημάτων Α.ΡΥ.Σ. που υποβλήθηκαν εντός του μήνα  $i$  με ημερομηνία κατασκευής εντός του υπό εξέταση ημερολογιακού έτους.
- Π1 : ο αριθμός των παραδοθέντων Α.ΡΥ.Σ. εντός του υπό εξέταση ημερολογιακού έτους για τους οποίους οι αιτήσεις πραγματοποιήθηκαν σε προηγούμενα ημερολογιακά έτη.
- ΕΠ : ο αριθμός των συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ. που παραδόθηκαν εμπροθέσμως εντός του υπό εξέταση ημερολογιακού έτους.
- ΠΕ : ο αριθμός των παραδοθέντων Α.ΡΥ.Σ. των οποίων οι αιτήσεις κατατέθηκαν εντός του προηγούμενου (από το υπό εκκαθάριση) έτους ως υπερβάλλουσες το 110% των αντίστοιχων μηνιαίων προβλέψεων του ΠΑΡΟΧΟΥ και οι οποίες ενεργοποιήθηκαν κατά το υπό εκκαθάριση έτος.

Πίνακας 6.3

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

## 6.4 Βλάβες Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.

### 6.4.1 Αναγγελία Βλαβών

- 1) Αρχικά ο ΠΑΡΟΧΟΣ 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.
- 2) Στην περίπτωση που εντοπίζεται βλάβη σε τμήμα του δικτύου του ΟΤΕ γίνεται αναγγελία της βλάβης από τον ΠΑΡΟΧΟ μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, όπως αυτή περιγράφεται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 της παρούσας Προσφοράς.
- 3) Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται από τον ΠΑΡΟΧΟ στο Π.Σ. W-CRM.

- 4) Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται 24x7x365.
- 5) Η αναγγελία που εισάγεται σε μη ΕΗ & ΕΩ, υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη ΕΗ.
- 6) Με την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΑΡΟΧΟΣ παρέχει στον ΟΤΕ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες που έχει ήδη πραγματοποιήσει.
- 7) 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).
- 8) 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 ΠΑΡΟΧΟ και ο κάθε ένας αναλαμβάνει το τμήμα αρμοδιότητας του.
- 9) Εάν μετάβαση συνεργείου του ΟΤΕ είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους θα προηγείται συνεννόηση των δύο μερών καθώς και ενημέρωση του Τελικού Χρήστη από τον ΠΑΡΟΧΟ. Αν υπάρξει καθυστέρηση στη συνεννόηση ή στην ειδοποίηση του Τελικού Χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ αυτή η καθυστέρηση θα προσμετράται στον ανενεργό χρόνο άρσης βλάβης.

#### 6.4.2 Άρση Βλαβών

- 1) Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει τη αναγγελθείσα βλάβη των Α.ΡΥ.Σ. το αργότερο στους πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης που φαίνονται στον Πίνακα 6.4:

Πίνακας 6.4

<b>Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 85% των αναγγελθεισών βλαβών της Α.ΡΥ.Σ</b>
<b>3 ΕΗ</b>

- 2) Ως αναγγελθείσες βλάβες νοούνται όλες οι βλάβες που εξετάστηκαν από τον ΟΤΕ, είτε τελικά προκύπτει ότι για αυτές ευθύνεται ο ΟΤΕ είτε όχι.

### 6.4.3 Ρήτρες Βλαβών Υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ.

- 1) Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης (βλ. Πίνακα 4) του Α.ΠΥ.Σ., για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΠΑΡΟΧΟΥ ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΑΡΟΧΟ.
- 2) Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των Α.ΠΥ.Σ, ως εξής :

Πίνακας 6.5

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του μηνιαίου μισθώματος Α.ΠΥ.Σ για τις περιοχές Α & Β	Ρήτρα του μηνιαίου μισθώματος Α.ΠΥ.Σ για τις περιοχές Γ & Δ
1 <sup>η</sup> - 4 <sup>η</sup>	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Α.ΠΥ.Σ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/44 του μηνιαίου μισθώματος Α.ΠΥ.Σ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 5 <sup>η</sup> και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Α.ΠΥ.Σ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Α.ΠΥ.Σ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

- 3) Ως αναγγελθείσες βλάβες νοούνται όλες οι βλάβες που εξετάσθηκαν από τον ΟΤΕ, είτε τελικά προκύπτει ότι για αυτές ευθύνεται ο ΟΤΕ είτε όχι.
- 4) Οι ρήτρες υπολογίζονται σε ετήσια βάση.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) – Ο.Κ.ΣΥ.Α.

### 7.1 Γενικά

- 1) Οι χρόνοι που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία, αφορούν εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- 2) Η αίτηση/αναγγελία εισάγεται από τον ΠΑΡΟΧΟ στο Π.Σ. ΟΤΕ. Η αίτηση εισάγεται 24x7x365.
- 3) Οι αιτήσεις/αναγγελίες που εισάγονται σε μη ΕΗ & ΕΩ, θεωρείται ότι κατατέθηκαν την επόμενη ΕΗ.
- 4) Οι χρόνοι που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία, δεν συμπεριλαμβάνουν τους χρόνους που δύναται να προκύψουν λόγω προγραμματισμένων ή εκτάκτων εργασιών, όπως αυτές περιγράφονται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 της παρούσας Προσφοράς.

### 7.2 Αντικείμενο της Συμφωνίας

- 1) Λόγω της γεωγραφικής ιδιαιτερότητας και της ευρείας διασποράς των Α/Κ ΟΤΕ, και των Υπηρεσιών του, για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α., τα Α/Κ ομαδοποιούνται σε τέσσερις ευρύτερες περιοχές, όπως αυτές ορίζονται στον Πίνακα 7.1.

Πίνακας 7.1

A/A	Περιοχές	A/K ΟΤΕ
1	A	Νομοί: Αττικής, Θεσ/νίκης
2	B	Πρωτεύουσες Νομών Ηπειρωτικής Ελλάδας συμπεριλαμβανομένων των Νομών της Κρήτης
3	Γ /Δ	Τα Α/Κ τα οποία δεν περιλαμβάνονται στις Α και Β περιοχές

- 2) Για τα Α/Κ που εντάσσονται στις περιοχές Γ & Δ του Πίνακα 7.1, λόγω της έλλειψης απαραίτητων προϋποθέσεων (όπως π.χ., ανεπίβλεπτα κέντρα, μεγάλες αποστάσεις

έδρας τμήματος διαχείρισης της βλάβης από τα κέντρα), οι ρήτρες διαφοροποιούνται από τις αντίστοιχες ρήτρες για τις περιοχές Α, Β.

### 7.2.1 Λόγοι Καθυστέρησης «Μη Υπαιτιότητας ΟΤΕ»

Στο συνολικό χρόνο του συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. πρόσβασης τύπου Α, Β και Γ, 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 μεταξύ άλλων, τα παρακάτω:

#### Για την παροχή της υπηρεσίας:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 της παρούσας Προσφοράς.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΑΡΟΧΟΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ.
- Ανωτέρα βία, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρούσα Σύμβαση.

