



**Παρατηρήσεις της VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ στη Δημόσια
Διαβούλευση αναφορικά με την Προταθείσα από τον ΟΤΕ
«Προσφορά Αναφοράς
για την παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής
Πρόσβασης (RBO)»**

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2006

1 Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο παραθέτει τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της Vodafone— Πάναφον ΑΕΕΤ σχετικά με την υπό διαβούλευση προταθείσα Προσφορά Αναφοράς από τον ΟΤΕ για την παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (RBO).

2 Γενικά Σχόλια

Η προταθείσα Προσφορά Αναφοράς από τον ΟΤΕ για την παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (RBO) ενώ αφορά υπηρεσίες χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης περιορίζεται στην παροχή υπηρεσιών internet και όχι υπηρεσιών φωνής (VoIP) πάνω από την υπηρεσία ΑΡΥΣ. Επίσης διατυπώνεται σαφώς ότι η παροχή υπηρεσίας ΑΡΥΣ είναι δυνατή μόνο για χρήστες που λαμβάνουν τηλεφωνικές υπηρεσίες φωνής από τον ΟΤΕ (ορισμοί: “πρόσβαση ADSL” σελ. 3, “τελικός χρήστης” σελ. 4). Δεδομένης της δυνατότητας παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών και από άλλους παρόχους θα πρέπει η υπηρεσία ΑΡΥΣ να είναι δυνατή και στην περίπτωση όπου μέσω χρήσης τοπικού βρόχου γίνεται παροχή των φωνητικών υπηρεσιών από άλλο πάροχο πλην του ΟΤΕ.

Δεν προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς η «αυτοπαροχή» υπηρεσιών τύπου ΟΚΣΥΑ σύμφωνα με τις προτεινόμενες κανονιστικές υποχρεώσεις που απορρέουν από την ανάλυση αγοράς υπ. αριθμ. 12 και της σχετικής κανονιστικής απόφασης της ΕΕΤΤ (ΑΠ ΕΕΤΤ 389/051/8.06.2006 - ΦΕΚ 891/Β/12.7.2006).

Η προσφορά δεν περιλαμβάνει πληροφορίες για μεταφορά υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ σε περίπτωση μετάβασης από ένα τηλεπικοινωνιακό πάροχο σε άλλο. Θα πρέπει να συμπεριληφθεί η δυνατότητα για μεταφορά της υπηρεσίας



ΑΡΥΣ από τον ένα Τηλεπ. Πάροχο σε άλλο. Δεδομένου ότι βάσει των εκάστοτε συνθηκών στην αγορά ευρυζωνικών υπηρεσιών, η περίπτωση αυτή είναι αρκετά συχνή, θα πρέπει να ζητηθεί να συμπεριληφθεί και αυτή στην προσφορά αλλά και ως λειτουργικότητα στο W-CRM.

Το παρεχόμενο SLA καλύπτει μόνο τους χρόνους παράδοσης και αποκατάστασης βλαβών και όχι την απόδοση της υπηρεσίας σε κανονικές συνθήκες. Σύμφωνα με τις κανονιστικές υποχρεώσεις όπως διατυπώνονται στην ανάλυση αγοράς (σημείο ΣΤ σχετικά με την πρόσβαση σε ευκολίες δικτύου), το SLA δεν περιορίζεται μόνο σε χρόνους παράδοσης και βλάβες. Με την έννοια Βασικό Επίπεδο Συμφωνιών Υπηρεσιών –(Βασικό SLA) όπως διατυπώνεται στην κοινοποίηση των μέτρων προς την ΕΕ δεν θα πρέπει να εννοηθεί η κατά περίπτωση παροχή SLA όπως αυτή διατυπώνεται στο υπάρχον κείμενο. Η κοινή πρακτική σε τέτοιου είδους συμφωνίες καλύπτουν και την απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών και θα πρέπει το SLA να τροποποιηθεί αντίστοιχα. Πιο συγκεκριμένα στην υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ δεν υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου της ποιότητας της ποιότητας υπηρεσίας (ταχύτητα, φόρτος γραμμών κλπ). Η δυνατότητα αυτή υπάρχει μόνο στην περίπτωση υπηρεσιών μέσω πρόσβασης στον τοπικό βρόχο. Για να υπάρξει προστιθέμενη αξία στο χρήστη μέσω επενδύσεων εναλλακτικών παρόχων στην παροχή της εν λόγω υπηρεσίας θα πρέπει να είναι δυνατή η διαμόρφωση του QoS καθώς και classification of services ανά χρήστη από τον πάροχο. Αυτό σημαίνει ότι η υπηρεσία ΑΡΥΣ πρέπει να προσφέρεται με δυνατότητα SLA που να περιλαμβάνει δείκτες παρακολούθησης της ποιότητας της υπηρεσίας “performance monitoring KPIs” (π.χ. Discarded cells, CDV, CLP, round trip delay, congestion indication) με δυνατότητα επιλογής από τον πάροχο καθώς και το contention ratio – oversubscription που ακολουθείται από τον ΟΤΕ ανά περίπτωση DSLAM- BRAS σύνδεσης.