#### Για την άρση της βλάβης της υπηρεσίας:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε από τερματικό του ΠΑΡΟΧΟΥ.
- Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΑΡΟΧΟΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ.
- Ανωτέρα βία, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρούσα Σύμβαση.
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του ΠΑΡΟΧΟΥ, στη περίπτωση όπου αυτό είναι αναγκαίο για την αποκατάσταση της βλάβης
- Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση.

### 7.3 Παράδοση Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

#### 7.3.1 Χρόνοι Παράδοσης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

Ο ΟΤΕ θα παραδίδει τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ, το αργότερο στους πραγματικούς χρόνους που φαίνονται στον παρακάτω Πίνακα 7.2:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α. ΣΕ ΕΗ	ΕΝΑΡΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ
<u>Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α</u> Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-BRAS-ΕΘΝ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-BRAS-ΠΕΡ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ	35 ΕΗ	Από την επόμενη ΕΗ της λήψης της αίτησης από τον ΟΤΕ	Στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ υπάρχει η κατάλληλη αναμονή οπτικών ινών
	90 ΕΗ		Υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ
	<u>Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ</u> Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ		120 ΕΗ
<u>Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β</u> Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΕΘΝ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ	30 ΕΗ		Με υφιστάμενο ΦΥΠ
	50 ΕΗ		Δίχως υφιστάμενο ΦΥΠ
<u>Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ</u> Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ			

Πίνακας 7.2

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α. ΣΕ ΕΗ	ΕΝΑΡΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ
<u>Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α</u> Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-BRAS-ΕΘΝ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-BRAS-ΠΕΡ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ  <u>Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ</u> Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ	35 ΕΗ	Από την επόμενη ΕΗ της λήψης της αίτησης από τον ΟΤΕ	Στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ υπάρχει η κατάλληλη αναμονή οπτικών ινών
	90 ΕΗ		Υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ
	120 ΕΗ		Δεν υπάρχει κατάλληλη υποδομή (π.χ. διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕ σε απόσταση μικρότερη των 50m από τον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του ΠΑΡΟΧΟΥ )
<u>Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β</u> Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΕΘΝ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ	30 ΕΗ		Με υφιστάμενο ΦΥΠ
	50 ΕΗ		Δίχως υφιστάμενο ΦΥΠ

### 7.3.2 Προβλέψεις

1) Η παροχή προβλέψεων από τον ΠΑΡΟΧΟ είναι υποχρεωτική στα πλαίσια της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν τις προβλέψεις δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα συμφωνία (Basic SLA) και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται για την Ο.Κ.ΣΥ.Α. αφορούν:

- Αριθμός ζεύξεων ανά ΣΠ ΕΕΑΠ ή αριθμός και χωρητικότητα ζεύξεων, για Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α και Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β.
- Αριθμός ζεύξεων ανά κόμβο πολυπλεξίας ή αριθμός και χωρητικότητα ζεύξεων, για Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ.
- 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 Εγχώριων Παρόχων των προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:
  - ✓ Μέχρι την 15η Φεβρουαρίου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει

την 1η Απριλίου.

- ✓ Μέχρι την 15η Μαΐου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιουλίου.
- ✓ Μέχρι την 15η Αυγούστου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Οκτωβρίου.
- ✓ Μέχρι την 15η Νοεμβρίου κάθε έτους, για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιανουαρίου.

- 2) Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σε ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΟΤΕ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του ΠΑΡΟΧΟΥ για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο με των πραγματικών παραγγελιών του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο ΠΑΡΟΧΟΣ.
- 3) Εάν ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

### 7.3.3 Ρήτρες Παράδοσης

- 1) Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΠΑΡΟΧΟΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σε ετήσια βάση σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα 7.3. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΑΡΟΧΟ στο 90% των περιπτώσεων με τις μικρότερες καθυστερήσεις. Στις περιπτώσεις όπου οι αιτήσεις ενός ΠΑΡΟΧΟΥ για υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α. υπερβαίνουν τις αντίστοιχες προβλέψεις του ΠΑΡΟΧΟΥ, τότε οι υπερβαίνουσες αιτήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό των ρητρών ενώ εξυπηρετούνται από τον ΟΤΕ στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Πίνακας 7.3

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα που εφαρμόζεται στο εφάπαξ της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.
1 <sup>η</sup> -15 <sup>η</sup>	Το 1% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
16 <sup>η</sup> -25 <sup>η</sup>	Το 2% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 26 <sup>η</sup> και μετά	Το 4% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.Α. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

#### 7.4 Βλάβες Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

##### 7.4.1 Αναγγελία Βλαβών

Οι βλάβες του ΠΑΡΟΧΟΥ θα αναγγέλλονται στον ΟΤΕ όπως περιγράφεται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 της παρούσας Προσφοράς.

##### 7.4.2 Άρση Βλαβών

- 1) Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει τη αναγγελθείσα βλάβη των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α., το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης, σύμφωνα με τον Πίνακα 7.4.

Πίνακας 7.4

Τύπος βλάβης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.
<b>Χωρίς</b> βλάβη στον οπτική ίνα	1 ΕΗ
<b>Με</b> βλάβη στον οπτική ίνα	2 ΕΗ

- 2) Στο ποσοστό 95% περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ».
- 3) Ως αναγγελθείσες βλάβες νοούνται αυτές που εξετάστηκαν από τον ΟΤΕ, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ».

**7.4.3 Ρήτρες Βλαβών Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.**

- 1) Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. (βλ. Πίνακα 7.4) για κάθε εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης υπολογίζεται σε ετήσια βάση σε βάρος του και υπέρ του ΠΑΡΟΧΟΥ ποινική ρήτρα σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα 7.5. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΑΡΟΧΟ ξεχωριστά.

Πίνακας 7.5

Τύπος Βλάβης	Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α. (ανάλογα με την ταχύτητα που έχει αιτηθεί ο ΠΑΡΟΧΟΣ)
Χωρίς βλάβη στην οπτική ίνα	1 <sup>η</sup> - 2 <sup>η</sup>	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.Α.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
	Για την 3 <sup>η</sup> και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.Α.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Με βλάβη στην οπτική ίνα	1 <sup>η</sup> – 4 <sup>η</sup>	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.Α.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
	Για την 5 <sup>η</sup> και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.Α.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

- 2) Ως αναγγελθείσες βλάβες νοούνται αυτές που εξετάσθηκαν από τον ΟΤΕ συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ».

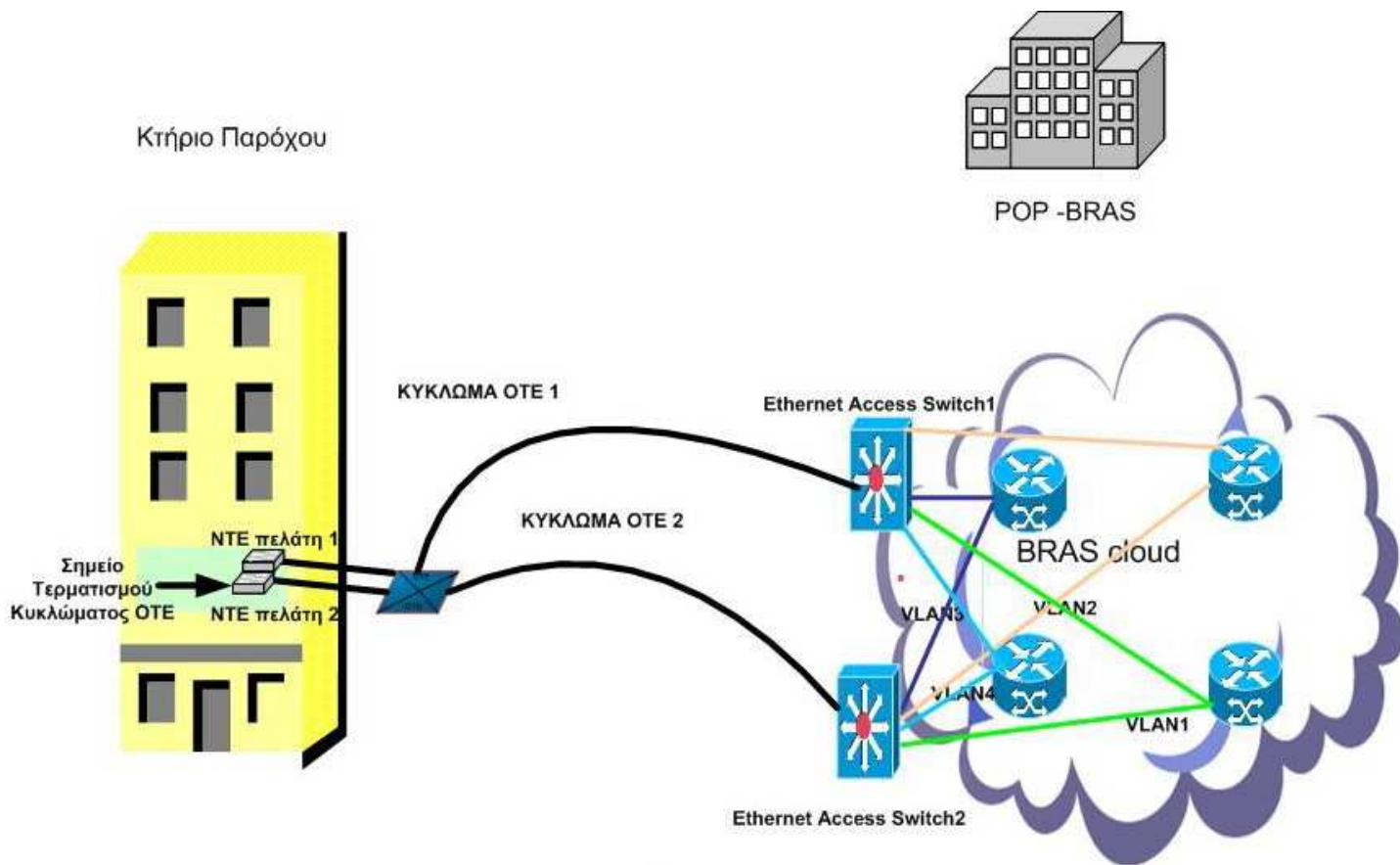




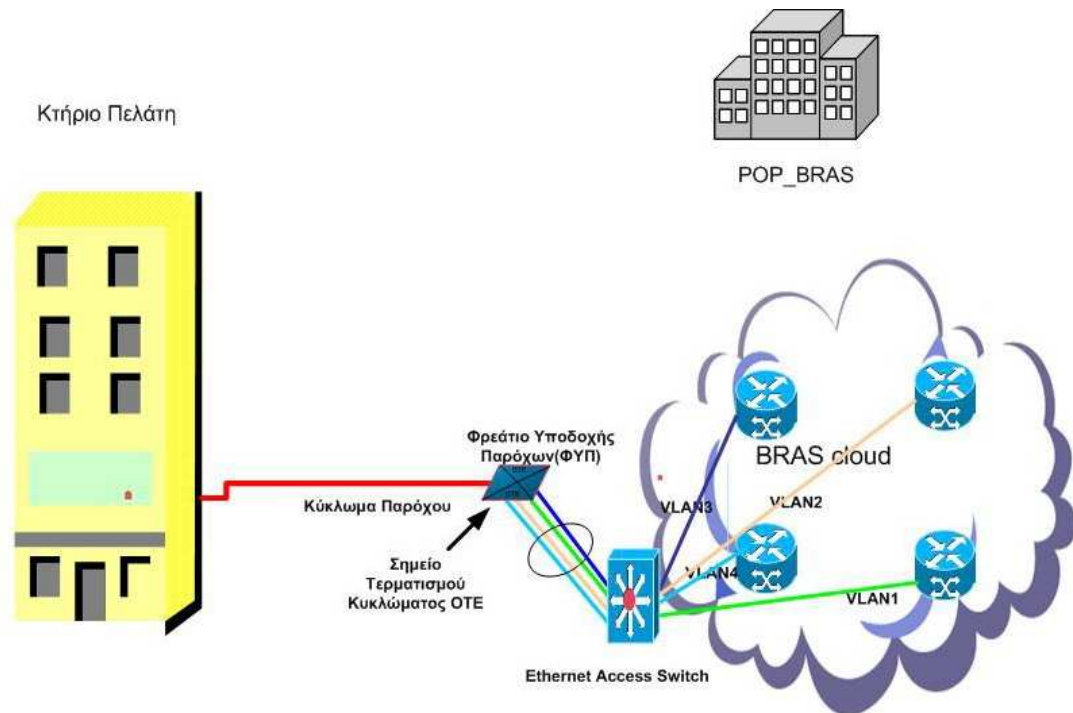
## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΟΥ**

---

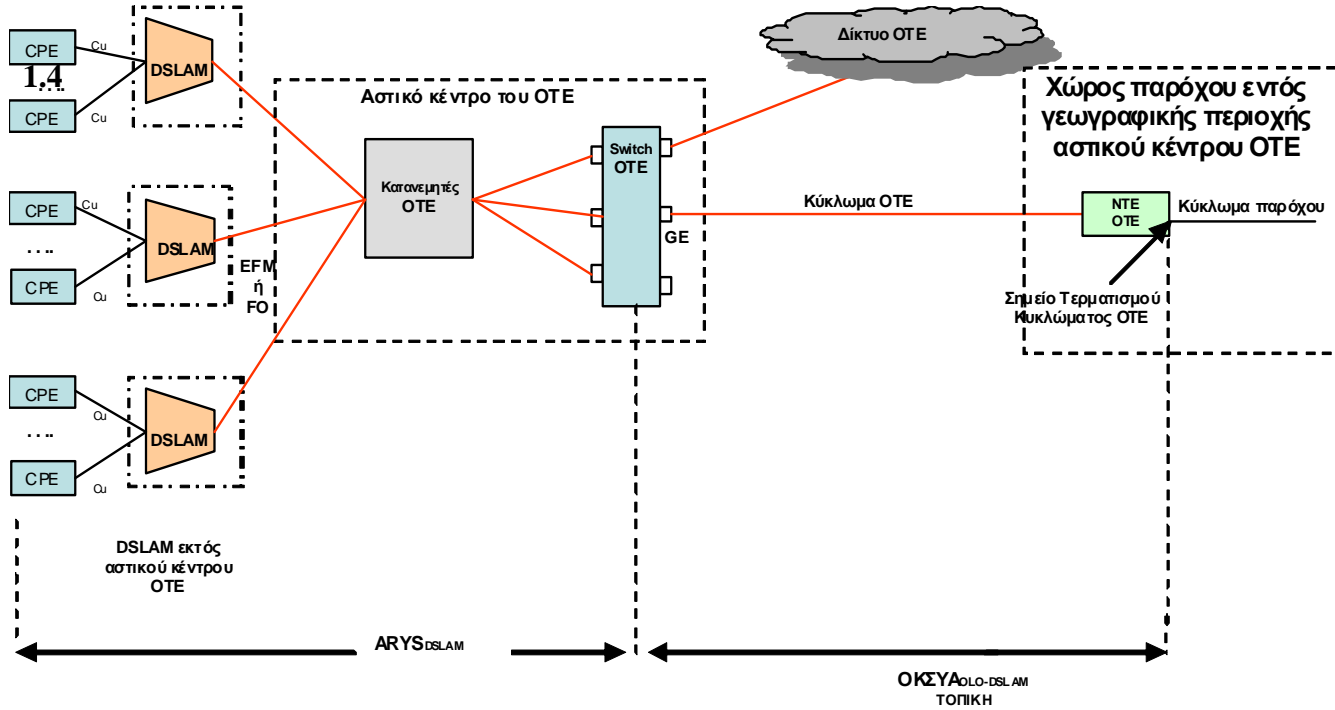
### 1.1 Αρχιτεκτονική Δικτύου Πρόσβασης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Α