Στην προσφορά αναφέρεται ότι η ελάχιστη διάρκεια σύμβασης ΑΡΥΣ είναι οι 12 μήνες. Σε περίπτωση διακοπής της υπηρεσίας νωρίτερα, θα πρέπει ο Τηλεπ. Πάροχος να εξοφλεί τον ΟΤΕ για το διάστημα που υπολείπεται μέχρι την λήξη του έτους από την ημερομηνία ενεργοποίησης της σύνδεσης ΑΡΥΣ ακόμη και αν αυτή μετατρέπεται σε αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο. Θα πρέπει να δοθεί δυνατότητα μετατροπής σε αορίστου (βλ. επίσης σχόλιο επί της παραγράφου 5).

Δεδομένου ότι θα υπάρχει ανάγκη ενημέρωσης των πελατών του Τηλεπ. Παρόχου για την κατάσταση του αιτήματός τους (από κάποιο portal ή, ακόμη και μέσα από SMS ή IVR), θα πρέπει να ζητηθεί από τον ΟΤΕ να παρέχει αυτήν την πληροφορία του W-CRM ανά τηλεφωνικό αριθμό μέσω κάποιου API (web services) από το οποίο θα τραβά πληροφορία το εκάστοτε εσωτερικό σύστημα του Τηλεπ. Παρόχου.

Η διαδικασία δημιουργίας νέων ΕΕΑΠ και ΣΠ ΕΕΑΠ θεωρείται αδικαιολόγητη και αδιαφανής.

Με την ισχύουσα κατάσταση, και σύμφωνα με την υπό διαβούλευση προσφορά αναφοράς, ο πελάτης υποχρεούται να λαμβάνει και να πληρώνει πλάγια τέλη σταθερής τηλεφωνίας PSTN ή ISDN προκειμένου να μπορεί να λάβει την υπηρεσία ΑΡΥΣ. Με τον τρόπο αυτό ο ΟΤΕ περιορίζει την δυνατότητα επιλογής του πελάτη, ενώ ταυτόχρονα αυξάνει υπέρ αυτού, το συνολικό κόστος κτήσης υπηρεσιών DSL μέσω της υπηρεσίας ΑΡΥΣ προδίδοντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον ίδιο. Ως εκ τούτου η Vodafone Πάναφον ζητά να αποδεσμευτεί η παροχή υπηρεσιών ΑΡΥΣ από την παροχή υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, δίνοντας την δυνατότητα στον τελικό καταναλωτή να μπορεί να διακόψει την υπηρεσία PSTN/ISDN του ΟΤΕ και ταυτόχρονα να μπορεί να αγοράσει και να πληρώσει μόνο για την υπηρεσία ΑΡΥΣ.

Θα πρέπει να συμπεριληφθούν στην προσφορά αναφοράς πληροφορίες για το πώς προδιαγράφονται οι όροι συνεγκατάστασης

Θα πρέπει να δοθούν πληροφορίες για το πως διαφοροποιούνται τα τιμολόγια των υπηρεσιών ΟΚΣΥΑ Α και Β με βάση τις διαφορές στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

3 Σχόλια ενότητας 2 “ΟΡΙΣΜΟΙ”

Ο ορισμός της υπηρεσίας ΑΡΥΣ είναι πολύ γενικός. Παρακαλούμε να δοθούν οι τεχνικές προδιαγραφές με βάση τις οποίες δίνεται η υπηρεσία.

4 Σχόλια ενότητας 3 “Αντικείμενο της Προσφοράς”

Η ποιότητα της υπηρεσίας δεν εξαρτάται μόνο από την χωρητικότητα μεταφοράς κίνησης από τους ΕΕΑΠ έως το σημείο σύνδεσης του Τηλεπ. Παρόχου, αλλά έχει άμεση εξάρτηση από την χωρητικότητα σύνδεσης των DSLAM με τους ΕΕΑΠ και από τα δυνατά rates του Α.ΡΥ.Σ. Συνεπώς ο πάροχος δεν είναι σε θέση να καθορίσει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας χωρίς δυνατότητα επιλογής του contention ration που θα χρησιμοποιηθεί από τον ΟΤΕ στις εν λόγω επιμέρους διασυνδέσεις DSLAM – BRAS.