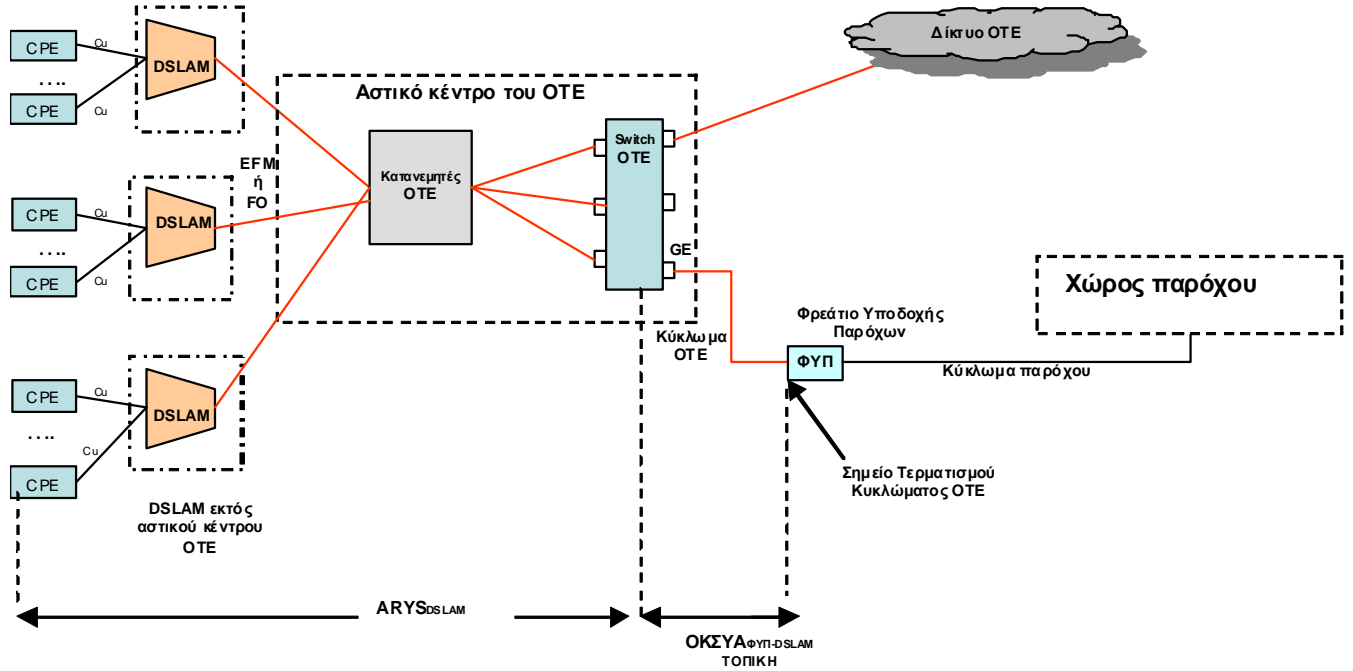
## 1.2 Αρχιτεκτονική Δικτύου Πρόσβασης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Β



### 1.3 Αρχιτεκτονική Δικτύου Πρόσβασης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Γ (με χρήση κυκλώματος ΟΤΕ)



### Αρχιτεκτονική Δικτύου Πρόσβασης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Γ (με χρήση ιδίων μέσων)



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

---

### ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ xDSL MODEM

Προκειμένου ο τερματικός εξοπλισμός (H/Y ή LAN) του χρήστη να επικοινωνήσει με το δίκτυο του ISP είναι απαραίτητο να τεθούν, στο xDSL 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 xDSL modem στο δίκτυο xDSL του ΟΤΕ.

Η ακριβής διαδικασία εισαγωγής τιμών για αυτές τις παραμέτρους περιγράφεται στις οδηγίες εγκατάστασης του xDSL 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 είτε ότι το ADSL modem του πελάτη υποστηρίζει το πρωτόκολλο PPPoE και ξεκινά την κλήση PPP προς τον ISP, ή 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: **ITU G.992.5** ή **εφόσον δεν υποστηρίζεται G.992.3** ή **τέλος G.992.1**:

2. Ρύθμιση παραμέτρου Annex(για περιπτώσεις multiAnnex εξοπλισμού): (Annex A για γραμμή POTS & Annex B για γραμμή ISDN)

#### 3. Ρύθμιση των παραμέτρων **VPI** και **VCI**

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

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

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

#### 5. Ρύθμιση της παραμέτρου **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΔΕΣΗΣ**

Η παράμετρος **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΔΕΣΗΣ** τίθεται: είτε **PPPoE** ή **RFC 1483/Bridged ανάλογα με την σύνδεση που εκτελεί ο πελάτης**

#### 6. 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.

Οι παράμετροι ορίζονται όπως και προηγούμενα (βλ. σημεία 1-4) με την διαφορά ότι τα σημεία 5 και 6 πλέον διαμορφώνονται ως εξής:

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

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

2. Ρύθμιση των παραμέτρου **ΤΥΠΟΣ ENCAPSULATION**

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

Γ. Τιμές παραμέτρων εγκατάστασης VDSL MODEM/Router όταν ο χρήστης συνδέεται σε DSLAM που διαθέτει κάρτες τεχνολογίας VDSL2 (σύμφωνα με το ITU G.993.2 Annex B – Europe).

Στις περιπτώσεις αυτές η σύνδεση του χρήστη γίνεται αποκλειστικά με την χρήση του πρωτοκόλλου PPPoE.

1. Ρύθμιση της παραμέτρου Band Plan (εφόσον απαιτείται) : 17a και συγκεκριμένα 998ADE17-M2X-B

2. Ρύθμιση της παραμέτρου Encapsulation-Mode: PTM ή Ethernet (εφόσον ζητηθεί)

2. Ρύθμιση της παραμέτρου VLAN : 835

### Σημείωση:

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**

### ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

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

1. **ITU G.992.1, G.992.3 & G.992.5 Annex A** για σύνδεση του ADSL modem πάνω από γραμμή POTS ή Annex B για σύνδεση του ADSL modem πάνω από γραμμή ISDN).


2. Για την περίπτωση των VDSL2 DSLAMs (υπηρεσίες 30 & 50 Mbps) οι ελάχιστες τεχνικές απαιτήσεις είναι συμμόρφωση με ITU G.993.2 Annex B. και συγκεκριμένα 998ADE17-M2X-B.



## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 ΕΝΤΥΠΑ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ**

---

### 3.1 Έντυπο Αναγγελίας Βλάβης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. (τύπου Α, Β και Γ)

		ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. HELLENIC TELECOMMUNICATION ORGANIZATION S.A.	Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99 , 15124 ΜΑΡΟΥΣΙ 99 ΚΗΦΙΣΙΑΣ ΑVE, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΣΙ
<b>ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ</b>			
<sup>1</sup> ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΗ ΑΠΟ SLA : <input type="checkbox"/> ΝΑΙ			
<sup>2</sup> ΚΩΔΙΚΟΣ ΒΛΑΒΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ (συμπληρώνεται από Πάροχο)		<sup>3</sup> ΚΩΔΙΚΟΣ ΒΛΑΒΗΣ ΟΤΕ (συμπληρώνεται από ΟΤΕ)	
<b>ΠΡΟΣ : ΟΤΕ - ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΑΡΟΧΩΝ</b>			
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 210 6111590 / 210 8022514 / 210 6840599 FAX :210 6111593</b>			
<sup>4</sup> ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΑΡΟΧΟΥ (συμπληρώνεται από Πάροχο)			
<b>Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ</b> (Συμπληρώνεται από Πάροχο)			
<sup>5</sup> ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :		<sup>6</sup> ΣΤΑΘΕΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ :	
<sup>7</sup> FAX :		<sup>8</sup> ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ :	
<b>Α1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ</b> (Συμπληρώνεται από Πάροχο)			
<sup>9</sup> ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : / /		<sup>10</sup> ΩΡΑ:	
<b>11 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b> (Συμπληρώνεται από Πάροχο)			
<input type="checkbox"/> ΜΓΧ ΑΝΑΛΟΓΙΚΗ <input type="checkbox"/> Σ.Μ. - ΠΛΗΡΗΣ ΖΕΥΞΗ <input type="checkbox"/> Σ.Μ. - ΗΜΙ-ΖΕΥΞΗ <input type="checkbox"/> Σ.Μ. - Φ/Σ <input type="checkbox"/> Κύκλωμα Επέκτασης (RUO)			
<input type="checkbox"/> Τερματικό <input type="checkbox"/> Ζευκτικό <input type="checkbox"/> Τερματικό - Τερματικό <input type="checkbox"/> Τερματικό - Ζευκτικό <input type="checkbox"/> Τερματικό - Ζευκτικό - Τερματικό			
<input type="checkbox"/> ΟΤΕ-Ethernet <input type="checkbox"/> ΟΚΣΥΑ Τύπου Α <input type="checkbox"/> ΟΚΣΥΑ Τύπου Β <input type="checkbox"/> ΟΚΣΥΑ Τύπου Γ <input type="checkbox"/> ΕΠΑΚ <input type="checkbox"/> Η-ΖΕΥΞ <input type="checkbox"/> ΜΓΧ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ			
<input type="checkbox"/> Τερματισμός/Εκκίνηση/ Διαβίβαση Κλήσεων <input type="checkbox"/> Σηματοδοσία <input type="checkbox"/> Υπηρεσία Φιλικού Δικτύου <input type="checkbox"/> Α/Σ <input type="checkbox"/> Φ/Σ <input type="checkbox"/> RoU			
<b>Α2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b> (Συμπληρώνεται από Πάροχο)			
<b>12 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΚΡΟΥ Α</b>		<b>13 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΚΡΟΥ Β</b>	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΚΡΟΥ :		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΚΡΟΥ :	
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΚΡΟΥ :		ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΚΡΟΥ :	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ :		ΤΗΛΕΦΩΝΟ :	
<sup>14</sup> ΤΑΧΥΤΗΤΑ :	<sup>15</sup> ΚΩΔΙΚΟΣ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΣ :	<sup>16</sup> ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΘΕΙΑΣ :	
<sup>17</sup> ΣΗΜΑΤΟΔΟΣΙΑ CCS7 (DPC Παρόχου/ STP ΟΤΕ) :	<sup>18</sup> ΦΑΧ ΑΚΡΟΥ Α :	<sup>19</sup> ΦΑΧ ΑΚΡΟΥ Β:	
<sup>20</sup> ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (Α/Σ) ΑΡΙΘΜΟΣ :	Α/Κ ΟΤΕ :	<sup>21</sup> ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΥΣΙΚΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (Φ/Σ) ΑΡΙΘΜΟΣ :	
		Α/Κ ΟΤΕ :	
<b>22 ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ - ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b> (Συμπληρώνεται από Πάροχο)			
Ημερομηνία Έναρξης Βλάβης : / /		Ωρα Έναρξης :	
<b>Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ</b> (Συμπληρώνεται από ΟΤΕ)			
<sup>23</sup> ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : / /		<sup>24</sup> ΩΡΑ:	
<b>Β1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ</b> (Συμπληρώνεται από ΟΤΕ)			
<sup>25</sup> ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : / /		<sup>26</sup> ΩΡΑ:	
<sup>27</sup> ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ :			
<input type="checkbox"/> ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ <input type="checkbox"/> ΟΥΔΕΝ ΕΥΡΕΘΗ <input type="checkbox"/> ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΟΤΕ			
<input type="checkbox"/> ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ <input type="checkbox"/> ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΟΥ <input type="checkbox"/> ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ			
<b>Γ. ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ</b> (Συμπληρώνεται από Πάροχο)			
<sup>28</sup> Η βλάβη δεν έχει αποκατασταθεί <input type="checkbox"/> (Θα αποστέλλεται με FAX στον ΟΤΕ εντός μισής ώρας -30' από την παραλαβή του ΕΑΒ)			
<sup>29</sup> ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ:			
<sup>30</sup> Για τον Πάροχο		<sup>31</sup> Για τον ΟΤΕ	
Όνοματεπώνυμο :		Όνοματεπώνυμο :	
Υπογραφή :		Υπογραφή :	

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ ΤΗΛ. ΠΑΡΟΧΟΥ

Για τις αναγγελίες βλαβών υπηρεσιών Χονδρικής, απαιτείται από τον Πάροχο, η ορθή συμπλήρωση του σχετικού εντύπου Αναγγελίας Βλάβης Παρόχου (ΕΑΒ) σύμφωνα με τις ακόλουθες οδηγίες.

Τα πεδία που θα πρέπει να συμπληρώνονται από τον Πάροχο είναι τα ακόλουθα :

**Πεδίο 1:** Επιλέγεται το σχετικό πεδίο όταν μεταξύ ΟΤΕ και Παρόχου υφίσταται ειδική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA). Το πεδίο δεν θα επιλέγεται για υπηρεσίες που αφορούν κανονιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ.

**Πεδίο 2:** Ο Κωδικός Βλάβης Παρόχου (Μοναδικός κωδικός αναφοράς Παρόχου που θα αντιστοιχεί με μοναδικό κωδικό αναφοράς ΟΤΕ, τόσο για την αναγγελία όσο και για την αποκατάσταση της βλάβης).