5 Σχόλια ενότητας 4 “Ο.Κ.ΣΥ.Α”

Στην παρούσα προσφορά γίνεται λόγος για δύο τύπους συνδέσεων Ο.Κ.ΣΥ.Α., συγκεκριμένα ο ΟΤΕ αναφέρεται σε τύπο πρόσβασης Α' και Β', στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ όμως υπάρχει διαχωρισμός σε Ο.Κ.ΣΥ.Α Ι και

Ο.Κ.ΣΥ.Α ΙΙ. Επίσης στην ίδια ιστοσελίδα υπάρχουν τρεις τύποι Ο.Κ.ΣΥ.Α ΙΙ, Τοπική, Περιφερειακή και Κεντρική για τους οποίους δεν γίνεται καμία αναφορά στην παρούσα προσφορά. Θα θέλαμε επομένως διασαφήνιση μεταξύ της σημερινής κατάστασης σχετικά με τις συνδέσεις Ο.Κ.ΣΥ.Α και τις προτεινόμενες από την προσφορά και την σχετική ιστοσελίδα του ΟΤΕ (www.otewholesale.gr). Δεν είναι σαφής ο διαχωρισμός ΟΚΣΥΑ Α και ΟΚΣΥΑ Β όσο αναφορά την ύπαρξη η μη δυνατότητας μη παρακολούθησης του Roll-out του ΟΤΕ σε διαφορετικά Σ.Π. ΕΑΠΠ και την επιλογή από τον πάροχο ενός και μόνου σημείου διασύνδεσης με τον ΟΤΕ και συγκέντρωση της κίνησης από τον ΟΤΕ από τις περιφέρειες προς το σημείο αυτό.

4.2. Θα ήταν χρήσιμο να συμπεριληφθεί και ένα διάγραμμα για διασύνδεση με ATM διεπαφή. Τι ισχύει αναφορικά με την δυνατότητα πρόσβασης ATM ή STM-1 POS;

4.2.1. Η δυνατότητα εφεδρείας στη διασύνδεση θα πρέπει να είναι διαθέσιμη ώστε να αποφεύγεται η διακοπή σε περίπτωση βλάβης στον εξοπλισμό τερματισμού και για ATM και όχι μόνο GbE όπως αναφέρεται.

4.2.1.2. Ταχύτητες μικρότερες από 20Mbps θα πρέπει να υποστηρίζονται. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας αναφέρεται ως Gigabit Ethernet ενώ δε γίνεται αναφορά σε πρόσβαση ATM. Θα πρέπει να διευκρινιστεί.

4.2.1.4. Προστασία θα πρέπει να παρέχεται και στην περίπτωση της ATM σύνδεσης. Ποια η διαθεσιμότητα του δικτύου αυτού; Πως γίνεται παρακολούθηση αυτού;

4.2.2. Όπως αναφέρεται και στην προσφορά ο τύπος σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.Α ΙΙ προϋποθέτει την ύπαρξη / κατασκευή ΦΥΠ, δεν γίνεται όμως αναφορά σχετικά με τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες που πρέπει να έχουν τα

συγκεκριμένα ΦΥΠ. Είναι κοινές με αυτές της φυσικής συνεγκατάστασης στον ΤοΒ;

Στην περίπτωση μετάβασης από ΟΚΣΥΑ-Α σε ΟΚΣΥΑ-Β απαιτείται διακοπή στην υπηρεσία; Δεν είναι σαφής η διαδικασία. Να δοθούν διευκρινήσεις.

4.2.2.3 Η φυσική διασύνδεση μπορεί να είναι και ATM π.χ. Ε3, STM-1, ΙΜΑ. Να επιβεβαιωθεί. Ποιος καθορίζει την χωρητικότητα των λογικών κυκλωμάτων διασύνδεσης ΣΠ ΕΕΑΠ – ΕΕΑΠ;

Γιατί θα πρέπει να υπάρχουν ξεχωριστά ΕΕΑΠ σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ πέραν από την υποχρέωση σύνδεσης με διαφορετικές συνδέσεις ΟΚΣΥΑ σε κάθε ΕΕΑΠ με την αντίστοιχη καταβολή παγίων και τελών; Η «τεχνική» αυτή αντίκειται στην ορθολογική και βέλτιστη χρήση των πόρων δικτύου.

4.2.2.5 Ένας από τους όρους που διέπουν το ΦΥΠ είναι ότι η κατασκευή γίνεται από τον ΟΤΕ αλλά δεν γίνεται λόγος σχετικά με το ποιος θα πληρώνει το κόστος κατασκευής και αν υπάρχει καταμερισμός κόστους ανάλογα με την δραστηριοποίηση των Τηλεπ. Παρόχων ανά παρεχόμενη υπηρεσία διασύνδεσης.

4.2.2.7 Ταχύτητες μικρότερες από 20Mbps θα πρέπει να υποστηρίζονται. Το πρωτόκολλο επικοινωνίας αναφέρεται ως Gigabit Ethernet, δε γίνεται αναφορά σε πρόσβαση ATM. Θα πρέπει να διευκρινιστεί.

4.2.2.8 Η δυνατότητα διπλής διασύνδεσης για προστασία είτε σε λειτουργία ενεργός / σε αναμονή κόμβος είτε σε λειτουργία διαμοιρασμού φορτίου είναι επιθυμητή ώστε η υπηρεσία να έχει υψηλή διαθεσιμότητα.