**Πεδίο 4:** Η επωνυμία Παρόχου (ο διακριτικός τίτλος του Παρόχου).

**Πεδίο 5:** Το ονοματεπώνυμο τεχνικού υπευθύνου Παρόχου, για συνεννόηση και ενημέρωση.

**Πεδίο 6:** Το σταθερό τηλέφωνο τεχνικού υπευθύνου του Παρόχου.

**Πεδίο 7:** Το FAX του τεχνικού υπευθύνου του Παρόχου, στο οποίο θα επιστρέφεται από τον ΟΤΕ, το έντυπο αφού συμπληρωθεί με τα στοιχεία αποκατάστασης της βλάβης.

**Πεδίο 8:** Το κινητό τηλέφωνο τεχνικού υπευθύνου του Παρόχου.

**Πεδίο 9:** Η ημερομηνία αποστολής του εντύπου αναγγελίας βλάβης, με FAX στον ΟΤΕ.

**Πεδίο 10:** Η ώρα της αποστολής του εντύπου αναγγελίας βλάβης, με FAX στον ΟΤΕ.

**Πεδίο 11:** Επιλέγεται το σχετικό τετράγωνο της υπηρεσίας (π.χ. Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α κ.τ.λ.) για την οποία αναγγέλλεται η βλάβη.

**Πεδίο 12:** Τα στοιχεία του άκρου Α, της υπηρεσίας που αναγγέλλεται η βλάβη (Διεύθυνση, οδός, αριθμός, πόλη, ονοματεπώνυμο και τηλέφωνο επικοινωνίας υπευθύνου άκρου Α).

**Πεδίο 13:** Τα στοιχεία του άκρου Β, της υπηρεσίας που αναγγέλλεται η βλάβη, (Διεύθυνση, οδός, αριθμός, πόλη, ονοματεπώνυμο και τηλέφωνο επικοινωνίας υπευθύνου άκρου Β).

**Πεδίο 14:** Η ταχύτητα της υπηρεσίας (π.χ. 350 Mbps), εφόσον απαιτείται.

**Πεδίο 15:** Ο κωδικός του κυκλώματος (π.χ. ANA:123456, DGC:123456, HCM:123456).

**Πεδίο 16:** Ο αριθμός της ευθείας (π.χ. 123456).

**Πεδίο 17:** Η σηματοδότηση CCS7 (DPC Παρόχου/ STP ΟΤΕ).

**Πεδίο 18:** Ο FAX του άκρου Α (Φανταστικός Αριθμός Χρέωσης) που προσδιορίζει μοναδικά το άκρο αυτό. Το πεδίο συμπληρώνεται για την υπηρεσία ΟΤΕ-Ethernet και την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α.

**Πεδίο 19:** Ο FAX του άκρου Β (Φανταστικός Αριθμός Χρέωσης) που προσδιορίζει μοναδικά το άκρο αυτό. Το πεδίο συμπληρώνεται για την υπηρεσία ΟΤΕ-Ethernet.

**Πεδίο 20:** Τα στοιχεία απομακρυσμένης συνεγκατάστασης (αριθμός συνεγκατάστασης καθώς και το αντίστοιχο Α/Κ ΟΤΕ).

**Πεδίο 21:** Τα στοιχεία φυσικής συνεγκατάστασης (αριθμός συνεγκατάστασης καθώς και το αντίστοιχο Α/Κ ΟΤΕ).

**Πεδίο 22:** Ο Πάροχος περιγράφει αναλυτικά σε ελεύθερο κείμενο τη βλάβη προκειμένου να συνδράμει τον ΟΤΕ για την ταχύτερη αποκατάστασή της. Επίσης στο ίδιο πεδίο θα ήταν σκόπιμο να συμπληρωθεί από τον Πάροχο η ημερομηνία και η ώρα έναρξης βλάβης, η οποία μπορεί να είναι προγενέστερη από την ημερομηνία αναγγελίας βλάβης. Ο χρόνος άρσης βλάβης άρχεται από την αναγγελία της βλάβης.

**Πεδίο 28:** Εντός μισής (0.30') ώρας από την παραλαβή του Ε.Α.Β., ο Πάροχος σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν έχει αποκατασταθεί, επιλέγει το συγκεκριμένο πεδίο και το αποστέλλει στο Τ.Υ.Λ.Π.

**Πεδίο 29:** Το ονοματεπώνυμο τεχνικού υπευθύνου Παρόχου, που ενημερώνει τον ΟΤΕ για τη μη αποκατάσταση της βλάβης. Το συγκεκριμένο Πεδίο μπορεί να συμπίπτει με το Πεδίο 5.

**Πεδίο 30:** Το ονοματεπώνυμο και η υπογραφή του εκπρόσωπου του Παρόχου, ο οποίος αναγγέλλει τη βλάβη στον ΟΤΕ.

### Τα πεδία που συμπληρώνονται από τον ΟΤΕ είναι τα ακόλουθα :

**Πεδίο 3 (ΚΩΔΙΚΟΣ ΒΛΑΒΗΣ ΟΤΕ):** Συμπληρώνεται ο Κωδικός Βλάβης ΟΤΕ. Ο κωδικός αυτός είναι μοναδικός και έρχεται σε αντιστοιχία με τον μοναδικό κωδικό αναφοράς του Παρόχου (πεδίο 2).

**Πεδίο 23 (ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ):** Συμπληρώνεται η ημερομηνία αναγγελίας βλάβης στο ΤΥΛΠ, που είναι η ημερομηνία λήψης του ΕΑΒ με FAX.

**Πεδίο 24 (ΩΡΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ):** Συμπληρώνεται η ακριβής ώρα (ώρα και λεπτά της ώρας π.χ. 13:10') αναγγελίας της βλάβης στο ΤΥΛΠ. Η ώρα αυτή θα ταυτίζεται με την ώρα λήψης του ΕΑΒ με FAX.

**Πεδίο 25 (ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ):** Συμπληρώνεται η ημερομηνία αποκατάστασης της βλάβης από το ΤΥΛΠ,

**Πεδίο 26 (ΩΡΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ):** Συμπληρώνεται η ώρα (ώρα και λεπτά της ώρας π.χ. 13:10') αποκατάστασης της βλάβης από το ΤΥΛΠ.

**Πεδίο 27 (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ):** Επιλέγεται ένα από τα έξι ακόλουθες επιλογές :  
α. Αποκατάσταση βλάβης β. Ουδέν Ευρέθη, γ. Προγραμματισμένες Εργασίες ΟΤΕ, δ. Υπαιτιότητα Παρόχου, στ. Υπαιτιότητα Τρίτου, ζ. Ανωτέρα Βία, για να διευκρινιστούν τα αποτελέσματα ελέγχου και ενεργειών που έγιναν από το ΤΥΛΠ για κλείσιμο της βλάβης.

**Πεδίο 31:** Συμπληρώνονται τα στοιχεία του υπευθύνου στελέχους του ΤΥΛΠ, ο οποίος μερίμνησε για την αποκατάσταση της βλάβης.

### 3.2 Έντυπο Αίτησης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. (τύπου Α, Β και Γ)

#### Αίτηση για Παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΟΤΕ</b>	<b>Αιτούμενη Ενέργεια <sup>(1)</sup></b>		<b>Ταχύτητα <sup>(2)</sup></b>
	Νέα Σύνδεση		
	Μεταβολή Ταχύτητας		
	Μετάβαση Τύπου Πρόσβασης		
	Κατάργηση		

<b>Στοιχεία Πελάτη</b>											
Επωνυμία				Διακριτικός Τίτλος							
Δ/ση Έδρας: Οδός				Αριθμός		TK					
Περιοχή / Πόλη				ΑΦΜ		ΔΟΥ					
Τηλέφωνο				FAX							
Δ/ση Αποστολής Λογαριασμού											
<b>ΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ* <sup>(3)</sup></b>											
Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Α	ΟΛΟ-BRAS-ΕΘΝ	ΟΛΟ-BRAS-ΠΕΡ	ΟΛΟ-BRAS-ΤΟΠ	Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Β	ΦΥΠ-BRAS-ΕΘΝ	ΦΥΠ-BRAS-ΠΕΡ	ΦΥΠ-BRAS-ΤΟΠ	Ο.Κ.ΣΥ.Α. Τύπου Γ	ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ	ΟΛΟ-DSLAM-ΤΟΠ	
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΚΡΟΥ ΠΕΛΑΤΗ*</b>											
Επωνυμία											
Δ/ση Έδρας: Οδός / Αριθμός / TK											
Περιοχή / Πόλη											
Τεχνικός Υπεύθυνος											
Τηλέφωνο Επικοινωνίας											
FAX Επικοινωνίας											
<b>ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΥΠΟΔΟΜΗ* <sup>(4)</sup></b>											
Καταλήγει Καλώδιο Οπτικής Ίνας στο Άκρο του Πελάτη:								Ναι		Όραφος	
								Όχι			
Υφιστάμενος Ενεργός Εξοπλισμός ΟΤΕ											
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΚΡΟΥ ΟΤΕ* <sup>(5)</sup></b>											
Όνομασία Α/Κ ΟΤΕ				Οδός/Αριθμός				Πόλη/Περιοχή			
Φ.Υ.Π.											
<b>ΤΥΠΟΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΔΙΕΠΑΦΗΣ <sup>(6)</sup></b>											
Long		Intermediate		Short							
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΕΩΣΗΣ</b>											
Φ.Α.Χ. <sup>(7)</sup>											
Ημερομηνία Παράδοσης <sup>(8)</sup> ...../...../20....											
<b>Δ/ΝΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ*</b>											
Οδός / Αριθμός / TK / Πόλη											
Υπεύθυνος Λογιστηρίου											
Τηλέφωνο Υπευθύνου											
Όνομα/υμο ΚΑΜ ΟΤΕ											
Τηλ. Επικοινωνίας ΚΑΜ											
<b>ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>											
Ελάχιστη Χρονική Διάρκεια Σύμβασης <b>6 ΜΗΝΕΣ</b>											
<b>ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</b>											
Τόπος & Ημερομηνία: ...../...../20....											

<b>ΣΦΡΑΓΙΔΑ / ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ ΤΟΥ ΟΤΕ*</b>
<b>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ</b>

<b>ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΠΕΛΑΤΗ / ΥΠΟΓΡΑΦΗ</b>
<b>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ</b>

## Οδηγίες για τη συμπλήρωση του

### Έντυπου Αίτησης Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

#### Οδηγίες Συμπλήρωσης

Τα πεδία της Αίτησης συμπληρώνονται με κεφαλαία γράμματα.

Με \* σημειώνονται τα απαραίτητα πεδία.

- 1) Τσεκάρετε το αντίστοιχο πεδίο. Για «Μεταβολή Ταχύτητας», «Μετάβαση Τύπου Πρόσβασης» ή «Κατάργηση» συμπληρώνετε τον Φ.Α.Χ. στην §6 (βλ. σημείωση 6).
- 2) Για «Νέα Σύνδεση» ή «Μεταβολή Ταχύτητας» συμπληρώνετε την αιτούμενη ταχύτητα μαζί με τη μονάδα μέτρησης (Mbps ή Gbps). Οι ταχύτητες σύνδεσης αναρτώνται στο [www.otewholesale.gr](http://www.otewholesale.gr).
- 3) Επιλέγετε την αιτούμενη υπηρεσία τσεκάροντας πάνω στο αντίστοιχο πεδίο (ΕΘΝ, ΠΕΡ και ΤΟΠ). Σε περίπτωση Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β πρέπει να τσεκαριστεί και το πεδίο Φ.Υ.Π. στην § 5 (βλέπε σημείωση 5).
- 4) Αφορά μόνο υφιστάμενη οπτική υποδομή και εξοπλισμό από τον ΟΤΕ.
- 5) Σε περίπτωση υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α αναγράφεται το Α/Κ του ΟΤΕ. Σε περίπτωση υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β τσεκάρουμε το πεδίο Φ.Υ.Π. και αναγράφεται από πάνω το πλησίον Α/Κ του ΟΤΕ.
- 6) Αφορά στον Φανταστικό Αριθμό Χρέωσης (Φ.Α.Χ.) που εμφανίζεται στο λογαριασμό που αποστέλλει ο ΟΤΕ στον Πελάτη. Συμπληρώνεται από τον Πελάτη μόνο στην περίπτωση μεταβολής ταχύτητας, μετατροπής τύπου ή κατάργησης υπάρχουσας υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. Σε κάθε άλλη περίπτωση συμπληρώνεται από τον ΟΤΕ.
- 7) Συμπληρώνεται από τον ΟΤΕ και αφορά την ημερομηνία παράδοσης της σύνδεσης στον Πελάτη.

### 3.3 Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. (τύπου Α, Β και Γ)

ΕΡΓΟ : «ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β \* ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ

.....» (διεύθυνση χώρου ΠΑΡΟΧΟΥ) ΜΕ ΤΟ ΣΠ ΕΕΑΠ (.....)

#### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.

Το έργο «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ \* του ΠΑΡΟΧΟΥ .....» 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 ΠΑΡΟΧΟΥ ..... περιλαμβάνει τα εξής:

1. Εγκατάσταση και Ενεργοποίηση εξοπλισμού Ethernet Switch 3550 / 3750\*\*.
2. Ενεργοποίηση Πρόσβασης GE .....Mbps\*\*\*\*\* μέσω του δικτύου του ΟΤΕ.
3. Ενεργοποίηση L2TP μεταξύ του ΕΕΑΠ (.....) και του χώρου του ΠΑΡΟΧΟΥ, που βρίσκεται στην διεύθυνση (.....\*\*\*).
4. Ενεργοποίηση Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α –Α/ Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β / Ο.Κ.ΣΥ.Α –Γ \*\*\*\*\*
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 τύπου Α / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β\* του ΠΑΡΟΧΟΥ ....», αποτελούμενη :

Από την πλευρά του ΟΤΕ

Α) .....

Β) .....

Και επιβλέποντα του έργου από την πλευρά του ΠΑΡΟΧΟΥ .....

Γ) .....

Δ) .....

**Και η οποία αφού έλαβε υπόψη της:**

α) Τις από τη σχετική Συμφωνία μεταξύ Ο.Τ.Ε. και ΠΑΡΟΧΟΥ ..... απορρέουσες υποχρεώσεις του ΟΤΕ.

β) Τις εκθέσεις εξέλιξης της πορείας υλοποίησης του έργου.