4.3.2 Με ποια κριτήρια εντάσσονται ή απεντάσσονται DSLAMs σε ΕΕΑΠ;

4.3.3 Οι περιοχές κάλυψης του νέου ΣΠ ΕΕΑΠ θα πρέπει να περιλαμβάνονται στην ενημέρωση καθώς και οι περιοχές σύνδεσης ΑΡΥΣ που επηρεάζονται και πώς. Πρέπει ακόμα να είναι διαθέσιμα το πρόγραμμα και προβλεπόμενες διακοπές παροχής υπηρεσίας.

4.3.4 Δοθέντος ότι η δημιουργία νέων ΕΕΑΠ και ΣΠ ΕΕΑΠ δημιουργεί αυξημένες υποχρεώσεις στον ΤΠ, προκειμένου για την κάλυψη της ίδιας πρακτικά γεωγραφικής περιοχής, με πια κριτήρια ο ΟΤΕ προβαίνει σε περαιτέρω κατάτμηση μιας γεωγραφικής περιοχής;

4.3.5. Πώς προκύπτει η υποχρέωση σύνδεσης με όλους με όλους τους ΕΕΑΠ ανά ΣΠ ΕΕΑΠ κάθε δεδομένη χρονική στιγμή; Αν η υποχρέωση αυτή προκύπτει από τεχνικούς λόγους θα πρέπει να αποσαφηνιστούν επακριβώς. Αν όχι δεν μπορεί να γίνει δεκτός ο όρος αυτός.

4.3.6 Γιατί η παράλληλη χρήση ΟΚΣΥΑ Α & Β δεν είναι αποδεκτή αφού σε περίπτωση επιθυμίας μετάβασης από την μια στην άλλη ελαχιστοποιεί τους χρόνους μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας. Επίσης για περιπτώσεις εφεδρείας δύναται να επιλεγεί παράλληλη χρήση.

4.5.2.3 Ο ΟΤΕ πρέπει να υποχρεούται να απαντήσει με την κατάθεση της αίτησης για την δυνατότητα ικανοποίησης ή μη του αιτήματος και όχι μετά από ξεχωριστό αίτημα από τον πάροχο.

4.5.2.4. Εντός πόσων ημερών γίνεται ο έλεγχος; Να προσδιοριστεί ο απαιτούμενος χρόνος.

4.5.3.1 Ποια είναι η υλικοτεχνική υποδομή που πρέπει να υφίσταται; Εφόσον η υλικοτεχνική υποδομή αποτελεί προϋπόθεση για την παροχή της υπηρεσίας θα πρέπει να προσδιοριστεί με σαφήνεια.

4.5.3.1.1 Πως αιτιολογείται η ύπαρξη πολλαπλών ΕΕΑΠ σε κάθε ΣΠ ΕΕΑΠ. Ακόμα και αν πρέπει να υπάρχουν πολλαπλά ΕΕΑΠ ανά ΣΠ ΕΕΑΠ θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα χρήσης υπάρχουσας σχολάζουσας χωρητικότητας προκειμένου για βελτιστοποίηση του λόγου κόστος προς απόδοση.

Στην περίπτωση της Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' αν ο ΟΤΕ διατίθεται να υλοποιήσει νέους ΕΕΑΠ σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ στα οποία είναι ήδη συνδεδεμένος ο Τ.Π. και μετά την ειδοποίηση από τον ΟΤΕ ο Τ.Π. δεν υποβάλει αίτημα σύνδεσης στα νέα ΕΕΑΠ τότε ο ΟΤΕ ενεργοποιεί σύνδεση του Τ.Π. στους νέους ΕΕΑΠ με την μικρότερη διαθέσιμη ταχύτητα. Δεν γίνεται αναφορά ποια είναι αυτή η μικρότερη διαθέσιμη ταχύτητα και αν εξαρτάται από κάποιους παράγοντες. Κατά την γνώμη μας η ενεργοποίηση θα πρέπει να γίνεται στην ελάχιστη δυνατή ταχύτητα που δεν επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης η εν λόγω παράγραφος είναι ασαφής ως προς τους χρόνους. Θα πρέπει να ορισθούν συγκεκριμένοι χρόνοι αφού προσδιοριστούν σαφώς οι απαιτούμενες εργασίες.

Οι 15 μέρες δεν είναι αποδεκτό χρονικό διάστημα για μελέτη και απάντηση από πλευράς παρόχου. Θα πρέπει να διαμορφωθεί στον 1 μήνα δεδομένου του 4-μηνου απόκρισης και του ΟΤΕ.

4.5.3.1.2. Ο χρόνος των 45 ημερών όπου υπάρχει υποδομή θεωρείται πολύ μεγάλος.

4.5.4.1 Ποια είναι η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή; Να προσδιοριστεί. Στις παραγράφους ii) και iii) και συγκεκριμένα στις σειρές 14 και 19 μάλλον στην έκφραση Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' εννοείται Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β'. Να διευκρινιστεί. Ο χρόνος των 15 ημερών δεν είναι αποδεκτός. Να διαμορφωθεί στον 1 μήνα (δες και σχόλιο 4.5.3.1.1.)

4.5.4.2 Ποιο είναι το τέλος ακύρωσης που αναφέρεται εδώ;

4.6.3. Το χρονικό διάστημα των 20 ημερών δεν είναι αποδεκτό. Η αλλαγή της ταχύτητας πρέπει να πραγματοποιείται το πολύ σε οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες.

4.6.4. Εντός πόσων ημερών πραγματοποιείται η ενεργοποίηση & κατάργηση της υπηρεσίας;

4.7.1.2 Που θα αποστέλλεται το ερωτηματολόγιο; Ποια η διαδικασία που θα ακολουθείται; Να ορισθεί σαφώς.

4.7.2.3. Με τη λήξη της βλάβης θα πρέπει να αποστέλλεται αναφορά στην οποία να περιλαμβάνονται οι λόγοι της βλάβης (σύντομη περιγραφή προβλήματος) και οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν για την άρση της βλάβης.

4.8.2. Προτείνεται η σύνδεση στα πληροφοριακά συστήματα να είναι κρυπτογραφημένη σε επίπεδο εφαρμογής (<https>).

4.8.5 Το SLA πρέπει να περιλαμβάνει και δείκτες παρακολούθησης της προσφερόμενης υπηρεσίας (περισσότερα αναφέρονται στα γενικά σχόλια).

4.9.2. Το ίδιο με το 4.2.2.3.

4.11.3.1 Γιατί θα πρέπει να υπάρχει τέλος ανά ΣΠ ΕΕΑΠ και ανά ΕΕΑΠ στο ΣΠ;

4.11.4.4 Γιατί θα πρέπει να προκαταβάλλονται τα πάγια του επόμενου μήνα; Αποτελεί standard practice?

4.15. Θα πρέπει όταν μπαίνει σε rolling contract η σύμβαση (μετά το πέρας της αρχικής διάρκειας) και η εγγυητική να αναπροσαρμόζεται.

4.17.1.4 Να γνωστοποιείται από τον ΟΤΕ σχετικά με το ποιες μετρήσεις πραγματοποιούνται ειδικά στην κίνηση των παρόχων (όχι συγκεντρωτικά).

6 Σχόλια ενότητας 5 “Α.ΡΥ.Σ”

Εκτός από τις 12μηνες συμβάσεις που αφορούν την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ θα πρέπει να υπάρχουν και συμβάσεις αορίστου χρόνου. Όπως συμβαίνει και στις υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών (π.χ. Hellas Com). Επίσης να διευκρινισθεί αν υπάρχει και ποιο είναι το τέλος απενεργοποίησης γραμμής ΑΡΥΣ.

5.2.1.5. Ο ΟΤΕ δεν θα πρέπει να παρεμβαίνει στην κίνηση η οποία δρομολογείται από και προς το τελικό καταναλωτή μέσω του ΑΡΥΣ και δεν θα πρέπει να «φιμώνονται» συγκεκριμένες εφαρμογές και υπηρεσίες η οποίες δύναται να παράγουν μεγάλο αριθμό μικρών πακέτων IP όπως VoIP, on-line gaming κ.α.

5.3.1.2. Στην υπ. αριθ. ΑΠ ΕΕΤΤ 389/051/8.06.2006 - ΦΕΚ 891/Β/12.7.2006 αναφορικά με τον ορισμό την ανάλυση και τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις της αγοράς Χονδρικών Υπηρεσιών Ευρυζωνικής Πρόσβασης (17-06-2006) ο ΟΤΕ επιβάλλεται να δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σύμφωνα με το παρακάτω:

«Ο ΟΤΕ υποχρεούται να επιτρέπει στους εναλλακτικούς παρόχους να παραλαμβάνουν την κίνηση (σε επίπεδο ΑΤΜ ή IP) μετά το ΒΒΡΑΣ και να τη μεταφέρουν είτε με δικά τους μέσα (αυτό-παροχή) ή μέσω οποιουδήποτε άλλου παρόχου ο οποίος προσφέρει τέτοιες υπηρεσίες.»

Η 5.3.1.2 επιβάλλει στον πάροχο να έχει αγοράσει κάποιου τύπου σύνδεσης ΟΚΣΥΑ. Αντίστοιχα θα πρέπει να τροποποιηθεί και η 5.3.3 σ.37.

5.2.4 Ποια είναι η διαδικασία "δυναμικής επιλογής" Τηλεπ. Παρόχου από τον Τελικό Χρήστη που αναφέρεται εδώ; Να αποσαφηνιστεί

5.2.7 Ο ΟΤΕ θα πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να περιοριστούν οι περιπτώσεις όπου η αδυναμία διάθεσης δύναται να διαπιστωθεί κατά την διάρκεια της ενεργοποίησης.

5.4.1 Για τις περιπτώσεις iii) και iv) όπου δεν είναι εφικτή η ενεργοποίηση ή/και παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ θα πρέπει να διασαφηνιστεί η τάξη μεγέθους όταν αναφερόμαστε σε μεγάλο μήκος και για ποιο τμήμα του δικτύου εννοούμε ότι έχουμε αντικατάσταση του χαλκού με καλώδιο οπτικών ινών.

5.4.3 Η παράγραφος 4.3.7 που αναφέρεται δεν υπάρχει.

5.4.4 Η περίπτωση έλλειψης πόρτας δεν πρέπει να υφίσταται ως λόγος καθυστέρησης του προκαθορισμένου διαστήματος παράδοσης/ ενεργοποίησης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ εφόσον ο εκάστοτε Τηλεπ. Πάροχος δίνει σχετικές προβλέψεις. Για την περίπτωση που η έλλειψη οφείλεται σε μεγάλη απόκλιση των προβλέψεων συνολικά των παρόχων καθώς και του ΟΤΕ θα πρέπει να καθοριστεί μέγιστο όριο του χρονικού διαστήματος καθυστέρησης λόγω ελλείψεων υλικού.

5.5. Πως δικαιολογείται η ελάχιστη διάρκεια στους 12 μήνες αλλά και η υποχρεωτική ανανέωση για άλλους 12; Γιατί όχι ελάχιστη χρέωση ανά μήνα όπως οι τηλεφωνικές υπηρεσίες.

5.6.2.4: Η διαδικασία που περιγράφεται δύναται να καθυστερήσει την υλοποίηση. Η αίτηση θα πρέπει να παίρνει αριθμό πρωτοκόλλου ανεξάρτητα της ορθότητας των στοιχείων προκειμένου να λαμβάνει και προτεραιότητα στο

σύστημα χωρίς όμως να ξεκινά η υλοποίηση. Ο πάροχος θα πρέπει να έχει στην διάθεσή του μία εβδομάδα προκειμένου τροποποιήσει την αίτηση με τα σωστά στοιχεία μετά το πέρας της οποίας η αίτηση και θα ακυρώνεται αυτόματα.

Τι θα ισχύσει αν τα λάθος ή ελλιπή στοιχεία χρήστη είναι αυτά που τηρούνται στα αρχεία του ΟΤΕ;

5.7.1: Με ποιο τρόπο γίνεται εμφανής η αλλαγή και διασφαλίζεται η έγκαιρη ενημέρωση του Τηλ. Παρόχου με στόχο την παροχή απρόσκοπτης λειτουργίας της υπηρεσίας στο χρήστη; Να γίνει σαφής περιγραφή της ακολουθούμενης διαδικασίας δεδομένου ότι στην παρούσα δεν περιγράφεται το πληροφοριακό σύστημα.

5.7.3.1 Θα πρέπει να ορίζεται και μεταφορά από έναν πάροχο σε άλλο. Αντίστοιχα θα πρέπει να μεταβληθεί και η 5.7.5.2.

5.7.3.1ii: Θα πρέπει να ενημερωθεί ο τιμοκατάλογος για τυχόν επιβάρυνση του Τηλεπ. Παρόχου για μεταφορά της ΑΡΥΣ σε άλλη διεύθυνση εντός της αστικής περιοχής.

Θα πρέπει να ορίζεται και μεταφορά από έναν πάροχο σε άλλο. Αντίστοιχα θα πρέπει να μεταβληθεί και η 5.7.5.2.

5.7.3.2: Η παράδοση της τηλεφωνικής σύνδεσης της ΑΡΥΣ στη νέα διεύθυνση γίνεται ταυτόχρονα; Αν όχι ποια η διαφοροποίηση τους χρονικά;

5.7.4.1 Στην περίπτωση αίτησης αλλαγής στην υπηρεσία (upgrade/downgrade) Α.ΡΥ.Σ από τον Τηλεπ. Πάροχο σύμφωνα με τη τριάδα πιθανών συνδέσεων που προσφέρονται από τον ΟΤΕ (Παράρτημα IV) θα πρέπει να μην μεσολαβεί το ίδιο χρονικό διάστημα σχετικά με την παράδοση/

ενεργοποίηση με αυτό την παράδοσης/ενεργοποίησης μιας νέας σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ καθότι η υποδομή τερματικής διασύνδεσης υφίσταται ήδη.

5.7.5.3 Στην περίπτωση αιτήματος κατάργησης, από τον Τηλεπ. Πάροχο, της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.Α, (τύπου πρόσβασης Α' ή Β') όπως αναφέρεται και στην προσφορά καταργούνται αυτόματα και οι συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ που αντιστοιχούν στην συγκεκριμένη Ο.Κ.ΣΥ.Α. Στην περίπτωση αυτή δεν πρέπει να πληρώνονται τα μισθώματα της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ μέχρι και την λήξη της σύμβασης των 12 μηνών, αλλά να σταματάει η χρέωση ταυτόχρονα με την κατάργησης της Ο.Κ.ΣΥ.Α. καθότι δίνεται συμβατικά δυνατότητα διακοπής της Ο.Κ.ΣΥ.Α. που συμπαρασύρει και τις συνδέσεις ΑΡΥΣ.

5.7.7. Ο χρόνος μετατροπής από μια υπηρεσία σε άλλη θα πρέπει να είναι προκαθορισμένος και να επιτυγχάνεται η ομαλή μετάβαση χωρίς διακοπή της υπηρεσίας ή με την ελάχιστη δυνατή διακοπή.

5.7.7 Οι μετατροπές από Α.ΡΥ.Σ σε Πλήρη ή Μεριζόμενη Αδεσμοποίητη Πρόσβαση και το αντίστροφο θα πρέπει να αιτούνται στο ίδιο πληροφοριακό σύστημα, ώστε να αποφευχθεί η χρονική καθυστέρηση κατάργησης και ενεργοποίησης σε δύο διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα. Πρέπει επομένως να μπορεί το ένα Π.Σ να στέλνει αυτόματα ειδοποίηση ενεργοποίηση ή κατάργησης στο άλλο Π.Σ. όταν πρόκειται για μετατροπή.

5.7.7ii: Σε περίπτωση που υπάρχει αίτηση φορητότητας του τηλεφωνικού αριθμού σε άλλο Τηλεπ. Πάροχο, ποιος θα πρέπει να την υποβάλλει (ο πάροχος που αρχικά είχε την πλήρη πρόσβαση ή ο πάροχος στον οποίο θα μεταφερθεί το τηλεφωνικό νούμερο);

5.8.3.2. Η υπηρεσία ΑΡΥΣ παρέχεται εξ ολοκλήρου με εξοπλισμό και υποδομές του ΟΤΕ. Συνεπώς οποιαδήποτε βλάβη στην εν λόγω υπηρεσία

καθιστά τον έλεγχο από την πλευρά του παρόχου χωρίς ουσία. Ο ΟΤΕ θα πρέπει να επιλαμβάνεται σε πρώτο χρόνο σε περίπτωση βλάβης στην υπηρεσία ΑΡΥΣ. Στο ίδιο πνεύμα, δεν γίνεται κατανοητό πως μπορεί βλάβη στην ΑΡΥΣ να προκληθεί από υπαιτιότητα του παρόχου κατά την 5.8.3.6.

5.11.4.iii. Οι κατηγορίες τελών σύμφωνα με οριζόμενα στην προσφορά αναφορά θα πρέπει να ορίζονται επακριβώς χωρίς παραπομπές στον ισχύοντα κατάλογο. Οι τιμές τους είναι εύλογο να μην αναφέρονται μιας και θα μεταβάλλονται σύμφωνα και με τον κοστολογικό έλεγχο.

5.11.6 . βλ. γενικό σχόλιο στη 5.5 περί ελάχιστης διάρκειας χρέωσης.

5.12.2.5. Αντίστοιχη παράγραφος θα πρέπει να υπάρχει και για τις υποχρεώσεις του ΟΤΕ δηλ. ο ΟΤΕ θα πρέπει να παρέχει στον Τηλεπ. Πάροχο κάθε τεχνικό στοιχείο ή περιγραφή και να αποδέχεται την πραγματοποίηση δοκιμών ώστε να επιβεβαιώνεται η σωστή λειτουργία της υπηρεσίας αλλά και η αποκατάσταση της σε περιπτώσεις βλάβης.

5.13.2. Οι χρόνοι αποκατάστασης βλαβών και η διαθεσιμότητα του δικτύου θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στους δείκτες αποδοτικότητας.

5.18 Όσο αναφορά τις προγραμματισμένες και έκτακτες διακοπές της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ από πλευράς ΟΤΕ, δεν διευκρινίζεται αν υπάρχουν και αντίστοιχες επιστροφές στις χρεώσεις της συγκεκριμένης υπηρεσίας για το διάστημα που διαρκούν οι εργασίες και ξεπερνούν τις συμφωνηθέντες ή το πλαίσιο αυτών (π.χ. ποιες ορίζονται ως έκτακτες, πόσες προγραμματισμένες διακοπές επιτρέπονται να λάβουν χώρα εντός έκαστου μήνα κλπ;) .

5.18.1.6. Οι προγραμματισμένες εργασίες που επηρεάζουν την διαθεσιμότητα της υπηρεσίας θα πρέπει να υλοποιούνται σε χρόνους χαμηλής κίνησης της υπηρεσίας και να συνοδεύονται από έγκαιρη γραπτή ενημέρωση με

περιγραφή των κόμβων, περιοχών κλπ που επηρεάζονται από την συγκεκριμένη εργασία.

7 Σχόλια επί των Παραρτημάτων

Παράτημα VII: *Ορισμοί*: Χρόνος άρσης βλάβης: Δεν είναι κατανοητό αν π.χ. μια βλάβη καταγραφεί στο σύστημα στις 08:00 το πρωί, ο χρόνος άρσης ξεκινά να μετράται από τη επόμενη ημέρα στις 07:20 το πρωί.

Παράτημα VII 1.1: *Αντικείμενο της συμφωνίας*: Εφόσον υπάρχει από πλευράς ΟΤΕ διαχωρισμός των Αστικών Κέντρων (Περιοχές Α, Β, Γ και Δ) ως προς τις περιοχές κάλυψης, διαχωρισμός που επηρεάζει κατά 50% και τις ρήτρες είναι λογικό να υπάρχει και τιμολογιακή μείωση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ για αυτές τις περιοχές.

Παράτημα VII 2: *Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας ΟΤΕ»*: Από τις λίστες με τα συμβάντα που θεωρούνται «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ» ως προς την Παροχή των Υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ, Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' και ως προς την άρση βλάβης των παραπάνω υπηρεσιών χρειάζονται διασαφήνιση τα παρακάτω:

- Ποιες μπορεί να είναι οι ζημίες που μπορούν να προκληθούν εκτός δικτύου ΟΤΕ και να επηρεάζουν την παροχή της σχετικής υπηρεσίας;
- Πως μπορεί να είναι μη υπαιτιότητα του ΟΤΕ η ανεπάρκεια υποδομών εφόσον υφίσταται πρόβλεψη από πλευράς Τηλεπ. Παρόχων;
- Ποιες μπορεί να είναι οι διαδικασίες των οποίων η εξέλιξη θα μπορούσε να επηρεάσει την διαδικασία παροχής της υπηρεσίας;

Παράτημα VII 3.1: *Παράδοση*: Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ καθορίζεται στις 12 ημέρες ενώ ως αποδεκτός από τη Vodafone είναι 5-8 ημέρες.

Παράτημα VII 3.1.2: *Προβλέψεις*: Εφόσον ο ΟΤΕ ειδοποιεί τους Τηλεπ. Παρόχους ανά τετράμηνο σχετικά με την υλοποίηση νέων ΣΠ ΕΕΑΠ και την ενεργοποίηση νέων ΕΕΑΠ σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ, θα πρέπει και ο χρόνος που ο εκάστοτε Τηλεπ. Πάροχος δίνει πρόβλεψη να καθοριστεί στο 4-μηνο έναντι τριμήνου ώστε να γνωρίζει την δραστηριοποίηση του ΟΤΕ.

Η απαίτηση από τον ΟΤΕ για επανεξέταση των προβλέψεων και η ευθυγράμμιση σε «φυσιολογικά» επίπεδα είναι ασαφής. Δεν είναι σαφή τα κριτήρια με βάση τα οποία οι απαιτήσεις των Παρόχων κρίνονται ως «φυσιολογικές» ή μη;

Σχετικά με τον αλγόριθμο υπολογισμού των ρητρών δεν είναι σαφές με ποια λογική γίνεται στο 80% των λειτουργούντων ή των προβλέψεων (Π_{110}) αντίστοιχα. Για παράδειγμα στην υπηρεσία παροχής μισθωμένων γραμμών ΟΤΕ (ΦΕΚ Αρ φ. 17/ 14-01-2003) αποδεκτό ποσοστό μη καταβολής ρητρών είναι η εκπρόθεσμη ικανοποίηση 5% των αιτημάτων (ως μέγιστο). Επίσης οι ρήτρες υπερημερίας είναι κατά πολύ μεγαλύτερες (της τάξης του 10-15% για κάθε ημέρα καθυστέρησης)

Παράτημα VII 3.1.3: *Ρήτρες*: Οι ρήτρες θα πρέπει να καλύπτουν την περίπτωση απώλειας του πελάτη λόγω υπαιτιότητας του ΟΤΕ. Μετά την 20η ημέρα καθυστέρησης, ο ΟΤΕ θα υποχρεούται στην καταβολή ποσού ίσου με το κόστος λιανικής 6μηνής συνδρομής.

Παράτημα VII 3.2.2: *Χρόνοι Άρσης Βλάβης*: Ο ορισμός του χρόνου άρσης βλάβης έτσι όπως δίνεται σημαίνει ότι εάν γίνει μία αναγγελία βλάβης από τον



Τηλεπ. Πάροχο μέσω του W-CRM στις 8:00 μίας εργάσιμης μέρας θα αρχίσει να μετράται ο χρόνος από την επόμενη εργάσιμη μέρα. Αυτό σημαίνει ότι χάνεται σχεδόν όλη η εργάσιμη μέρα στην οποία γίνεται η αναγγελία της βλάβης. Θεωρούμε πως ο χρόνος βλάβης πρέπει να περιλαμβάνει και την εργάσιμη μέρα αναγγελίας με την προϋπόθεση ότι η αναγγελία είναι πριν τις 12:00 το μεσημέρι της ίδιας.