γ) Τις επιστολές επί του θέματος, που ανταλλάγησαν μεταξύ ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ .....



δ) Τις αναλυτικά περιγραφόμενες κατωτέρω ημερομηνίες ενεργοποίησης των αντίστοιχων κυκλωμάτων που παρεδόθησαν σε πλήρη λειτουργία

από ..—...—..... και λειτουργούν έκτοτε χωρίς προβλήματα

Προέβη :

Στην ποσοτική παραλαβή (και επιβεβαίωση των πινάκων υλικών) του συνόλου των διατάξεων, εξαρτημάτων και συσκευών που απαρτίζουν το έργο «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ \* του ΠΑΡΟΧΟΥ ....».

Στη διαπίστωση της συνολικής καλής λειτουργίας του έργου «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ \* του ΠΑΡΟΧΟΥ .....» 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 τύπου Α / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ \* του ΠΑΡΟΧΟΥ.....», και εκδίδει το παρόν πιστοποιητικό Παράδοσης και Παραλαβής του έργου «Εγκατάσταση Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Β / Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Γ \* του ΠΑΡΟΧΟΥ .....» σε πλήρη και καλή λειτουργία στον ΠΑΡΟΧΟ ..... και συμφωνεί όπως η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος αρχίζει από την .....

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Για τον ΟΤΕ

Για τον ΠΑΡΟΧΟ

### 3.4 Υπόδειγμα Εγγυητικής Επιστολής

ΕΚΔΟΤΗΣ

ΠΡΟΣ ΤΟΝ:

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Κηφισίας 99, Μαρούσι Αττικής

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΑΡΙΘΜ. : .....

1. Με την παρούσα εγγυητική επιστολή εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως ως αυτοφειλέτες, υπέρ της εταιρίας μέχρι του ποσού των Ευρώ ..... για την από αυτόν προς εσάς (ΟΤΕ Α.Ε) ομαλή εξόφληση οφειλών που απορρέουν από την υπ' αριθμόν ..... /(ημερομηνία).....μεταξύ σας Σύμβαση Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης {συμπληρώνεται κατά περίπτωση ανάλογα με την παρεχόμενη υπηρεσία}.
2. Η εγγύηση αυτή παρέχεται υπέρ της εν λόγω Εταιρίας προς εσάς από σήμερα και μέχρι την..... και καλύπτει καθόλο το χρόνο της ισχύος της όλες τις κύριες οφειλές, τόκους υπερημερίας και δαπάνες και εν γένει όλες τις υποχρεώσεις της, οι οποίες απορρέουν από την ως άνω σύμβαση.
3. Σε όλη τη διάρκεια ισχύος της δικαιούστε με επιστολή σας, που θα μας απευθύνετε, συνοδευόμενη από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου σας ότι οι οφειλές της πρωτοφειλέτριας, για τις οποίες καταπίπτει η παρούσα προέρχονται αποκλειστικά και μόνο από την ως άνω σύμβαση {προσδιορίζεται κατά περίπτωση σύμφωνα με την παράγραφο 1} να κηρύσσετε την κατάπτωση της παρούσας, οπότε εμείς υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά εντός τριών (3) ημερών χωρίς από μέρους μας καμία αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης, το ποσό που δηλώνεται ότι καταπίπτει τοις μετρητοίς.
4. Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωση σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.
5. Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ δε της εγγύησης ύστερα από σχετικό έγγραφο της πρωτοφειλέτριας με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα θα μας υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης.
6. Κάθε διαφορά που προκύπτει μεταξύ σας και αναφέρεται στην ανωτέρω εγγύηση ή στη δηλούμενη κατάπτωση δεν αναιρεί ούτε αναστέλλει την υποχρέωση μας για την καταβολή του ποσού που καταπίπτει.
7. Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
8. Βεβαιώνουμε ότι το ποσό των εγγυήσεων μας που έχουν δοθεί, μαζί με το ποσό της εγγύησης αυτής, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

**ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ**

### 3.5 Υπόδειγμα Εγγυητικής Επιστολής Αμφισβήτησης

ΕΚΔΟΤΗΣ

ΠΡΟΣ ΤΟΝ:

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Κηφισίας 99, Μαρούσι Αττικής

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΑΡΙΘΜ. : .....

1. Με την παρούσα εγγυητική επιστολή εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως ως αυτοφειλέτες, υπέρ της εταιρίας..... μέχρι του ποσού των Ευρώ ..... για την από αυτόν προς εσάς (ΟΤΕ Α.Ε) ομαλή εξόφληση των αμφισβητούμενων οφειλών που απορρέουν από την υπ' αριθμόν ..... μεταξύ σας Σύμβασης Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης οι οποίες έχουν υπαχθεί προς επίλυση στο άρθρο 5 (Αμφισβήτηση Λογαριασμού) του Παραρτήματος 1 της ως άνω Σύμβασης και αφορούν σε χρεώσεις από
2. {ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ ΠΟΣΩΝ ΚΑΙ ΑΙΤΙΑ ΟΦΕΙΛΗΣ}.
3. Η εγγύηση αυτή παρέχεται υπέρ της εν λόγω Εταιρίας προς εσάς από σήμερα και μέχρι την..... {ελάχιστη διάρκεια ορίζεται σε τέσσερις (4) μήνες από την έκδοσή της} και καλύπτει, καθόλο το χρόνο της ισχύος της, όλες τις κύριες οφειλές, τόκους υπερημερίας και δαπάνες αναφορικά με τα ποσά που αναφέρονται στην παράγραφο 2 της παρούσας.
4. Σε όλη τη διάρκεια ισχύος της δικαιούστε με εξώδικη επιστολή που θα μας απευθύνετε συνοδευόμενη από υπεύθυνη δήλωση του νομίμου εκπροσώπου σας ότι οι οφειλές της πρωτοφειλέτριας για τις οποίες καταπίπτει η παρούσα αφορούν αποκλειστικά και μόνο τις υπό αμφισβήτηση οφειλές της παραγράφου 2 για τις οποίες εξεδόθη, την οποία επιστολή θα πρέπει να έχετε προηγουμένως και προ δέκα (10) ημερών κοινοποιήσει στην πρωτοφειλέτρια, προσκομίζοντάς μας το σχετικό αποδεικτικό επίδοσης, να κηρύσσετε την κατάπτωση της παρούσας, οπότε εμείς υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά (ανάλογα με την απαίτησή σας) εντός τριών (3) ημερών χωρίς από μέρους μας καμία αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης, το ποσό που δηλώνεται ότι καταπίπτει τοις μετρητοίς.
5. Η παρούσα ισχύει μέχρι .....[ελάχιστη διάρκεια τέσσερις (4) μήνες από την έκδοσή της].
6. Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ δε της εγγύησης ύστερα από σχετικό έγγραφο της πρωτοφειλέτριας με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα θα μας υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης.
7. Κάθε διαφορά που προκύπτει μεταξύ σας και αναφέρεται στην ανωτέρω εγγύηση ή στη δηλούμενη κατάπτωση δεν αναιρεί ούτε αναστέλλει την υποχρέωση μας για την καταβολή του ποσού που καταπίπτει.
8. Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
9. Βεβαιώνουμε ότι το ποσό των εγγυήσεων μας που έχουν δοθεί, μαζί με το ποσό της εγγύησης αυτής, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

**ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ**