

Προσφορά Αναφοράς της  
«RURAL CONNECT Α.Ε.Ε.Σ»

---

2020

1	ΕΝΟΤΗΤΑ 1 ΚΥΡΙΟ ΣΩΜΑ .....	29
1.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	29
1.2	ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ .....	29
1.3	ΕΠΙΠΕΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	31
1.4	ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	31
1.4.1	ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	31
1.4.2	ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ.....	32
1.4.3	ΛΥΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	33
1.4.4	ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ.....	34
1.4.5	ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ .....	34
1.4.6	ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ – ΕΥΘΥΝΗ .....	35
1.4.7	ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ.....	36
1.5	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	36
1.6	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ .....	37
1.7	ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	37
1.8	ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ .....	39
1.9	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	39
1.10	ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ	39
2	ΕΝΟΤΗΤΑ 2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ .....	40
2.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	40
2.2	ΕΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ.....	40
2.3	ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ.....	42
2.4	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	43
2.5	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ .....	43
2.6	ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ.....	43
2.7	ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	47
2.8	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ.....	49
2.9	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ .....	51
2.9.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	51
2.9.2	ΤΥΠΟΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ .....	52
2.9.3	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	52
2.9.4	ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΕΙΔΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ.....	52
2.9.5	ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ.....	53

2.9.6	ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ .....	53
2.9.7	ΚΑΤΑΠΤΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ .....	55
2.9.8	ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ (Η/ΚΑΙ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΜΕ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ).....	55
2.10	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ RURAL CONNECT ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΛΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ .....	56
2.11	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΠΡΟΣ RURAL CONNECT ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΤΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ.....	57
2.12	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	58
3	ΕΝΟΤΗΤΑ 3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	59
3.1	ΠΑΡΟΧΗ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	59
3.1.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	59
3.1.1.1	ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	60
3.1.2	ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	60
3.1.2.1	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	61
3.1.2.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	61
3.1.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	61
3.1.3.1	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	62
3.1.3.2	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .	62
3.1.3.3	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ	62
3.1.3.4	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	62
3.1.3.5	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	63
3.1.3.6	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	63
3.1.3.7	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ Fiber IRU ΣΠ ΚΑΙ Fiber ΣΠ.....	64
3.1.4	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	64
3.1.4.1	ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ	64
3.1.4.2	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	65
3.1.4.3	ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ Ή ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	65
3.1.4.4	ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	65
3.1.4.5	ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ	66
3.1.5	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	66

3.1.5.1	ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ Σ/Π ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	66
3.1.5.2	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟ ΦΥΠ Ή Σ/Π.....	67
3.1.5.3	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ.....	67
3.2	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	67
3.2.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	67
3.2.1.1	ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	68
3.2.2	ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	68
3.2.2.1	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	68
3.2.2.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ.....	69
3.2.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	69
3.2.3.1	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	69
3.2.3.2	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	69
3.2.3.3	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	69
3.2.3.4	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	70
3.2.3.5	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	70
3.2.4	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	70
3.2.4.1	ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	70
3.2.4.2	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	71
3.2.4.3	ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	71
3.2.4.4	ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	71
3.2.4.5	ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	72
3.2.5	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ.....	72
3.2.5.1	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΚΟΙ ΣΤΑ ΦΥΠ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	72
3.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	73
3.3.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	73
3.3.2	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	73
3.3.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	73
3.3.4	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΣ .....	74
3.3.5	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ..	74
3.4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	75

3.4.1	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	75
3.4.2	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ	75
3.5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	76
3.5.1	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	76
3.5.2	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ.....	76
3.6	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ .....	77
3.6.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	77
3.6.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	77
3.6.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ 77	
3.6.4	ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ .....	77
3.6.5	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ .....	78
3.6.6	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	79
3.6.7	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	79
3.6.8	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	80
3.7	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ.....	80
3.8	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	80
3.9	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	80
3.9.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	80
3.9.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ ΧΡΟΝΟΙ.....	81
3.9.2.1	ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	81
3.9.2.2	ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	82
3.9.3	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	83
3.9.3.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ.....	83
3.9.3.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	83
3.9.3.3	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	84
3.9.4	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA)ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	84
3.9.4.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	84
3.9.4.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΡΣΗΣΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	84
3.9.4.3	ΡΗΤΡΕΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ.....	85
3.9.5	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	85

3.9.5.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	85
3.9.5.2	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	85
3.9.5.3	ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	85
3.9.5.4	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	86
3.10	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	86
3.11	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	86
3.11.1	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	86
3.11.2	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	87
4	ΕΝΟΤΗΤΑ 4 ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΕ RIX .....	89
4.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΤΟ RIX .....	89
4.1.1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING RIX.....	89
4.1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ BITSTREAM RIX.....	90
4.1.3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ETHERNET RIX.....	90
4.1.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ OFC RIX.....	90
4.1.5	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	90
4.1.6	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	91
4.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	91
4.2.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	91
4.2.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ .....	91
4.2.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	92
4.2.4	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	93
4.2.5	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	93
4.2.6	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	93
4.2.7	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	95
4.2.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ.....	96
4.2.9	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	98
4.2.9.1	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	98
4.2.9.2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ 98	
4.2.9.3	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ 99	
4.2.9.4	ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	99

4.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	99
4.3.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	99
4.3.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	100
4.3.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ 100	
4.3.4	ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ .....	100
4.3.5	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	101
4.3.6	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	101
4.4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ RIX .....	102
4.5	ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ - (ΕΗΖ).....	103
4.5.1	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ DC – ΠΙΝΑΚΑΣ DC .....	103
4.5.2	ΕΠΑΥΞΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ.....	103
4.5.3	ΜΕΙΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ.....	104
4.5.4	ΑΦΑΙΡΕΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ.....	104
4.5.5	ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	104
4.6	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ .....	105
4.7	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	105
4.8	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ .....	106
4.9	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX .....	107
4.9.1	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX ..	107
4.9.2	ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΕΙΣΟΔΟΥ .....	108
4.9.3	ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΡΤΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ .....	108
4.9.4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ RURAL CONNECT .....	110
4.9.5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ.....	110
4.10	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ.....	111
4.11	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ σε RIX .....	111
4.12	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX.....	112
4.12.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	112
4.12.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» 112	
4.12.2.1	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	112
4.12.2.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	113

4.13	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	114
4.13.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	114
4.14.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX.....	114
4.13.2	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	115
4.13.2.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	115
4.13.2.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	115
4.13.2.3	ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	115
4.14	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	115
4.14.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	115
4.14.1.1	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	115
4.14.1.2	ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	116
4.14.1.3	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	116
4.14.2	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	116
5	ΕΝΟΤΗΤΑ 5 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ETHERNET .....	117
5.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET.....	117
5.1.1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ EVC ETHERNET .....	117
5.1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CE-EVC ETHERNET .....	118
5.1.3	ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	120
5.1.4	ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	120
5.1.5	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	120
5.1.6	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET.....	121
5.2	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	122
5.2.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	122
5.2.2	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	122
5.2.3	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	122
5.2.4	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	123
5.2.5	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	123
5.2.6	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ.....	123
5.2.7	ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	123
5.2.8	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	123
5.2.9	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	124
5.2.10	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ.....	124



5.3	ΕΜΠΟΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ETHERNET .....	125
5.3.1	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	125
5.3.2	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	125
5.4	ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....	126
5.4.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	126
5.4.2	ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....	126
5.5	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	127
5.5.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	127
5.5.2	ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ Σ/Π ΤΕΛΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΗ Ή ΠΑΡΟΧΟΥ .....	127
5.5.3	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	127
5.5.4	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ .....	127
5.5.5	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ETHERNET .....	127
5.5.6	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ 128	
5.5.7	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	128
5.6	ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	128
5.6.1	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	128
5.6.2	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	129
5.6.3	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	129
5.6.4	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	130
5.7	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	130
5.7.1	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	130
5.7.2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	131
5.7.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΣΗΣ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	131
5.7.4	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ	131
5.7.5	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	132
5.8	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ETHERNET .....	132
5.8.1	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	132
5.8.2	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	132
5.8.3	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ.....	132
5.9	ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	133
5.10	ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑ ΚΑΙ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET.....	133

5.10.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	133
5.10.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	133
5.10.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ 134	
5.10.4	ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ .....	134
5.10.5	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ .....	135
5.10.6	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	135
5.10.7	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	135
5.10.8	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	136
5.11	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	136
5.12	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	137
5.12.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	137
5.12.2	ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΙΤΗΣΗΣ .....	137
5.12.3	ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	137
5.12.4	ΡΗΤΡΕΣ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	138
5.12.5	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	138
5.13	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET .....	139
5.13.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	139
5.13.2	ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ.....	139
5.13.3	ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	139
5.13.4	ΡΗΤΡΕΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	140
5.13.5	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	140
5.14	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET 141	
5.14.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	141
5.14.2	ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	141
5.14.3	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ...	141
5.14.3.1	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET ΤΥΠΟΥ e-Line, e-VLine, e-Link και e-VLink .....	141
5.14.3.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET ΤΥΠΟΥ s-Line και s-VLine .....	141
5.14.4	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	142
6	ΕΝΟΤΗΤΑ 6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL .....	143
6.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	143

6.2	ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ .....	143
6.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ .....	143
6.4	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL .....	144
6.5	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	144
6.6	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ.....	145
6.7	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ .....	145
6.7.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	145
6.7.2	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	145
6.7.2.1	ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ, ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ .....	145
6.7.2.2	ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ.....	146
6.7.2.3	ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ .....	146
6.7.3	ΠΕΔΙΑ ΣΤΗ ΦΟΡΜΑ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM DSL.....	146
6.7.4	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSREAM .....	148
6.7.4.1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ BITSTREAM DSL ΣΕ ΕΝΕΡΓΟ ΤοΥΒ .....	148
6.7.4.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ BITSTREAM DSL ΣΕ ΑΝΕΝΕΡΓΟ ΤοΥΒ .	150
6.7.5	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL .....	151
6.7.5.1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΑΠΟ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2 .....	151
6.7.5.2	ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΜΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2 152	
6.7.5.3	ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΜΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΕ BITSTREAM DSL ΙΔΙΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	153
6.7.5.4	ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2 153	
6.7.5.5	ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΕ BITSTREAM DSL ΙΔΙΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	153
6.7.5.6	ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤοΥΒ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2 .....	154
6.7.5.7	ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤοΥΒ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΕ BITSTREAM DSL ΙΔΙΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	154
6.7.5.8	ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΡΥΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΤΟΥ ΙΔΙΟΥ Ή ΑΛΛΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ (ΠΑΡΟΧΟΥ 2) .....	154
6.7.5.9	ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL .....	155
6.7.6	ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ BITSTREAM DSL .....	155
6.7.7	ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM DSL.....	155
6.7.8	ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	155

6.7.9	ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ .....	156
6.7.10	ΛΙΣΤΑ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ BITSTREAM DSL .....	156
6.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ .....	157
6.8.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	157
6.9	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL .....	159
6.10	ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ .....	159
6.10.1	ΦΥΣΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ .....	160
6.10.2	ΛΟΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ .....	160
6.11	ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	161
6.11.1	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ QoS .....	161
6.11.2	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ MULTICAST ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL.....	162
6.11.3	ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ MAC ADRESSES .....	163
6.11.4	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ VDSL2 CPE.....	163
6.12	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL .....	164
6.12.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	164
6.12.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» 164	
6.12.2.1	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	164
6.12.2.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	165
6.12.3	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL 166	
6.12.3.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL .....	166
6.12.3.2	ΡΗΤΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL.....	167
6.12.3.3	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ BITSTREAM DSL .....	167
6.12.4	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL.....	168
6.12.4.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	168
6.12.4.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	168
6.12.4.3	ΡΗΤΡΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL.....	168
6.13	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL 169	
6.13.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	169

6.13.2	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	169
6.13.3	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ...	169
6.13.3.1	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Bitstream DSL ΤΥΠΟΥ CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business	169
6.13.3.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Bitstream DSL ΤΥΠΟΥ CLASS S .....	169
6.13.4	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	170
6.13.5	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	170
6.14	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ .....	171
6.15	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM DSL ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ .....	171
6.15.1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM DSL ΑΠΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ .....	171
6.15.2	ΑΙΤΗΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....	172
7	ΕΝΟΤΗΤΑ 7 ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α.....	176
7.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α 176	
7.1.1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING ΚΠΣΠ Α.....	176
7.1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ Antenna ΚΠΣΠ Α.....	176
7.1.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α 177	
7.1.4	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	177
7.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	177
7.2.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	177
7.2.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ .....	178
7.2.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	178
7.2.4	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	179
7.2.5	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	179
7.2.6	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	179
7.2.7	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	181
7.2.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ.....	182
7.2.9	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	184
7.2.9.1	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	184
7.2.9.2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ 184	

7.2.9.3	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ	185
7.2.9.4	ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	185
7.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	186
7.3.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	186
7.3.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	186
7.3.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ	186
7.3.4	ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ .....	187
7.3.5	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	187
7.3.6	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	187
7.4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ ΚΠΣΠ Α.....	188
7.4.1	ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΙΣΤΟΙ / ΠΥΛΩΝΕΣ .....	189
7.4.2	ΠΕΡΙΦΡΑΞΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α .....	189
7.4.3	ΓΕΙΩΣΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α .....	189
7.4.4	ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α.....	190
7.5	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ .....	190
7.6	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	190
7.7	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ .....	191
7.8	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α .....	192
7.8.1	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α	192
7.8.2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ.....	192
7.9	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ.....	193
7.10	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΠΣΠ Α .....	194
7.11	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	194
7.11.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	194
7.11.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»	194
7.11.2.1	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	194
7.11.2.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	195
7.12	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α.....	196

7.12.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	196
7.12.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α.....	196
7.12.3	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α	197
7.12.3.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	197
7.12.3.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	197
7.12.3.3	ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α.....	197
7.13	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	197
7.13.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	197
7.13.1.1	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	198
7.13.1.2	ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α	198
7.13.1.3	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	198
7.13.2	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	198
8	ΕΝΟΤΗΤΑ 6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE.....	199
8.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	199
8.2	ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ .....	199
8.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ .....	199
8.4	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM LTE .....	199
8.5	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	200
8.6	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ.....	200
8.7	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ .....	201
8.7.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	201
8.7.2	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	201
8.7.2.1	ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ, ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ .....	201
8.7.2.2	ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ.....	201
8.7.2.3	ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ .....	201
8.7.3	ΠΕΔΙΑ ΣΤΗ ΦΟΡΜΑ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM LTE .....	201
8.7.4	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ/ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSREAM LTE	203
8.7.4.1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ BITSTREAM LTE .....	203
8.7.5	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE .....	205
8.7.5.1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΑΠΟ BITSTREAM LTE ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM LTE ΠΑΡΟΧΟΥ 2.....	205
8.7.5.2	ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE .....	206

8.7.6	ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ BITSTREAM LTE .....	206
8.7.7	ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM LTE .....	206
8.7.8	ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	206
8.7.9	ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ .....	206
8.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ .....	207
8.8.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	207
8.9	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE.....	209
8.10	ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ .....	209
8.10.1	ΦΥΣΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ .....	210
8.10.2	ΛΟΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ .....	210
8.11	ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	211
8.11.1	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ QoS .....	211
8.11.2	ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ MAC ADDRESSES .....	212
8.11.3	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ CPE .....	212
8.12	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM LTE .....	213
8.12.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	213
8.12.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» 213	
8.12.2.1	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	213
8.12.2.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	214
8.12.3	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE 215	
8.12.3.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE .....	215
8.12.3.2	ΡΗΤΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE .....	215
8.12.3.3	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ BITSTREAM LTE .....	215
8.12.4	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE .....	216
8.12.4.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	216
8.12.4.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	216
8.12.4.3	ΡΗΤΡΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE .....	217
8.13	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE 217	
8.13.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	217



8.13.2	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	217
8.13.3	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ...	217
8.13.3.1	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Bitstream LTE ΤΥΠΟΥ CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business	217
8.13.3.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Bitstream LTE ΤΥΠΟΥ CLASS S.....	218
8.13.4	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	218
8.13.5	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	219
8.14	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ .....	219
8.15	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM LTE ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ.....	219
8.15.1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ BITSTREAM LTE ΑΠΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ.....	219
8.15.2	ΑΙΤΗΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....	220
9	ΕΝΟΤΗΤΑ 9 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V .....	222
9.1	Συντμήσεις.....	222
9.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	222
9.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ .....	223
9.4	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL CLASS V 223	
9.5	ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	223
9.6	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ.....	223
9.7	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V 224	
9.7.1	Στοιχεία της υπηρεσίας.....	224
9.7.2	Διαδικασία Παροχής BITSTREAM DSL CLASS V .....	224
9.7.3	Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης .....	230
9.7.4	Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας.....	230
9.7.5	Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας .....	230
9.7.6	Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο .....	231
9.7.6.1	Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση.....	231
9.7.6.2	Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης.....	232
9.7.7	Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου.....	233
9.7.8	Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού.....	233
9.7.9	Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V .....	233
9.7.10	Ακύρωση αίτησης παροχής .....	234

9.7.11	Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας .....	235
9.7.12	Κατάργηση υπηρεσίας.....	235
9.7.13	Λίστα Αναμονής για Αιτήματα BITSTREAM DSL CLASS V .....	235
9.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ .....	235
9.8.1	Γενικά .....	235
9.8.2	Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου .....	237
9.8.3	Βλαβodiaχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V .....	238
9.8.3.1	Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V .....	238
9.8.3.2	Επίλυση βλαβών .....	239
9.8.4	Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού .....	244
9.8.5	Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ .....	245
9.8.6	Συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-RC .....	246
9.8.7	Ακύρωση αναγγελίας βλάβης.....	246
9.8.8	Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες .....	246
9.9	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM DSL CLASS V .....	248
9.9.1	Γενικά .....	248
9.9.2	Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας RC» .....	248
9.9.3	Προβλέψεις ΠΥ .....	250
9.9.3.1	Προβλέψεις για Υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V .....	250
9.9.4	Παράδοση υπηρεσιών .....	251
9.9.4.1	Χρόνοι παράδοσης .....	252
9.9.4.2	Ρήτρες Παράδοσης .....	252
9.9.5	Βλάβες υπηρεσιών.....	254
9.9.5.1	Ρήτρες Άρσης Βλάβης.....	254
9.10	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL CLASS V	255
9.10.1	Αριθμός VLANs.....	255
9.10.2	Μηχανισμοί QoS .....	255
9.10.3	Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου .....	256
9.10.4	Multicast / IPTV .....	257
9.10.5	Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των iptv υπηρεσιών του παρόχου	257
9.10.6	Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V .....	258
9.11	Υποβολή αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή .....	258
9.11.1	Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή .....	258

9.11.2	Αίτηση / Εξουσιοδότηση καταναλωτή.....	259
10	ΕΝΟΤΗΤΑ 10 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V .....	261
10.1	Συντμήσεις.....	261
10.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	261
10.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ .....	262
10.4	ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	262
10.5	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ.....	262
10.6	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V 262	
10.6.1	.....	262
10.6.2	Στοιχεία της υπηρεσίας.....	262
10.6.3	Διαδικασία Παροχής BITSTREAM LTE CLASS V .....	263
10.6.4	Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης .....	267
10.6.5	Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας.....	267
10.6.6	Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας .....	267
10.6.7	Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο .....	268
10.6.7.1	Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση.....	268
10.6.7.2	Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης.....	269
10.6.8	Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου.....	269
10.6.9	Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού.....	270
10.6.10	Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V .....	270
10.6.11	Ακύρωση αίτησης παροχής .....	271
10.6.12	Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας .....	271
10.6.13	Κατάργηση υπηρεσίας.....	271
10.7	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ .....	272
10.7.1	Γενικά .....	272
10.7.2	Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου .....	273
10.7.3	Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V .....	274
10.7.3.1	Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V.....	274
10.7.3.2	Επίλυση βλαβών .....	275
10.7.4	Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού .....	278
10.7.5	Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ.....	279
10.7.6	Ακύρωση αναγγελίας βλάβης.....	280
10.7.7	Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες .....	280

10.8	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM LTE CLASS V .....	282
10.8.1	Γενικά .....	282
10.8.2	Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας RC» .....	282
10.8.3	Προβλέψεις ΠΥ .....	283
10.8.3.1	Προβλέψεις για Υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V .....	283
10.8.4	Παράδοση υπηρεσιών .....	284
10.8.4.1	Χρόνοι παράδοσης .....	285
10.8.4.2	Ρήτρες Παράδοσης .....	286
10.8.5	Βλάβες υπηρεσιών .....	287
10.8.5.1	Ρήτρες Άρσης Βλάβης .....	287
10.8.5.2	Ρήτρες Άρσης Βλάβης .....	287
10.9	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V	288
10.9.1	Αριθμός VLANs .....	288
10.9.2	Μηχανισμοί QoS .....	288
10.9.3	Πληροφορίες Συνδρομητικής Ζευξης .....	289
10.9.4	Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V .....	289
10.10	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ .....	290
10.10.1	Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM LTE CLASS V από τον συνδρομητή	290
10.10.2	Αίτηση / Εξουσιοδότηση καταναλωτή .....	290
11	ΕΝΟΤΗΤΑ 11 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	295
11.1	ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΗ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	295
11.1.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	295
11.1.1.1	ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	295
11.1.2	ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	295
11.1.2.1	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	295
11.1.2.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	296
11.1.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ	296
11.1.3.1	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	296

11.1.3.2	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΖΕΥΓΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	296
11.1.3.3	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	297
11.1.3.4	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	297
11.1.3.5	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	297
11.1.3.6	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	297
11.1.3.7	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	298
11.1.4	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	298
11.1.4.1	ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	298
11.1.4.2	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	298
11.1.4.3	ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ Ή ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ....	299
11.1.4.4	ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	299
11.1.4.5	ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	300
11.1.5	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ.....	300
11.1.5.1	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΑ ΦΡΕΑΤΙΑ ΤΟΥ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ.....	300
11.2	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ	301
11.2.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	301
11.2.1.1	ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	302
11.2.2	ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	302
11.2.2.1	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	302
11.2.2.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	302

11.2.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	302
11.2.3.1	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	303
11.2.3.2	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	303
11.2.3.3	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	303
11.2.3.4	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	303
11.2.3.5	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	303
11.2.3.6	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	304
11.2.3.7	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	304
11.2.4	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	305
11.2.4.1	ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	305
11.2.4.2	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	305
11.2.4.3	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΑ ΦΡΕΑΤΙΑ ΤΟΥ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ .....	306
11.2.4.4	ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	306
11.2.4.5	ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	306
11.2.4.6	ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	307
11.2.5	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ .....	307
11.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	308
11.3.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	308
11.3.2	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	308
11.3.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	308
11.3.4	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΣ .....	309
11.3.5	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	309

11.4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	310
11.4.1	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	310
11.4.2	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ	310
11.5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ....	311
11.5.1	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	311
11.5.2	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ.....	311
11.6	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ .....	312
11.6.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	312
11.6.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	312
11.6.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ	312
11.6.4	ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ .....	312
11.6.5	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ .....	313
11.6.6	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	313
11.6.7	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	314
11.6.8	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ .....	314
11.7	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ.....	315
11.8	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	315
11.9	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	315
11.9.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	315
11.9.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ ΧΡΟΝΟΙ.....	315
11.9.2.1	ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	316
11.9.2.2	ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	316
11.9.3	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	317
11.9.3.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ.....	317
11.9.3.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	318
11.9.3.3	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	318
11.9.4	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA)ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ.....	318
11.9.4.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	318
11.9.4.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΡΣΗΣΑΠΟΚΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	319
11.9.4.3	ΡΗΤΡΕΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ.....	319

11.9.5	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	319
11.9.5.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	319
11.9.5.2	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	319
11.9.5.3	ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....	319
11.9.5.4	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	320
11.10	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	320
11.11	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ .....	320
11.11.1	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ	320
11.11.2	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ.....	320
12	ΕΝΟΤΗΤΑ 12 ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΕ RIX .....	323
12.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΤΟ RIX .....	323
12.1.1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING 30Υ RIX .....	323
12.1.2	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	323
12.1.3	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	324
12.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	324
12.2.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	324
12.2.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ .....	324
12.2.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	324
12.2.4	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	325
12.2.5	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	325
12.2.6	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	326
12.2.7	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	327
12.2.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ.....	328
12.2.9	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	330
12.2.9.1	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ 330	
12.2.9.2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ 330	
12.2.9.3	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ	331



12.2.9.4	ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	331
12.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	331
12.3.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	331
12.3.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	332
12.3.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ 332	
12.3.4	ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ .....	332
12.3.5	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	333
12.3.6	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	333
12.4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ RIX .....	334
12.5	ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ - (ΕΗΖ).....	335
12.5.1	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ DC – ΠΙΝΑΚΑΣ DC .....	335
12.5.2	ΕΠΑΥΞΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ.....	335
12.5.3	ΜΕΙΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ.....	336
12.5.4	ΑΦΑΙΡΕΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ.....	336
12.5.5	ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ.....	336
12.6	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ .....	336
12.7	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	337
12.8	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ .....	338
12.9	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX .....	339
12.9.1	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX ..	339
12.9.2	ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΕΙΣΟΔΟΥ .....	340
12.9.3	ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΡΤΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ .....	340
12.9.4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ RURAL CONNECT .....	342
12.9.5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ.....	342
12.10	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ.....	342
12.11	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX.....	343
12.12	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	343
12.12.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	343
12.12.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» 344	
12.12.2.1	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	344

12.12.2.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	345
12.13	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	345
12.13.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	345
4.14.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	346
12.13.2	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	346
12.13.2.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	346
12.13.2.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	347
12.13.2.3	ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX	347
12.14	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	347
12.14.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	347
12.14.1.1	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ .....	347
12.14.1.2	ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX .....	347
12.14.1.3	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	347
12.14.2	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	348
13	ΕΝΟΤΗΤΑ 13 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α .....	349
13.1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α .....	349
13.1.1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING 30Υ ΚΠΣΠ Α .....	349
13.1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α .....	349
13.1.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	350
13.1.4	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ .....	350
13.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	350
13.2.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	350
13.2.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ .....	351
13.2.3	ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	351
13.2.4	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	352
13.2.5	ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	352

13.2.6	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	353
13.2.7	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	354
13.2.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ.....	356
13.2.9	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	357
13.2.9.1	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ	357
13.2.9.2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ	358
13.2.9.3	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ	359
13.2.9.4	ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	359
13.3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	359
13.3.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	359
13.3.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	360
13.3.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ	360
13.3.4	ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ .....	360
13.3.5	ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	361
13.3.6	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	361
13.4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ ΚΠΣΠ Α.....	362
13.4.1	ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΙΣΤΟΙ / ΠΥΛΩΝΕΣ .....	362
13.4.2	ΠΕΡΙΦΡΑΞΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α .....	363
13.4.3	ΓΕΙΩΣΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α .....	363
13.4.4	ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α.....	363
13.5	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ .....	363
13.6	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	364
13.7	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ .....	365
13.8	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α .....	365
13.8.1	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α	366
13.8.2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ.....	366
13.9	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ.....	367
13.10	ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΠΣΠ Α.....	367
13.11	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	368

13.11.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	368
13.11.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» 368	
13.11.2.1	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	368
13.11.2.2	ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	369
13.12	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	370
13.12.1	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	370
13.12.2	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α	370
13.12.3	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	371
13.12.3.1	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	371
13.12.3.2	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ .....	371
13.12.3.3	ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	371
13.13	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	371
13.13.1	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	371
13.13.1.1	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	371
13.13.1.2	ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α .....	372
13.13.1.3	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	372
13.13.2	ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ .....	372
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	373

## 1 ΕΝΟΤΗΤΑ 1 ΚΥΡΙΟ ΣΩΜΑ

### 1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα Προσφορά Αναφοράς, εξειδικεύει τις υποχρεώσεις του αδειοδοτημένου από την ΕΕΤΤ Παρόχου Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών επικοινωνιών με την επωνυμία RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ (στη συνέχεια RURAL CONNECT) για την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στις υποδομές που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του Έργου «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές “Λευκές” Περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών» στην Γεωγραφική Ζώνη 2. Οι υπηρεσίες της RURAL CONNECT παρέχονται αποκλειστικά σε Παρόχους Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, αδειοδοτημένους από την ΕΕΤΤ.

### 1.2 ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

Λέξεις ή φράσεις, οι οποίες χρησιμοποιούνται στην παρούσα Προσφορά Αναφοράς της RURAL CONNECT, έχουν την έννοια η οποία τους αποδίδεται στον Ν.4070/2012(ΦΕΚ Α΄ 82), ή στην περίπτωση που δεν υπάρχουν σ΄ αυτόν στις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της κείμενης ελληνικής και κοινοτικής νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- **Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος (Πάροχος):** Ο Πάροχος Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που έχει κατάλληλα αδειοδοτηθεί από την αρμόδια αρχή και έχει υπογράψει σχετική Σύμβαση με την RURAL CONNECT για την λήψη των υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς.
- **Κεντρικός κόμβος διαχείρισης (NOC):** Το κεντρικό σημείο παρακολούθησης, εποπτείας και διαχείρισης όλων των στοιχείων του δικτύου της RURAL CONNECT.
- **Περιφερειακός κόμβος διασύνδεσης νησίδας (RIX):** Το σημείο διασύνδεσης των υφιστάμενων δικτύων τρίτων Παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με το δίκτυο της RURAL CONNECT.
- **Δίκτυο πρόσβασης:** Το τμήμα του δικτύου μεταξύ του τερματικού σημείου από την πλευρά του συνδρομητή έως τον κόμβο πρόσβασης, συνάθροισης και πολυπλεξίας.
- **Δίκτυο οπισθόζευξης:** Το δίκτυο οπισθόζευξης παρέχει υπηρεσίες χωρητικότητας και πολυπλεξίας στο δίκτυο πρόσβασης.
- **Κόμβος πρόσβασης, συνάθροισης και πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ):** Η «πύλη» μεταξύ των δικτύων πρόσβασης και οπισθόζευξης της RURAL CONNECT. Οι τύποι των κόμβων ΚΠΣΠ που χρησιμοποιεί το δίκτυο είναι οι ακόλουθοι:
  - **Κόμβος πρόσβασης τεχνολογίας DSL, συνάθροισης και πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ DSL):** Η «πύλη» μεταξύ των δικτύων πρόσβασης και οπισθόζευξης που χρησιμοποιεί τεχνολογίας πρόσβασης DSL .
  - **Ασύρματος Κόμβος πρόσβασης, συνάθροισης και πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ Α):** Η «πύλη» μεταξύ των δικτύων πρόσβασης και οπισθόζευξης που χρησιμοποιεί ασύρματες τεχνολογίες Οπισθόζευξης ή/και πρόσβασης. Οι τύποι των κόμβων ΚΠΣΠ Α που χρησιμοποιεί το δίκτυο είναι οι ακόλουθοι:

- **Ασύρματος Κόμβος πρόσβασης τεχνολογίας LTE, συνάθροισης και πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ LTE):** Η «πύλη» μεταξύ των δικτύων πρόσβασης και οπισθόζευξης που χρησιμοποιεί τεχνολογίας πρόσβασης LTE.
- **Ασύρματος Κόμβος συνάθροισης και πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ ΒΗ):** Ο κόμβος του δικτύου που παρέχει υπηρεσίες συνάθροισης και πολυπλεξίας χρησιμοποιώντας ασύρματες τεχνολογίες (Repeater).
- **Σημείο διασύνδεσης με τελικό χρήστη:** Το ακραίο σημείο του δικτύου, αναφορικά με την παροχή χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (Bitstream) που διασυνδέει το τοπικό δίκτυο των τελικών χρηστών με το δίκτυο πρόσβασης.
- **Σημείο Οριοθέτησης (ΣΟ):** Το σημείο σύνδεσης των δικτύων του Παρόχου και της RURAL CONNECT.
- **Χρόνος παράδοσης:** Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα αποστολής της αίτησης στην RURAL CONNECT, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως το χρονικό αυτό διάστημα εμφανίζεται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο ΠΣ της RURAL CONNECT.
- **Ανενεργός χρόνος SLA (parked time):** Είναι ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης ή άρσης βλάβης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
- **Πραγματικός χρόνος παράδοσης:** Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.
- **Χρόνος εντοπισμού βλάβης και απάντησης στον Πάροχο:** Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την αναγγελία της βλάβης, μέχρι τη στιγμή που ο Πάροχος ενημερώνεται για τον εντοπισμό της αιτίας της βλάβης.
- **Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault):** Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την αναγγελία της βλάβης, μέχρι τη στιγμή που ο Πάροχος ενημερώνεται για την άρση της βλάβης.
- **Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης:** Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης.
- **Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ):** Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των επισήμων αργιών.
- **Εργάσιμες ώρες(ΕΩ):** Για εργάσιμες ημέρες, το χρονικό διάστημα από 08:00 π.μ. – 16:00 μ.μ.
- **Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ):** Το ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της RURAL CONNECT που αποτελεί το σημείο αλληλεπίδρασης με τους Παρόχους-πελάτες της) και καλύπτει τις απαιτήσεις υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων, παροχής και υλοποίησης των υπηρεσιών, τιμολόγησης, βλαβοηψίας – βλαβοδιαχείρισης καθώς και παρακολούθησης των δεικτών αποδοτικότητας (SLAs/KPIs) και εξαγωγής σχετικών με αυτούς αναφορών.

- **Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας (Availability):** Ορίζεται, για κάθε υπηρεσία της RURAL CONNECT, το ποσοστό του χρόνου που η υπηρεσία είναι αξιοποιήσιμη.
- **Καθυστερήση Πακέτου (Frame Delay):** Ορίζεται, για κάθε υπηρεσία τύπου Ethernet ή Bitstream της RURAL CONNECT, ο χρόνος που απαιτείται για τη μετάδοση ενός Πλαισίου Ethernet που ανήκει σε συγκεκριμένη κλάση μεταξύ των δύο σημείων οριοθέτησης της υπηρεσίας.
- **Αξιοπιστία (Reliability):** Ορίζεται, για κάθε υπηρεσία τύπου Ethernet ή Bitstream της RURAL CONNECT, το ποσοστό χαμένων Πλαισίων Ethernet (Frame Loss) που ανήκουν σε συγκεκριμένη κλάση μεταξύ των δύο σημείων οριοθέτησης της υπηρεσίας.
- **Μεταβολή Καθυστερήσης (Frame Delay Variation):** Ορίζεται, για κάθε υπηρεσία τύπου Ethernet ή Bitstream της RURAL CONNECT, η απόκλιση στην καθυστέρηση των διαδοχικών Πλαισίων Ethernet που ανήκουν σε συγκεκριμένη κλάση μεταξύ των δύο σημείων οριοθέτησης της υπηρεσίας.

### 1.3 ΕΠΙΠΕΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η RURAL CONNECT θα προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες χονδρικής που καλύπτουν και τα 3 ακόλουθα επίπεδα υπηρεσιών:

- **Υπηρεσίες Επιπέδου 1:** Αφορούν υπηρεσίες Πρόσβαση σε Παθητικές Υποδομές και Ευκολίες Δικτύου. Οι προϋποθέσεις και οι διαδικασίες διάθεσης των υπηρεσιών Επιπέδου 1 περιγράφονται στις ενότητες 3, 4 και 7.
- **Υπηρεσίες Επιπέδου 2:** Αφορούν στην παροχή μισθωμένων γραμμών υψηλής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (Χωρητικότητα - Ethernet). Οι προϋποθέσεις και οι διαδικασίες διάθεσης των υπηρεσιών Επιπέδου 2 περιγράφονται στην ενότητα 5.
- **Υπηρεσίες Επιπέδου 3:** Αφορούν στη διασύνδεση τελικών χρηστών τρίτων Παρόχων και μεταφορά της κίνησής τους σε ένα κεντρικό σημείο (Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης - Bitstream). Οι προϋποθέσεις και οι διαδικασίες διάθεσης των υπηρεσιών Επιπέδου 3 περιγράφονται στις ενότητες 6 και 8.

### 1.4 ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

#### 1.4.1 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

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 περιέρχονται σε γνώση τους πριν, κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων για τη σύναψη της Σύμβασης κατά την εκτέλεση και για δύο έτη 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.

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 ή/και να διεκδικήσουν τα δικαιώματα που απορρέουν από αυτή.

Τα συμβαλλόμενα μέρη θα υπογράψουν Συμφωνία Εμπιστευτικότητας η οποία θα αποτελέσει αναπόσπαστο τμήμα της παρούσης Συμβάσεως και θα περιλαμβάνει ρητή δέσμευση αναφορικά με τις υποχρεώσεις του προηγούμενου εδαφίου.

Η υποχρέωση εχεμύθειας των μερών από το παρόν άρθρο εκτείνεται τόσο κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης όσο 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 καθορισμένη τρόπο λύση της παρούσας.

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.

#### **1.4.2 ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ**

Ο Πάροχος δεν αποκτά κανένα εμπράγματο δικαίωμα, τίτλο ιδιοκτησίας ή / και βάρος επί των ακινήτων και κινητών ιδιοκτησίας, νομής ή / και χρήσης της RURAL CONNECT, με εξαίρεση τα δικαιώματα χρήσης και εκμετάλλευσης που του παρέχονται σύμφωνα με την Σύμβαση.

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν δύνανται να εκχωρήσουν ολικώς ή μερικώς απαιτήσεις που απορρέουν από την Σύμβαση 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.

Κατ' εξαίρεση και χωρίς τη συναίνεση της προηγούμενης παραγράφου (α) η RURAL CONNECT δύνανται να αναθέσει ή εκχωρήσει την εκτέλεση της Σύμβασης σε οποιαδήποτε συνδεδεμένη με αυτόν επιχείρηση (θυγατρική, εταιρεία του Ομίλου κλπ.), (β) αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να εκχωρήσουν το δικαίωμα είσπραξης των απαιτήσεων τους 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, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην ελληνική νομοθεσία.

Χωρίς την προβλεπόμενη ανωτέρω συναίνεση του άλλου συμβαλλομένου μέρους, τα συμβαλλόμενα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να μεταβιβάσουν τα συμβατικά τους δικαιώματα και υποχρεώσεις σε τρίτο μέρος ως συνέπεια της μεταβίβασης των σχετικών τηλεπικοινωνιακών αδειών ή/ και της αλλαγής ελέγχου της επιχείρησής τους, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, υπό την προϋπόθεση ότι το τρίτο μέρος αναλαμβάνει όλες τις



συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες του συμβαλλομένου μέρους που τις μεταβιβάζει. Το κόστος των απαιτούμενων εργασιών θα επιβαρύνει τον εκδοχέα.

Χωρίς τη συναίνεση αλλά απλώς με έγγραφη γνωστοποίηση στον Πάροχο επιτρέπεται η μεταβίβαση ολικώς των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων της σύμβασης από την RURAL CONNECT στην ΚτΠ Α.Ε. ή σε τρίτον που θα υποδείξει η τελευταία, σε περίπτωση λύσης με οιονδήποτε τρόπο της Σύμβασης Σύμπραξης της RURAL CONNECT με την ΚτΠ Α.Ε. για το Έργο. Η ΚτΠ Α.Ε. ή ο τρίτος που θα υπεισέλθει στη σύμβαση δεσμεύεται πλήρως και ανεπιφύλακτα από τους όρους αυτής.

### 1.4.3 ΛΥΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Σύμβαση λύεται:

- a. Καθ' οιονδήποτε χρόνο μετά από γραπτή συμφωνία των συμβαλλομένων.
- b. Με έγγραφη ανατιολόγητη καταγγελία του Παρόχου κοινοποιούμενη προ εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών στην RURAL CONNECT εφόσον η μεταξύ τους σύμβαση έχει καταστεί αορίστου χρόνου.
- c. Με έγγραφη καταγγελία για ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο, ιδίως για την περίπτωση υπαίτιας παράβασης όρου αυτής. Στην περίπτωση αυτή, ο συμβαλλόμενος θα κοινοποιεί στον έτερο συμβαλλόμενο γραπτή ειδοποίηση αναφέροντας συγκεκριμένα την ή τις παραβάσεις και τάσσοντας προθεσμία συμμόρφωσης τριάντα (30) εργασίμων ημερών από την εν λόγω ειδοποίηση. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης κατά την ως άνω ταχθείσα προθεσμία, ο συμβαλλόμενος θα έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την σύμβαση με την κοινοποίηση ειδοποίησης προ τριών (3) ημερολογιακών ημερών προς το υπαίτιο μέρος και μετά το πέρας της προθεσμίας αυτής επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας.

Ειδικό και σπουδαίο λόγο στα πλαίσια της παρούσας ενδεικτικώς συνιστούν:

- Η μη εξόφληση οφειλών σύμφωνα με τις διατάξεις και διαδικασίες της παρούσας.
- Η μη προσκόμιση εγγυητικών επιστολών και η μη αντικατάσταση εγγυητικής επιστολής που έληξε ή που κατέπεσε ολικά ή μερικά σύμφωνα με τις διαδικασίες και διατάξεις της παρούσας.
- Η διακινδύνευση της ακεραιότητας του δικτύου από ένα εκ των συμβαλλόμενων μερών.
- Η κήρυξη ενός εκ των μερών σε κατάσταση πτώχευσης ή η κατάθεση αίτησης του ιδίου για την κήρυξή του σε πτώχευση ή η υποβολή αίτησης ή η θέση σε διαδικασία εξυγίανσης ή η θέση σε αναγκαστική διαχείριση καθώς και η λύση ή ακύρωση ή ανάκληση της άδειάς του.
- Η περίπτωση του τελευταίου εδαφίου της παραγράφου 1.4.5 της παρούσας (Ανωτέρα βία).

- Η άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας στην περίπτωση της μη εμπρόθεσμης εξόφλησης των τιμολογίων και της μη προσκόμισης εγγυητικής επιστολής ή άλλης μορφής εγγύησης καθώς και της μη αντικατάστασης εγγυητικής επιστολής ή άλλης μορφής εγγύησης που κατέπεσε ολικά ή μερικά ρυθμίζεται στην ενότητα 2 (Οικονομικοί Όροι) της παρούσας. Στις περιπτώσεις που η καταγγελία ασκείται λόγω κήρυξης σε πτώχευση του αντισυμβαλλομένου ή κατάθεσης αίτησης του ίδιου για την κήρυξή του σε πτώχευση, υποβολής αίτησης ή θέσης σε διαδικασία εξυγίανσης, θέσης σε διαχείριση, λύσης, ακύρωσης ή ανάκλησης της άδειας του αντισυμβαλλομένου, καθώς και στην περίπτωση του τελευταίου εδαφίου της παραγράφου 1.4.5 της παρούσας (Ανωτέρα βία), έχει άμεση ισχύ από την κοινοποίησή της.

- d. Με έγγραφη καταγγελία προ 15 ημερών αζημίως από την RURAL CONNECT σε περίπτωση πρόωρης λύσης της σύμβασης σύμπραξης και μη μεταβίβασης της παρούσας σύμβασης από πλευράς του στην ΚτΠ Α.Ε. ή σε οποιονδήποτε τρίτο υποδείξει η τελευταία.

Σε περίπτωση της καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσης της παρούσας Σύμβασης, παύει αυτοδικαίως και η παροχή όλων των υπηρεσιών/συνδέσεων προς τον Πάροχο και όλες οι οφειλές του Παρόχου, απορρέουσες από την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης, καθίστανται απαιτητές και ληξιπρόθεσμες από την ημερομηνία της λύσης της και, σε περίπτωση μη καταβολής τους, η RURAL CONNECT έχει δικαίωμα να προβεί σε άμεση κατάπτωση των εις χείρας του εγγυήσεων προς είσπραξη των ληξιπρόθεσμων αυτών οφειλών.

Σε περίπτωση καταγγελίας της μίσθωσης εκάστης υπηρεσίας από τον Πάροχο πριν τη συμπλήρωση του ελαχίστου χρόνου μίσθωσης της υπηρεσίας, ο Πάροχος υποχρεούται να καταβάλει στην RURAL CONNECT τα τέλη/μισθώματα που αντιστοιχούν στο χρόνο που υπολείπεται έως τη λήξη της υποχρεωτικής διάρκειας μίσθωσης της υπηρεσίας.

#### **1.4.4 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ**

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

#### **1.4.5 ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν καθίσταται υπαίτιο για οποιαδήποτε αδυναμία εκπλήρωσης ή μη προσήκουσα εκπλήρωση των υποχρεώσεων του που προβλέπονται από την παρούσα Σύμβαση, στην περίπτωση που αυτή η αποτυχία οφείλεται σε γεγονότα ανωτέρας βίας. Ως γεγονός ανωτέρας βίας 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 υποχρεώσεών του.

Σε περίπτωση επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την παρούσα και συνδέονται αιτιωδώς με την ανωτέρω βία αναστέλλονται για όλη τη διάρκεια ισχύος των γεγονότων αυτών.

Εμφανιζομένου λόγου ανωτέρας βίας που δεν θα είναι κοινώς γνωστός, το πληττόμενο Μέρος υποχρεούται, εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από της εμφανίσεως του, να τον γνωστοποιήσει εγγράφως στο άλλο Μέρος. Ενόσω υφίσταται και διαρκεί ο λόγος της ανωτέρας βίας κατά τα ανωτέρω, τα Μέρη 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 και επίσης να αναζητούν εύλογες εναλλακτικές μεθόδους για την επίτευξη ισοδύναμων αποτελεσμάτων σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση.

Στην περίπτωση που τα εν λόγω γεγονότα ανωτέρας βίας συνεχιστούν για χρονική περίοδο τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, τότε τα Μέρη θα συνεννοηθούν με καλή πίστη προκειμένου να καταλήξουν σε συμφωνία για τις απαιτούμενες ενέργειες σύμφωνα με τις περιστάσεις ή για να τροποποιήσουν (εφ' όσον είναι επαρκώς δικαιολογημένο) τους όρους της παρούσας Σύμβασης συνεπεία της εξακολούθησης της ανωτέρας βίας, και να καθορίσουν ταυτόχρονα τις περαιτέρω σχέσεις τους.

Αν τα Μέρη δεν κατορθώσουν να συμφωνήσουν να αναλάβουν δράση ή να τροποποιήσουν τους όρους της παρούσας ή να λύσουν τη Σύμβαση κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας, τότε, σε περίπτωση διάρκειας των γεγονότων ανωτέρας βίας μεγαλύτερης από ενενήντα (90) εργάσιμες ημέρες (εκτός εάν με βάση ειδικότερη διάταξη της παρούσας προβλέπεται συντομότερη προθεσμία), οποιοδήποτε των Μερών έχει το δικαίωμα να λύσει μονομερώς τη Σύμβαση, ειδοποιώντας εγγράφως το άλλο Μέρος, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που υφίσταντο πριν από την εν λόγω λύση της Σύμβασης, δηλαδή κάθε Μέρος θα εκπληρώσει όλες τις συμβατικές υποχρεώσεις του που είχαν καταστεί ληξιπρόθεσμες πριν την εμφάνιση του γεγονότος ανωτέρας βίας.

#### **1.4.6 ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ – ΕΥΘΥΝΗ**

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 οποιουδήποτε εν γένει προσώπου 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 της παρούσας ή σε προσβολή δικαιωμάτων εχεμύθειας/ απορρήτου τρίτων.

Η RURAL CONNECT ουδεμία ευθύνη φέρει για τις εργασίες στο χώρο του Παρόχου (συμπεριλαμβανομένων των κόμβων RIX και ΚΠΣΠ Α) ή του πελάτη αυτού, οι οποίες γίνονται από τον Πάροχο ή από οποιονδήποτε τρίτο (ο οποίος δεν ανήκει στο προσωπικό της RURAL CONNECT ούτε άλλως συνδέεται με αυτόν, ιδίως με σχέση προστήσεως).

#### **1.4.7 ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ**

Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυση τυχόν διαφορών και τυχόν διαφωνιών που προκύπτουν από την ερμηνεία και την υλοποίηση της παρούσας Σύμβασης.

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

### **1.5 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

Για την υποστήριξη της παροχής των υπηρεσιών της RURAL CONNECT που περιγράφονται στην παρούσα Προσφοράς πρόκειται να αναπτυχθούν Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ).

Κύριος σκοπός των συστημάτων αυτών θα είναι η διευκόλυνση της κατάθεσης αιτήσεων για τις εν λόγω υπηρεσίες από τον Πάροχο προς την RURAL CONNECT και η επιτάχυνση της επεξεργασίας τους από όλους τους εμπλεκόμενους.

Τα Υποστηρικτικά Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ) καλύπτουν τις απαιτήσεις υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων, παροχής και υλοποίησης των υπηρεσιών, τιμολόγησης, βλαβοληψίας – βλαβοδιαχείρισης καθώς και παρακολούθησης των δεικτών αποδοτικότητας (SLAs/KPIs) και εξαγωγής σχετικών με αυτούς αναφορών, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 1.7. Το Πληροφοριακό Σύστημα που θα αποτελεί σημείο αλληλεπίδρασης με τους Παρόχους-πελάτες της RURAL CONNECT θα είναι προσβάσιμο τόσο από τους Παρόχους, όσο και από τους αρμόδιους εξουσιοδοτημένους μηχανισμούς ελέγχου και εποπτείας της Αναθέτουσας Αρχής και ανά πάσα στιγμή πλήρως ενημερωμένο ως προς την φάση διεκπεραίωσης των αιτήσεων.

Το ΠΣ θα τηρεί δείκτες αποδοτικότητας καθώς και δεδομένα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των αιτήσεων. Σε κάθε αίτημα που υποβάλλεται στο ΠΣ, καθώς και σε κάθε απάντηση μέσω του ίδιου συστήματος, το σύστημα θα αποδίδει αυτόματα μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης του ηλεκτρονικού εντύπου και θα καταγράφει την ημερομηνία και ώρα δημιουργίας του.

Η καταχώρηση αιτημάτων, η ενημέρωση για την πρόδοό τους και η εν γένει αλληλεπίδραση μεταξύ της RURAL CONNECT και Παρόχων-Πελατών θα πραγματοποιείται υποχρεωτικά μέσω του ΠΣ, με την εξαίρεση τυχόν συνεννοήσεων και διευκρινήσεων που θα απαιτούν διαλογική επικοινωνία. Η εξυπηρέτηση των αιτημάτων από την RURAL CONNECT θα πραγματοποιείται με τήρηση της χρονικής προτεραιότητάς τους, βάσει της χρονοσήμανσης τους.

Ο Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT να εκτυπώνει την σχετική αίτηση / απάντηση / αναγγελία στην οποία φαίνεται ο μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης και η σχετική ημερομηνία και ώρα, τα οποία αποτελούν αποδεικτικό στοιχείο σε περιπτώσεις διαφωνίας. Ο υπολογισμός τυχών ρητρών θα γίνεται βάσει των στοιχείων που αφορούν την διεκπεραίωση κάθε αίτησης, σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παρούσα, και τηρούνται από το ΠΣ της RURAL CONNECT. Τα εν λόγω στοιχεία θα είναι διαθέσιμα μέσω του ΠΣ σε κάθε ενδιαφερόμενο στο μέτρο που αφορούν αιτήματά του και συνολικά στους μηχανισμούς ελέγχου και εποπτείας της Αναθέτουσας Αρχής. Μέσω του συγκεκριμένου συστήματος, ο Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της κατάστασης των αιτήσεών του.

## 1.6 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η RURAL CONNECT εξασφαλίζει για το Πληροφοριακό Σύστημα:

- Διαθεσιμότητα Εφαρμογής: 99,9% ανά έτος, μη συμπεριλαμβανομένου του χρόνου συντήρησης και προγραμματισμένων διακοπών
- Χρόνος απόκρισης σε αίτηση: Το 95% των αιτήσεων θα πρέπει να τυγχάνει επεξεργασίας σε λιγότερο από δέκα (10) δευτερόλεπτα.
- 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. Στις περιπτώσεις αυτές θα προηγείται η ειδοποίηση της Αναθέτουσας Αρχής, της ΕΕΤΤ και των Παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση της διακοπής.
- Προγραμματισμένη διακοπή υπηρεσίας (εκτεταμένη): Το πολύ 18 ώρες το μήνα, μόνο Κυριακή και μόνο για τις ώρες 06:00 έως 24:00. Στις περιπτώσεις αυτές θα προηγείται η ειδοποίηση των Παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση της διακοπής.

Οι αναφορές από πλευράς του Παρόχου για τυχόν προβλήματα στη λειτουργία του ΠΣ θα διεκπεραιώνονται με ηλεκτρονική αλληλογραφία μέσω κατάλληλων λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα γνωστοποιήσουν αμφότερες οι πλευρές (RURAL CONNECT – Πάροχος).

## 1.7 ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η RURAL CONNECT εκδίδει και κοινοποιεί ανά έτος Δείκτες Αποδοτικότητας (Δ.Α.) όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- όσον αφορά στους εξουσιοδοτημένους μηχανισμούς ελέγχου και εποπτείας της Αναθέτουσας Αρχής, Δ.Α. βασισμένους στο σύνολο των εξυπηρετούμενων Παρόχων και
- ανά ενδιαφερόμενο Πάροχο Δ.Α. με βάση τα στοιχεία που τον αφορούν.

Οι Δ.Α περιλαμβάνουν τα εξής στοιχεία:

- Αριθμός αιτήσεων ανά ενδιαφερόμενο Πάροχο, ανά μήνα, ανά κατηγορία αίτησης.
- Αριθμός και ποσοστό αιτήσεων που διεκπεραιώθηκαν εμπρόθεσμα ανά ενδιαφερόμενο Πάροχο, ανά κατηγορία αίτησης.
- Μέσο χρόνο διεκπεραίωσης αιτήσεων ανά ενδιαφερόμενο Πάροχο, ανά κατηγορία αίτησης.
- Αριθμός απορριφθέντων αιτήσεων, ανά κατηγορία αίτησης, ανά αιτιολογία της απόρριψής τους ανά ενδιαφερόμενο Πάροχο.
- Το μέσο και μέγιστο χρόνο διεκπεραίωσης αίτησης ανά κατηγορία αίτησης για το 80%, το 95% και το 100% των αιτημάτων.
- Τον αριθμό των αιτημάτων για τα οποία δεν έγινε ενεργοποίηση εντός του προβλεπόμενου χρόνου και κατηγοριοποίηση των λόγων μη ενεργοποίησης εντός του προβλεπόμενου χρόνου
- Αριθμός και ποσοστό αναφερόμενων βλαβών (ανά προτεραιότητα) ανά ενδιαφερόμενο Πάροχο, ανά κατηγορία βλάβης.
- Αριθμός και ποσοστό βλαβών που αποκαταστάθηκαν εκτός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά ενδιαφερόμενο Πάροχο ανά κατηγορία βλάβης.
- Μέσος αριθμός ημερολογιακών ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά Πάροχο
- Αριθμός και ποσοστό βλαβών που αποκαταστάθηκαν εντός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά ενδιαφερόμενο, ανά κατηγορία βλάβης.
- Αριθμός βλαβών για τις οποίες πραγματοποιήθηκε συνδυαστικό ραντεβού ανά Πάροχο
- Εκκρεμείς αιτήσεις: Το σύνολο των αιτήσεων που εκκρεμούν την δεδομένη στιγμή ανά Πάροχο, ημερομηνία αίτησης και είδος αίτησης.
- Υλοποιημένες αιτήσεις: Όλες οι αιτήσεις που έχουν υλοποιηθεί έως την δεδομένη στιγμή ανά Πάροχο, ημερομηνία υλοποίησης, είδος αίτησης.
- Αριθμό Ενεργών συνδέσεων ανά υπηρεσία ανά Πάροχο.

- Αριθμό ενεργών συνδέσεων ανά υπηρεσία ανά ΚΠΣΠ ανά RIX ανά Πάροχο.

## **1.8 ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

Η RURAL CONNECT δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω του οποίου οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αποστέλλουν αναφορές προβλημάτων και ερωτήματα σχετικά με την λειτουργία του ΠΣ. Η RURAL CONNECT απαντά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

## **1.9 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

Το σύστημα, πέραν της Αναθέτουσας Αρχής, είναι διαθέσιμο σε όλους τους διαπιστευμένους Παρόχους που έχουν υπογράψει σχετική Σύμβαση. Για την εισαγωγή κάποιου χρήστη στο σύστημα, απαιτείται η χρήση ονόματος χρήστη (username) και κωδικού πρόσβασης (password) που δίνεται από την RURAL CONNECT.

Αν ο ενδιαφερόμενος Πάροχος δεν έχει username/password, το σύστημα μέσω του συνδέσμου "Εγγραφή", θα τον παραπέμπει στην φόρμα αίτησης διάθεσης κύριου username/password. Στην αίτηση αυτή ο ενδιαφερόμενος Πάροχος θα πρέπει να συμπληρώνει τα στοιχεία του και ταυτόχρονα θα του παρουσιάζονται οι προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται.

Η ημερομηνία Αίτησης θα συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα. Όταν η αίτηση εγκριθεί από τους υπεύθυνους της RURAL CONNECT, ο ενδιαφερόμενος Πάροχος πρέπει να παραλάβει αντίστοιχο κωδικό Πρόσβασης, υπογράφοντας το σχετικό πρωτόκολλο παράδοσης - παραλαβής. Η παραλαβή κωδικού πρόσβασης (password) και η χρήση του συστήματος τεκμαίρει αναγνώριση, από πλευράς του ενδιαφερόμενου Παρόχου, των αιτήσεων που στη συνέχεια θα κατατεθούν από τον/τους λογαριασμούς της εταιρείας του..

## **1.10 ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ**

Η RURAL CONNECT δημοσιεύει τους όρους πρόσβασης και όλες τις απαραίτητες τεχνικές πληροφορίες για την διασύνδεση και παροχή των υπηρεσιών. Οι εν λόγω πληροφορίες αφορούν σε κάθε παρεχόμενη υπηρεσία και δημοσιεύονται στον δικτυακό του τόπο.

Συγκεκριμένα, η RURAL CONNECT δημοσιεύει στον δικτυακό του τόπο πληροφορίες σχετικά με τεχνικές προϋποθέσεις παροχής των υπηρεσιών.

## 2 ΕΝΟΤΗΤΑ 2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

### 2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ο Πάροχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει εμπρόθεσμα στην RURAL CONNECT τα εκάστοτε ισχύοντα τέλη για την παροχή των υπηρεσιών της RURAL CONNECT τις οποίες λαμβάνει σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης καταβολής τα τέλη επιβαρύνονται με τον τόκο υπερημερίας από την ημερομηνία λήξης που αναφέρεται στο τιμολόγιο.

- Τα δημοσιευμένα τέλη της RURAL CONNECT για την παροχή υπηρεσιών βάσει της παρούσας Προσφοράς δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ. Ο Πάροχος επιβαρύνεται με ΦΠΑ σύμφωνα με τον ισχύοντα κάθε φορά συντελεστή.
- Τα προβλεπόμενα από το τιμολόγιο τέλη παροχής των υπηρεσιών, είναι απαιτητά καθ' όλη την διάρκεια παροχής υπηρεσιών βάσει της παρούσας Προσφοράς αλλά και μετά την καταγγελία της σχετικής Σύμβασης, εφ' όσον αυτά αναφέρονται σε χρονικό διάστημα μέχρι την καταγγελία και με αυτή καθίστανται ληξιπρόθεσμα και απαιτητά.

### 2.2 ΕΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ

Η RURAL CONNECT εκδίδει για τις υπηρεσίες που παρέχονται βάσει της παρούσας Προσφοράς και για κάθε περίοδο χρέωσης, τιμολόγια, τα οποία ορίζουν το συνολικό ποσό χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η διαδικασία έκδοσης τιμολογίων εκτελείται για κάθε περίοδο χρέωσης και περιλαμβάνει:

- Τιμολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών. Αφορά στην τιμολόγηση των παρεχόμενων προς τον Πάροχο υπηρεσιών, σύμφωνα με την παρούσα προσφορά αναφοράς καθώς και τις τεχνο-οικονομικές προσφορές που έχουν εγκριθεί.
- Δημιουργία τιμολογίου πελάτη. Προβλέπεται η έγκαιρη και ακριβής έκδοση τιμολογίου σύμφωνα με τον τρόπο χρέωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα εν λόγω τιμολόγια περιλαμβάνουν με σαφήνεια κατ' ελάχιστο τις 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 προκαταβάλλονται
  - Τρόπος πληρωμής



- Κωδικό Εντολής πληρωμής σε Τράπεζα
  - Περιγραφή παρεχόμενης υπηρεσίας
  - Τόπος – διεύθυνση παρεχόμενης υπηρεσίας (εάν υφίσταται η πληροφορία για την συγκεκριμένη υπηρεσία)
  - 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
- Διάθεση τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή καθώς και ανάλυση χρεώσεων, μέσω ηλεκτρονικού αρχείου που τοποθετεί η RURAL CONNECT σε SFTP server, προκειμένου να αποκτήσει ο Πάροχος πρόσβαση σ' αυτό μέσω πρωτοκόλλου FTP. Η RURAL CONNECT αποστέλλει μέσω e-mail σε ηλεκτρονική (ές) διεύθυνση (-εις) που έχει υποδείξει ο Πάροχος στην RURAL CONNECT (τουλάχιστον μία ηλεκτρονική διεύθυνση του Παρόχου απαιτείται να είναι group mail) ενημέρωση ότι τα ηλεκτρονικά αρχεία του εν λόγω τιμολογίου είναι διαθέσιμα στον SFTP server.

Σε περίπτωση όπου ο Πάροχος αντιμετωπίσει τεχνικές δυσκολίες στην παραλαβή του τιμολογίου από τον SFTP server, οι οποίες οφείλονται στην τεχνική υποδομή της RURAL CONNECT, οφείλει να αποστείλει σε μία ημέρα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην RURAL CONNECT, αναφέροντας την ημερομηνία και ώρα της αποτυχημένης προσπάθειας πρόσβασης και περιγραφή του προβλήματος. Η RURAL CONNECT οφείλει να απαντήσει εντός μίας (1) ΕΗ από την παραλαβή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο χρόνος από την αποστολή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Πάροχο μέχρι την ενημέρωση από την RURAL CONNECT για την αποκατάσταση του προβλήματος, θεωρείται ανενεργός χρόνος.

Ο Πάροχος οφείλει να προβεί σε σχετικές ρυθμίσεις στον mail server του ώστε η διεύθυνση αποστολής της RURAL CONNECT να είναι σε white list και να μην μπλοκάρονται τα e-mail της RURAL CONNECT ως ανεπιθύμητα. Αποδεικτικό παραλαβής του τιμολογίου αποτελεί το e-mail παράδοσης του ανωτέρω e-mail, που αποστέλλεται αυτόματα από τον mail server του Παρόχου (ο Πάροχος οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ρυθμίσεις ώστε ο mail server του να αποστέλλει την εν λόγω απάντηση παραλαβής στον mail server της RURAL CONNECT). Τα ανωτέρω πραγματοποιούνται από την RURAL CONNECT εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη της περιόδου χρέωσης για τα τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά (στο εν λόγω τιμολόγιο περιλαμβάνονται και τα πάγια τέλη που

προκαταβάλλονται). Ο Πάροχος οφείλει να γνωστοποιεί στην RURAL CONNECT κάθε αλλαγή της (-ων) ηλεκτρονικής (-ών) διεύθυνσης (-ων) αποστολής των λογαριασμών, τουλάχιστον ένα μήνα πριν τη θέση αυτής (-ών) σε ισχύ.

Τα πιστωτικά σημειώματα εκδίδονται από την RURAL CONNECT εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από το χρονικό σημείο που προκύπτει η υποχρέωσή του για την έκδοση τους. Το ποσό που αναφέρεται στο πιστωτικό σημείωμα, συμψηφίζεται από την RURAL CONNECT στον αμέσως επόμενο λογαριασμό.

Η χρέωση των υπηρεσιών που λαμβάνει ο Πάροχος σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά, αρχίζει από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της ημερομηνίας παράδοσης κάθε υπηρεσίας, η οποία ορίζεται με τη διαδικασία παράδοσης / παραλαβής όπως περιγράφεται στις σχετικές Ενότητες.

Σε περίπτωση μεταβολής κάποιας υπηρεσίας και μετά την ολοκλήρωση της μεταβολής θα υπολογίζεται το αναλογούν τέλος της προηγούμενης υπηρεσίας από την ημερομηνία έναρξης του κύκλου τιμολόγησης έως και την ημερομηνία μεταβολής και το αναλογούν τέλος της νέας υπηρεσίας από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της μεταβολής έως την ημερομηνία τερματισμού του κύκλου τιμολόγησης.

Σε περίπτωση κατάργησης κάποιας υπηρεσίας εξετάζεται εάν πρόκειται περί πρόωρης ή κανονικής κατάργησης. Ως πρόωρη κατάργηση θεωρείται η κατάργηση μιας υπηρεσίας πριν παρέλθει η Ελάχιστη διάρκεια παραμονής (αρχομένης από την ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας) όπως προσδιορίζεται σε κάθε υπηρεσία. Ως κανονική κατάργηση θεωρείται αυτή που πραγματοποιείται μετά την Ελάχιστη διάρκεια παραμονής. Σε περίπτωση πρόωρης κατάργησης εφαρμόζεται Τέλος πρόωρης κατάργησης, που ισούται με το ανηγμένο σε ημέρες περιοδικό τέλος της υπηρεσίας επί το πλήθος των ημερών που υπολείπονται από την ολοκλήρωση της κατάργησης έως την Ελάχιστη διάρκεια παραμονής.

Σε περίπτωση κανονικής κατάργησης υπολογίζεται η ημερομηνία αποχρέωσης ως η επομένη ημερολογιακή της ημερομηνίας ολοκλήρωσης της κατάργησης.

### **2.3 ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ**

Ο Πάροχος υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια εντός της αναγραφόμενης σε καθένα από αυτά ημερομηνίας εξόφλησης η οποία δεν θα είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού παραστατικού υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει τεθεί στη διάθεσή του το αργότερο εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την έκδοσή του (η διάθεσή των τιμολογίων θα αποδεικνύεται πάντα με αποδεικτικό). Στην περίπτωση κατά την οποία τα τιμολόγια δεν τεθούν στη διάθεση του Παρόχου εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την έκδοσή τους τότε η προθεσμία εξόφλησής τους παρατείνεται έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη συμπλήρωση δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους στον Πάροχο.

Κατά την περίπτωση όπου ο Πάροχος, δεν καταβάλλει το οφειλόμενο ποσό εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο τότε ο Πάροχος 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 και με τα ειδικά οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο, αναφορικά με την έκδοση και την παράδοση των τιμολογίων.

Σε κάθε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα περί αμφισβήτησης στην παρούσα Προσφορά.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, η RURAL CONNECT δεν ευθύνεται για τυχόν καταβληθέντα ποσά αποζημίωσης ή και επιστροφές προς τον τελικό χρήστη, λόγω μη παροχής ή πλημμελούς παροχής της υπηρεσίας από υπαιτιότητα του Παρόχου.

## **2.4 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

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

- a. Με Πάγια Εντολή σε Τράπεζα (για αυτόματη εξόφληση με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη)
- b. Με Εντολή Πληρωμής σε Τράπεζα, ανάλογα με τα μέσα που παρέχει η κάθε Τράπεζα στους πελάτες της (Διατραπεζικό Σύστημα (Diasdebit), Internet Banking, PhoneBanking, ATM & (Καταστήματα Τραπεζών).

## **2.5 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ**

Η RURAL CONNECT θα αποθηκεύει τις Πληροφορίες Χρεώσεων για περίοδο ενός έτους τουλάχιστον από την Ημερομηνία έκδοσης των Τιμολογίων των υπηρεσιών βάσει της παρούσας Προσφοράς. Οι Πληροφορίες Χρεώσεων θα παραχωρούνται δωρεάν μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου και θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τους σκοπούς διακανονισμού αμφισβήτησεων/διαφορών, κατόπιν εγγράφου αιτήματος οιοδήποτε των μερών το οποίο υποβάλλεται μέσα στην προθεσμία αμφισβήτησης του σχετικού τιμολογίου. Οι παρεχόμενες πληροφορίες διέπονται από την αρχή της εμπιστευτικότητας. Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, οι Πληροφορίες Χρεώσεων θα διατηρούνται μέχρι την άρση της αμφισβήτησης του σχετικού τιμολογίου και σε περίπτωση που η αμφισβήτηση τεθεί σε δικαστική επίλυση μέχρι την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

## **2.6 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

Ο Πάροχος έχει, σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά, το δικαίωμα αμφισβήτησης της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των χρεώσεων του τιμολογίου ενώπιον της RURAL CONNECT σε πρώτο στάδιο και ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών συσταθείσα από εμπειρογνώμονες τόσο της RURAL CONNECT όσο και του Παρόχου σε δεύτερο επίπεδο. Ο Πάροχος για κάθε υπηρεσία που αμφισβητεί τη χρέωση αναφέρει το λόγο της αμφισβήτησης, παρέχει τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν το λόγο αμφισβήτησης και κατηγοριοποιεί τις περιπτώσεις με τον ίδιο λόγο αμφισβήτησης.

Προκειμένου να ασκήσει το εν λόγω δικαίωμα, ο Πάροχος καταβάλλει προς την RURAL CONNECT το ύψος του τιμολογίου το οποίο δεν θέτει υπό αμφισβήτηση, άλλως η αίτηση

δεν γίνεται δεκτή. Αναφορικά με το ποσό το οποίο αμφισβητεί, ο Πάροχος μπορεί εναλλακτικά:

1. Να πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο, ώστε να μη βαρύνεται με τόκους υπερημερίας.
2. 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 η RURAL CONNECT δικαιούται να ζητήσει και ο Πάροχος 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 αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς. Στην περίπτωση που η RURAL CONNECT απαιτήσει την ως άνω εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης, η αίτηση αμφισβήτησης δεν γίνεται δεκτή αν δεν κατατεθεί η εγγυητική επιστολή.

Ο Πάροχος δύναται να αμφισβητήσει χρεώσεις τιμολογίου ως ακολούθως:

1. Οποτεδήποτε στο διάστημα 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.
2. 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.
3. Οποτεδήποτε μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου εάν η αμφισβήτηση αφορά μη συμμόρφωση της RURAL CONNECT με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου, υπό την προϋπόθεση ότι η αμφισβήτηση πραγματοποιήθηκε εντός έξι (6) μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου.

Στην αίτηση προσδιορίζεται σαφώς το μέρος του τιμολογίου που αμφισβητείται και κατά πόσο ο Πάροχος έχει καταβάλει ή όχι προς την RURAL CONNECT, κατά τη δήλη ημερομηνία την οποία όριζε το τιμολόγιο, το ποσό το οποίο αμφισβητεί. Παράλληλα, στην αίτηση επισυνάπτεται και κάθε αναγκαίο στοιχείο / πληροφορία επαλήθευσης. Η RURAL CONNECT απαντά στην εν λόγω αίτηση του Παρόχου εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την υποβολή της, εγγράφως και αιτιολογημένως, αποστέλλοντας όλα τα συνοδευτικά στοιχεία τιμολόγησης.

Σε περίπτωση – ολικής ή μερικής – αποδοχής της αίτησης από την RURAL CONNECT λαμβανομένων υπ' όψιν των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων:

1. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πάροχος έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, η RURAL CONNECT εκδίδει εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της απάντησής του από τον Πάροχο, πιστωτικό τιμολόγιο για το ποσό το οποίο η RURAL CONNECT αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον Πάροχο, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.

Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την επομένη της ημερομηνίας καταβολής του αμφισβητούμενου ποσού από τον Πάροχο προς την RURAL CONNECT ή από τη δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του, όποια εκ των δύο είναι χρονικά μεταγενέστερη έως την ημερομηνία εξόφλησης του οφειλόμενου ποσού.

2. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πάροχος δεν έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, η RURAL CONNECT εκδίδει, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της απάντησής του από τον Πάροχο, πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο στο οποίο θα συνυπολογίζονται: i) πίστωση για το ποσό το οποίο η RURAL CONNECT αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον Πάροχο, ii) χρέωση για τους τόκους του ποσού το οποίο η RURAL CONNECT εξακολουθεί να θεωρεί ως οφειλόμενο από τον Πάροχο. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την επομένη της δήλης ημέρας την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του έως την ημερομηνία εξόφλησης του οφειλόμενου ποσού.

Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απόρριψης της αίτησης του Παρόχου από την RURAL CONNECT, ο Πάροχος δικαιούται να ζητήσει από την RURAL CONNECT με έγγραφό του, το οποίο αποστέλλει στην RURAL CONNECT εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της έγγραφης ειδοποίησης της RURAL CONNECT 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 την RURAL CONNECT, ορίζοντας ταυτόχρονα με το έγγραφό του έως δύο (2) εκπροσώπους στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η RURAL CONNECT, μετά τη λήψη του εγγράφου αυτού του Δικαιούχου, ορίζει έως δύο (2) εκπροσώπους του στη συγκεκριμένη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, τους οποίους γνωστοποιεί στον Πάροχο με έγγραφό του. Η εν λόγω Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών συγκροτείται εντός προθεσμίας πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης του αιτήματος του Παρόχου προς την RURAL CONNECT. Η ανωτέρω Επιτροπή συνεδριάζει σε τόπο και χρόνο 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 δε μετέχουν στη λήψη απόφασης της Επιτροπής.

Τα συμβαλλόμενα μέρη υποχρεούνται να υποβάλλουν στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την συγκρότησή της αναλυτικά στοιχεία για τις υπηρεσίες και την περίοδο χρέωσης όπου εντοπίζεται η διαφωνία, προς απόδειξη της ακρίβειας των υπολογισμών τους. Εφόσον κάποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν προσκομίσει τα στοιχεία αυτά εντός της ως άνω προθεσμίας, τότε τα στοιχεία που προσκομίζονται από το άλλο συμβαλλόμενο μέρος θα γίνονται αυτομάτως αποδεκτά. Τα εν λόγω στοιχεία χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό επίλυσης της συγκεκριμένης διαφοράς. Τα στοιχεία τα οποία τα μέλη της Επιτροπής λαμβάνουν σε γνώση λόγω της ιδιότητάς τους θεωρούνται εμπιστευτικά και τα μέλη δεσμεύονται να μην τα γνωστοποιήσουν μετά το πέρας αυτής προς οιονδήποτε τρίτο πρόσωπο πέραν της Επιτροπής. 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 για όσο χρονικό διάστημα υπάρχει εκκρεμής

διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών. Τα συμβαλλόμενα μέρη θα ενεργούν καλόπιστα ώστε οι διαφορές να αίρονται με διάθεση εξεύρεσης λύσης. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση επί της διαφοράς το αργότερο σε αποκλειστική προθεσμία ενός (1) μηνός από την συγκρότησή της.

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

- i. στην περίπτωση κατά την οποία ο Πάροχος έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, η RURAL CONNECT εκδίδει, εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής, πιστωτικό τιμολόγιο για το ποσό το οποίο η Επιτροπή αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον Πάροχο, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την επομένη της ημερομηνίας καταβολής του αμφισβητούμενου ποσού από τον Πάροχο προς την RURAL CONNECT ή από τη δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του, όποια εκ των δύο είναι χρονικά μεταγενέστερη έως την ημερομηνία εξόφλησης του οφειλόμενου ποσού.
- ii. στην περίπτωση κατά την οποία ο Πάροχος δεν έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, η RURAL CONNECT εκδίδει, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής, πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο στο οποίο θα συνοπολογίζονται: i) πίστωση για το ποσό το οποίο η Επιτροπή αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον Πάροχο, ii) χρέωση για τους τόκους του ποσού το οποίο η Επιτροπή κατέληξε ως οφειλόμενο από τον Πάροχο. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την επομένη της δήλης ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του έως την ημερομηνία εξόφλησης του οφειλόμενου ποσού.

Ορίζεται, ειδικά, ότι στην αμφισβήτηση λογαριασμού:

- κάθε πίστωση ποσού από την RURAL CONNECT γίνεται στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση του Παρόχου περί αποδοχής της αίτησής του από την RURAL CONNECT ή από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.
- τα χρεωστικά τιμολόγια θα είναι πληρωτέα το αργότερο έως τη δέκατη εργάσιμη ημέρα από την παράδοσή τους στον Πάροχο (η παράδοση θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό).

Διευκρινίζεται, όμως, ότι μετά το πέρας κάθε σταδίου από τα ανωτέρω, τα μέρη δύνανται να συμψηφίσουν τις διαφορές για τα ποσά τα οποία καταλήγουν σε συμφωνία.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία στα πλαίσια της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, τα ποσά θα πληρώνονται προσαυξημένα με το νόμιμο επιτόκιο, εντός τριάντα (30) εργασίμων ημερών (α) από το χρονικό σημείο που η Επιτροπή θα αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει τη διαφορά ή (β) μετά την άπρακτη πάροδο ενός (1) μηνός από την συγκρότηση της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, 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 Πάροχος. Στην τελευταία περίπτωση η καταβολή του υπό αμφισβήτηση ποσού από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν συνιστά συνομολόγηση 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 34 παρ. 3 του Ν. 4070/2012, εφόσον τα μέρη δεν έχουν προηγουμένως εξαντλήσει τη διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς τους στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου. Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 34 παρ.7 του Ν. 4070/2012, η διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του παρόντος άρθρου, δεν στερεί από τα συμβαλλόμενα μέρη τη δυνατότητα να προβούν σε καταγγελία, λόγω παραβίασης των διατάξεων του παρόντος ή του ν. 3959/2011, όπως ισχύει, ή να ζητούν τη λήψη έκτακτων προσωρινών μέτρων ενώπιον της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 77 ή και να προσφύγουν ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Σε περίπτωση που μετά και το πέρας της επίλυσης τυχόν διαφωνιών δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ταχθείσα προθεσμία, το έτερο συμβαλλόμενο μέρος έχει δικαίωμα α) να διακόψει προσωρινά την παροχή υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς στις οποίες αναφέρεται η οφειλή, προς τον έτερο των συμβαλλομένων ή/και β) να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή η οποία έχει χορηγηθεί. Οι προαναφερθείσες διαδικασίες αμφισβήτησης λογαριασμού της παραγράφου 2.6 εφαρμόζονται αναλογικά και στην περίπτωση αμφισβήτησης από την RURAL CONNECT της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων από τον Πάροχο προς την RURAL CONNECT.

## **2.7 ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Στις περιπτώσεις:

- Ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής τιμολογίου για υπηρεσίες που παρέχονται με βάση την παρούσα Προσφορά και εφόσον δεν υπάρχει υπό αμφισβήτηση διαφορά για το ποσό της οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στην περί αμφισβήτησης παράγραφο 2.6 της παρούσας, καθώς και
- Μη προσκόμισης αιτηθείσας από την RURAL CONNECT εγγύησης για υπηρεσίες με βάση την παρούσα προσφορά. Η RURAL CONNECT, με την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον Πάροχο, η οποία κοινοποιείται και στην ΕΕΤΤ, τάσσει προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής ή προσκόμιση της αιτηθείσας εγγύησης.

Στην έγγραφη ειδοποίηση εξειδικεύονται και αιτιολογούνται από την RURAL CONNECT τα μέτρα τα οποία τυχόν θα λάβει, προσκομίζοντας τα απαραίτητα για την αιτιολόγηση αυτή στοιχεία.

Από τη στιγμή δε της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης η RURAL CONNECT δύναται να μην υλοποιεί νέα αιτήματα για υπηρεσίες που αναφέρονται στην παρούσα Προσφορά

αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων του Παρόχου στο ΠΣ της RURAL CONNECT.

Μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον Πάροχο η RURAL CONNECT δύναται:

1. Να αρνηθεί την παροχή οποιωνδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς και να μην επιτρέπει στον Πάροχο να καταθέτει σχετικά αιτήματα (εξαιρουμένων των αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης) στο ΠΣ της RURAL CONNECT ή/και
2. Ειδικά για την περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής, να προβεί σε κατάπτωση της εγγύησης, σύμφωνα με τα ειδικά οριζόμενα στην παράγραφο 2.9 μέχρι του ποσού της ανεξόφλητης οφειλής. Σε περίπτωση που η ανεξόφλητη οφειλή είναι μεγαλύτερη από το ύψος της εγγύησης, το ποσό το οποίο δεν καλύπτεται από την εγγύηση παραμένει ως υποχρέωση του Παρόχου προς την RURAL CONNECT.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πάροχος συμμορφωθεί ως προς τις υποχρεώσεις του, πριν την εκπνοή της ως άνω προθεσμίας που δόθηκε με την έγγραφη όχληση, η RURAL CONNECT δεν έχει τη δυνατότητα να ασκήσει (i) τα ως άνω (1) και (2) δικαιώματα καθώς και (ii) να μην υλοποιεί νέα αιτήματα για την παροχή υπηρεσιών.

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από την RURAL CONNECT προς τον Πάροχο προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε η RURAL CONNECT, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση στον Πάροχο, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών.

Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από την RURAL CONNECT προς τον Πάροχο νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, η RURAL CONNECT δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς και τη δυνατότητα πρόσβασης του Παρόχου στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο οι Πάροχοι υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή υπηρεσιών στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πάροχος συμμορφωθεί στις υποχρεώσεις του μετά την πάροδο της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ως άνω πρώτη όχληση και το αργότερο έως και την πάροδο των επιπλέον είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης όχλησης μέχρι και την προαναγγελθείσα διακοπή των υπηρεσιών, η RURAL CONNECT οφείλει:

- να μην προβεί στη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών και της πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα ως είχε εξαγγείλει με τη δεύτερη όχλησή του και
- να υλοποιεί νέες αιτήσεις για υπηρεσίες της παρούσας προσφοράς, τις οποίες είχε αρνηθεί.



Εφόσον ο Πάροχος εξακολουθεί να μην συμμορφώνεται και μετά τη δεύτερη όχληση (των 20 εργασίμων ημερών) η RURAL CONNECT αποστέλλει τρίτη έγγραφη όχληση προς τον Πάροχο κοινοποιούμενη και στην ΕΕΤΤ με την οποία τάσσει προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών στον Πάροχο για συμμόρφωση προς όλες τις υποχρεώσεις του από την μεταξύ τους Σύμβαση, άλλως μετά το πέρας της προθεσμίας αυτής των τριάντα (30) εργασίμων ημερών επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος οφειλέτης εξοφλήσει τις οφειλές του ή προσκομίσει την αιτηθείσα εγγύηση (κατά περίπτωση) μετά την πραγματοποίηση της διακοπής παροχής των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα κατάθεσης αιτημάτων και πριν επέλθουν τα αποτελέσματα της καταγγελίας, η RURAL CONNECT οφείλει να προβεί σε άρση της διακοπής παροχής των υπηρεσιών και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα εντός προθεσμίας δύο (2) εργασίμων ημερών, καθώς και να υλοποιεί νέα αιτήματα για την παροχή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς των οποίων είχε αρνηθεί.

Στη διαδικασία που ακολουθείται στην παρούσα ενότητα κάθε έγγραφη όχληση / ειδοποίηση προς τον Πάροχο θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό.

## **2.8 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση των ρητρών γίνεται μέσω ετήσιων περιοδικών εκκαθαρίσεων (πίστωση), και θα πιστώνεται στο λογαριασμό του Παρόχου για την αντίστοιχη υπηρεσία.

Οι ποινικές ρήτρες που προβλέπονται στην παρούσα είναι εύλογες και δίκαιες. Η καταβολή των ποινικών ρητρών που προβλέπονται στην παρούσα δεν περιορίζει σε τίποτα τα δικαιώματα του Παρόχου να επιδιώξει αποκατάσταση τυχόν θετικής ζημίας την οποία υπέστη από την μη προσήκουσα εκπλήρωση (μη τήρηση των όρων της παρούσας), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

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

- Ο Πάροχος θα αποστέλλει στην RURAL CONNECT σε ηλεκτρονική επεξεργάσιμη μορφή, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του δεύτερου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους συγκεντρωτικό πίνακα όλων των αιτημάτων και βλαβών για τις υπηρεσίες της RURAL CONNECT ανά κατηγορία, που ορίζονται στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς τα οποία παραδόθηκαν / οι βλάβες των οποίων αποκαταστάθηκαν κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους και για τα οποία/τις οποίες διαπιστώθηκε υπέρβαση του συμφωνημένου πραγματικού χρόνου παράδοσής τους / αποκατάστασης βλάβης αυτών όπως αυτοί οι χρόνοι ορίζονται στην παρούσα Προσφορά. Στο συγκεντρωτικό πίνακα θα εμφανίζονται όλα τα σχετικά έντυπα / δελτία και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει τις υπερβάσεις ιδίως τα σχετικά στοιχεία από το ΠΣ. Επιπλέον στον εν λόγω πίνακα θα περιέχεται αναλυτικός υπολογισμός των ρητρών σύμφωνα με τα οριζόμενα στις Ενότητες 3, 4, 5, 6, 7 & 8 της παρούσας Προσφοράς, (SLA των υπηρεσιών), που διεκδικεί ο Πάροχος από την RURAL CONNECT.

- Μετά την παρέλευση των πιο πάνω αναφερομένων ημερομηνιών και εφόσον δεν έχουν σταλεί απαιτήσεις τακτοποίησης ρητρών, θεωρείται ότι δεν υπάρχουν απαιτήσεις ρητρών.
- Εκπρόθεσμη υποβολή του ανώτερου πίνακα, δεν θα γίνεται αποδεκτή.
- Οι πίνακες θα υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην αρμόδια Υπηρεσία που θα υποδεικνύεται εγγράφως στον Πάροχο κατά την υπογραφή της σύμβασης και θα πιστοποιείται με τον αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής τους.
- Εντός του πέμπτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, η RURAL CONNECT θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων τους οποίους υπέβαλε ο Πάροχος εντός του δεύτερου μήνα του έτους σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στις Ενότητες 3, 4, 5, 6, 7 & 8 (SLA των υπηρεσιών) της παρούσας Προσφοράς για κάθε υπηρεσία.
- Σε περίπτωση που η RURAL CONNECT συμφωνήσει ως προς τις υπολογιζόμενες από τον Πάροχο ρήτρες, τότε η RURAL CONNECT θα ενημερώνει εγγράφως σχετικά τον Πάροχο και θα πιστώνεται ο επόμενος λογαριασμός του Παρόχου, με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης.

Σε περίπτωση όπου ο Πάροχος και η RURAL CONNECT δε συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών τότε για το ποσό των ρητρών που η RURAL CONNECT αναγνωρίζει πιστώνεται άμεσα ο επόμενος λογαριασμός του Παρόχου. Η εν λόγω πίστωση δεν περιορίζει σε καμία περίπτωση τα δικαιώματα του Παρόχου και της RURAL CONNECT από την παρούσα αμφισβήτηση, ούτε συνιστά παραδοχή από αυτούς ως προς το ποσό το οποίο πιστώνεται. Σε περίπτωση που η RURAL CONNECT δεν αποδεχτεί τις υπολογιζόμενες από τον Πάροχο ρήτρες τότε ακολουθείται η ακόλουθη διαδικασία:

1. Η RURAL CONNECT ενημερώνει εγγράφως εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την έναρξη του έτους μήνα του ημερολογιακού έτους τον Πάροχο σχετικά με τις αμφισβητήσεις και η διαφορά θα παραπέμπεται σε Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνομόνων συσταθείσας από εμπειρογνώμονες τόσο της RURAL CONNECT όσο και του Παρόχου μετά από συνεννόηση των δύο μερών η οποία θα συγκροτείται εντός πέντε (5) ημερών από την λήψη της σχετικής ενημέρωσης.

Μη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT αναφορικά με τυχόν αμφισβήτηση των πινάκων / στοιχείων που του έχουν υποβληθεί εντός της προθεσμίας που προβλέπεται ανωτέρω, συνιστά σιωπηρή αποδοχή των στοιχείων του Παρόχου. Εκπρόθεσμη αμφισβήτηση δεν είναι αποδεκτή.

2. Η RURAL CONNECT υποχρεούται να υποβάλλει στην Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνομόνων εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την συγκρότησή της αναλυτικά στοιχεία για την τεκμηρίωση της αμφισβήτησής του. Τα εν λόγω στοιχεία χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό επίλυσης της συγκεκριμένης διαφοράς. Τα στοιχεία τα οποία τα μέλη της Επιτροπής λαμβάνουν σε γνώση λόγω της ιδιότητάς τους θεωρούνται εμπιστευτικά και τα μέλη δεσμεύονται να μην τα

γνωστοποιήσουν μετά το πέρας αυτής προς οιονδήποτε τρίτο πρόσωπο πέραν της Επιτροπής. 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 για όσο χρονικό διάστημα υπάρχει εκκρεμής διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών. Σε κάθε περίπτωση τα συμβαλλόμενα μέρη θα ενεργούν καλόπιστα ώστε οι διαφορές να αίρονται με διάθεση εξεύρεσης λύσης. Η Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνομώνων εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση επί της διαφοράς το αργότερο σε αποκλειστική προθεσμία ενός (1) μηνός από την συγκρότησή της.

- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνομώνων επιλύσει την διαφορά εις βάρος της RURAL CONNECT, η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα πιστώνεται ο επόμενος λογαριασμός του Παρόχου, με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης
- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Εμπειρογνομώνων επιλύσει την διαφορά, εις βάρος του Παρόχου, η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα πραγματοποιείται η λογιστική τακτοποίηση της διαφοράς. Σε κάθε περίπτωση τα συμβαλλόμενα μέρη θα ενεργούν καλόπιστα ώστε οι διαφορές να αίρονται με διάθεση εξεύρεσης λύσης.
- Σε περίπτωση μη επίλυσης της Διαφοράς, ισχύουν τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1.4.7 του Κεφαλαίου 1 της παρούσας Προσφοράς Αναφοράς.
- Αναφορικά με τα τελικά ποσά των ρητρών όπως αυτά θα οριστούν από τη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ισχύουν για την RURAL CONNECT και τον Πάροχο αναλογικά τα αναφερόμενα στην ενότητα 2.6 ως προς τα χρεωστικά ή πιστωτικά τιμολόγια και τους νόμιμους τόκους υπερημερίας.

## 2.9 ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

### 2.9.1 ΓΕΝΙΚΑ

Στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς Αναφοράς, η RURAL CONNECT δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο την παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την εξόφληση οφειλών από υπηρεσίες της παρούσας.

Κάθε Πάροχος κατά την υπογραφή σύμβασης με την RURAL CONNECT οφείλει να προσκομίσει εγγυητική επιστολή ύψους € 20.000. Μετά το πέρας του πρώτου εξαμήνου το ύψος της εγγύησης που προσκομίστηκε κατά την υπογραφή της σύμβασης εφάπαξ (20.000€) θα αναπροσαρμοστεί σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει από τον κάτωθι τύπο υπολογισμού, εκτός και αν - από τον υπολογισμό ως ανωτέρω - προκύπτει ποσό μικρότερο των 20.000€ οπότε η εγγύηση παραμένει στα 20.000€.

Κατ' εξαίρεση της τακτικής ετήσιας αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης, σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του Παρόχου ή του Χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έκδοσης εγγυητικών του Παρόχου (εάν πρόκειται για εγγυητικές επιστολές), η RURAL CONNECT δικαιούται να προχωρεί εκτάκτως σε αναπροσαρμογή (πέραν της ετήσιας) του ποσού της εγγύησης

σύμφωνα με τη φόρμουλα υπολογισμού της εγγύησης που αναφέρεται παρακάτω ή την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης. Το αίτημα της RURAL CONNECT θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος του αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον Πάροχο προθεσμία είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών προκειμένου να ανταποκριθεί.

### 2.9.2 ΤΥΠΟΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

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

$$E = XTM * 2,5$$

Όπου:

E: Ύψος της Εγγύησης

XTM: (Χρέωση Τελευταίου Μήνα). Το (συνολικό) ποσό χρέωσης των υπηρεσιών βάσει εκδοθέντων τιμολογίων του τελευταίου μήνα, για τις υπηρεσίες που παρέχονται με βάση την παρούσα προσφορά.

### 2.9.3 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο Πάροχος με την καταβολή της 1ης δόσης του τέλους παραχώρησης δικαιώματος χρήσης κάθε Υπηρεσίας ζεύγους οπτικών ινών μακροχρόνιας χρήσης και υπηρεσίας μακροχρόνιας χρήσης μικροσωληνίου της Ενότητας 3 και Υπηρεσίας Φιλοξενίας σε Ασύρματο κόμβο ΚΠΣΠ Α της ενότητας 7 της παρούσας Προσφοράς, οφείλει να προσκομίσει εγγυητική επιστολή τραπεζής το ύψος της οποίας θα ανέρχεται στο ποσό που υπολείπεται να καταβάλει ο Πάροχος σε εξόφληση του εν λόγω τέλους και διάρκειας μέχρι και την ολοσχερή εξόφληση της RURAL CONNECT από τον Πάροχο για την υλοποίηση της παροχής της συγκεκριμένης Υπηρεσίας. Σε περίπτωση μη προσκόμισης της ως άνω εγγυητικής επιστολής από τον Πάροχο η RURAL CONNECT δικαιούται να μην προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια για την υλοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

### 2.9.4 ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΕΙΔΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Τα είδη/μορφές/τύποι εγγύησης που μπορεί να προσκομίσει ο Πάροχος στην RURAL CONNECT στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, είναι:

- Εγγυητική επιστολή.
- Χρηματική εγγύηση (ή/και Συνδυασμός Εγγυητικής επιστολής και Χρηματικής εγγύησης, εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.
- Οποιοδήποτε από τα προαναφερόμενα είδη/μορφές εγγύησης της μητρικής εταιρείας υπό την προϋπόθεση σαφούς δέσμευσης της ίδιας (μητρικής) σε ότι αφορά τις υπόψη υποχρεώσεις της προς τη θυγατρική της. Εφόσον πρόκειται για εγγυητική επιστολή τραπεζής, αυτή δύναται να εκδοθεί μετά από αίτημα της μητρικής Εταιρείας του Παρόχου προς την τράπεζα για λογαριασμό του τελευταίου

και υπέρ του για τη διασφάλιση παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών της παρούσας σύμφωνα με τη σύμβαση που θα υπογραφεί με βάση την παρούσα Προσφορά Αναφοράς.

Πριν τη λήξη ισχύος της εγγύησης, είναι δυνατή - εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται ρητά και εγγράφως από τα συμβαλλόμενα μέρη - η αλλαγή του είδους της εγγύησης που βρίσκεται ανά χείρας της RURAL CONNECT με έναν από τους προαναφερόμενους τύπους εγγυήσεων είτε από τον ίδιο τον Πάροχο ή από τη μητρική εταιρεία υπέρ του συγκεκριμένου Παρόχου.

### **2.9.5 ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ**

Η εγγυητική επιστολή είναι ο κύριος από τους τύπους εγγύησης για τη διασφάλιση των εσόδων της RURAL CONNECT. Προσκομίζεται από τον Πάροχο σε κάθε από τις προαναφερόμενες περιπτώσεις. 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 τη διασφάλιση σαφώς οριζόμενων περιπτώσεων κινδύνου.

Η εγγυητική επιστολή θα είναι ετήσιας διάρκειας, ανέκκλητη σε πρώτη ζήτηση και θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

- 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 δικαιούχο Συμβαλλόμενο, την RURAL CONNECT.

Εγγυητική επιστολή οφείλει να προσκομίσει αμελλητί:

- Ο Πάροχος μέχρι την υπογραφή από αυτόν της σχετικής Σύμβασης.
- Ο Πάροχος που αμφισβητεί οφειλές που του έχουν ήδη καταλογιστεί από την RURAL CONNECT.
- Ο Πάροχος, ο οποίος υποχρεούται σε ανανέωση εγγυητικής σύμφωνα με την παράγραφο 2.9.6.
- Ο Πάροχος, ο οποίος υποχρεούται σε αντικατάσταση εγγυητικής επιστολής η οποία κατέπεσε ολικώς ή μερικώς σύμφωνα με την παράγραφο 2.9.7.

### **2.9.6 ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ**

Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο Πάροχος να προσκομίσει εγγυητική επιστολή σε περίπτωση ανανέωσης. Η RURAL CONNECT ειδοποιεί τον Πάροχο το αργότερο είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες πριν την προθεσμία προσκόμισης της εγγυητικής (τριάντα πέντε (35) εργάσιμες πριν τη λήξη της) σχετικά με την υποχρέωση του να προσκομίσει την ανανέωση. Ο Πάροχος υποχρεούται να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο

τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Η νέα εγγυητική επιστολή θα είναι ετήσιας διάρκειας, θα διέπεται από τους ίδιους όρους και θα έχει σε κάθε περίπτωση ως χρόνο έναρξης την επόμενη ημερομηνία του χρόνου λήξης της εγγυητικής επιστολής που αντικαθιστά και 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 αυτής οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής.

Εφόσον ο Πάροχος δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή το αργότερο τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, η RURAL CONNECT ειδοποιεί εγγράφως τον Πάροχο, με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Με την επίδοση της ανωτέρω όχλησης, η RURAL CONNECT δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρεσιών αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων στο ΠΣ της RURAL CONNECT. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, η RURAL CONNECT δικαιούται να αρνηθεί την παροχή οποιωνδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών και να μην επιτρέπει στον Πάροχο να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο ΠΣ της RURAL CONNECT μέχρις ότου ο Πάροχος προσκομίσει την εγγυητική επιστολή.

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από την RURAL CONNECT προς τον Πάροχο προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε η RURAL CONNECT, αποστέλλει νέα έγγραφη όχληση στον Πάροχο τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από την RURAL CONNECT προς τον Πάροχο νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, η RURAL CONNECT δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς και τη δυνατότητα πρόσβασης του Παρόχου στο ΠΣ στο οποίο οι Πάροχοι υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή υπηρεσιών και εφόσον δεν έχει προσκομιστεί έως την εν λόγω ημερομηνία λήξης η νέα εγγυητική επιστολή. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής. Εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών τότε επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.7 της παρούσας Προσφοράς.

Στο διάστημα των ως ανωτέρω ημερών κατά τις οποίες η RURAL CONNECT δεν διαθέτει καμία διασφάλιση, έχει τη δυνατότητα σε προσωρινή (έως την προσκόμιση της εγγυητικής) παρακράτηση τυχόν πιστωτικών υπολοίπων μέχρι και οριστικής παρακράτησης αυτών ως χρηματική εγγύηση εάν επανειλημμένως, από τρεις (3) φορές και άνω το τελευταίο εξάμηνο, ο Πάροχος αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης. Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής, και εφόσον δεν έχει επέλθει καταγγελία της Σύμβασης, η RURAL CONNECT οφείλει να ενεργοποιήσει τις υπηρεσίες της παρούσας άμεσα και πάντως εντός δύο (2) εργασίμων ημερών.

Υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών του παρόντος άρθρου στην παράγραφο 2.10 και 2.11. Η εγγυητική επιστολή θα είναι ετήσιας διάρκειας, ανέκκλητη σε πρώτη ζήτηση και θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

- 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 δικαιούχο Συμβαλλόμενο, την RURAL CONNECT.

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 τη διασφάλιση σαφώς οριζόμενων περιπτώσεων κινδύνου.

### **2.9.7 ΚΑΤΑΠΤΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ**

Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στα άρθρα 281 και 288 του Αστικού Κώδικα, η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται μετά την αποστολή από την RURAL CONNECT εξωδίκου δηλώσεως προς τον Πάροχο. Με την εξώδικη δήλωση πρόκληση αυτή η RURAL CONNECT τάσσει προθεσμία τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη λήψη της ώστε ο Πάροχος να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του, άλλως δηλώνει ότι θα προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής. Εάν παρέλθει άκαρπη η ως άνω προθεσμία η RURAL CONNECT δικαιούται να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής με την κατάθεση στην εγγυήτρια Τράπεζα υπεύθυνης δήλωσης της RURAL CONNECT ότι οι οφειλές του Παρόχου για τις οποίες καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αφορούν αποκλειστικά υπηρεσίες που παρέχονται στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς.

Σε περίπτωση που έχει πραγματοποιηθεί μερική ή ολική κατάπτωση τυχόν κατατεθείσας εγγύησης, ο οφειλέτης υποχρεούται να αποκαταστήσει την εγγύηση στο απαιτούμενο ποσό (είτε αυτό που ίσχυε πριν την κατάπτωση, εφόσον είχε υπολογιστεί πρόσφατα – είτε αυτό που θα προκύψει από επαναυπολογισμό, εφόσον πλησιάζει ο χρόνος για την προβλεπόμενη ανανέωση της εγγυητικής επιστολής) εντός προθεσμίας είκοσι πέντε (25) ημερολογιακών ημερών). Μετά την άκαρπη παρέλευση της ως άνω προθεσμίας η RURAL CONNECT δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2.7 της παρούσης. Σε κάθε περίπτωση, τα έξοδα τραπεζών, συμβολαίων και πιστωτικών αξιολογήσεων βαρύνουν εξολοκλήρου τον Πάροχο.

### **2.9.8 ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ (Η/ΚΑΙ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΜΕ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ)**

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 προσκομισθείσας 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 την RURAL CONNECT 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.

## **2.10 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ RURAL CONNECT ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΛΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ**

ΤΙΤΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΣ

ΠΡΟΣ ΤΗΝ:

RURAL CONNECT

**ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΑΡΙΘΜ.:** .....

Με την παρούσα εγγυητική επιστολή εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως ως αυτοφειλέτες, υπέρ της εταιρείας ..... μέχρι του ποσού των Ευρώ ..... για την από αυτόν προς εσάς ομαλή εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από την υπ' αριθμόν ...../ (ημερομηνία) ..... μεταξύ σας Σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών βάσει της Προσφοράς Αναφοράς RURAL CONNECT { συμπληρώνεται κατά περίπτωση ανάλογα με την παρεχόμενη υπηρεσία}.

Η εγγύηση αυτή παρέχεται υπέρ της εν λόγω Εταιρείας 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.

Σε όλη τη διάρκεια ισχύος της δικαιούστε με εξώδικη επιστολή σας επιδιδόμενη με δικαστικό επιμελητή, που θα μας απευθύνετε, συνοδευόμενη από υπεύθυνη δήλωση του νομίμου 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) την οποία επιστολή θα πρέπει να έχετε προηγουμένως και προ τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών κοινοποιήσει με δικαστικό επιμελητή στην πρωτοφειλέτρια, προσκομίζοντας μας το σχετικό αποδεικτικό επίδοσης, να κηρύσετε την κατάπτωση της παρούσας, οπότε εμείς υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών χωρίς από μέρους μας καμίας αντίρρησης ή ένστασης και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης, το ποσό που δηλώνεται ότι καταπίπτει τοις μετρητοίς.

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 και σε κάθε περίπτωση μέχρι την .....

Αποδεχόμαστε δε να εξετάσουμε αίτημα παράτασης της ισχύος της εγγύησης, ύστερα από σχετικό έγγραφο της πρωτοφειλέτριας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα θα μας υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της και σε κάθε περίπτωση μέχρι την.....



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.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου. 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 Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή

## **2.11 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΠΡΟΣ RURAL CONNECT ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΤΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ**

ΑΜΦΙΣΒΗΤΟΥΜΕΝΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΣ

ΠΡΟΣ ΤΗΝ:

RURAL CONNECT

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΑΡΙΘΜ.: .....

1. Με την παρούσα εγγυητική επιστολή εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως ως αυτοφειλέτες, υπέρ της εταιρείας ..... μέχρι του ποσού των Ευρώ..... για την από αυτήν προς εσάς ομαλή εξόφληση των αμφισβητούμενων οφειλών που απορρέουν από την υπ' αριθμόν ..... (ημερομηνία.....) μεταξύ σας Σύμβαση .....{συμπληρώνεται κατά περίπτωση ανάλογα με την παρεχόμενη υπηρεσία} για παροχή υπηρεσιών RURAL CONNECT οι οποίες έχουν υπαχθεί σε διαδικασία αμφισβήτησης σύμφωνα με την παράγραφο 2.6 της Ενότητας 2 της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς για παροχή υπηρεσιών της RURAL CONNECT και οι οποίες αφορούν χρεώσεις για υπηρεσίες RURAL CONNECT, οι οποίες προσδιορίζονται στην παράγραφο 2 της παρούσας.

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 σας επιδιδόμενη με δικαστικό επιμελητή, 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 που ορίζονται στην παράγραφο 2 της παρούσας την οποία επιστολή θα πρέπει να έχετε προηγουμένως και προ δέκα (10) ημερολογιακών ημερών κοινοποιήσει με δικαστικό επιμελητή στην πρωτοφειλέτρια, προσκομίζοντάς μας το σχετικό αποδεικτικό επίδοσης, να κηρύσσετε την

κατάπτωση της παρούσας, οπότε εμείς υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών χωρίς από μέρους μας καμίας αντίρρησης ή ένστασης και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης, το ποσό που δηλώνεται ότι καταπίπτει τοις μετρητοίς.

5. Η παρούσα ισχύει μέχρις {ελάχιστη διάρκεια ορίζεται σε τέσσερις (4) μήνες από την έκδοσή της}. Αποδεχόμαστε δε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από σχετικό έγγραφο της πρωτοφειλέτριας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα θα μας υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης.

6. Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.

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 Οικονομικών για την Τράπεζα μας.

## **2.12 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Τα τέλη των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου της RURAL CONNECT.

Για τον ορισμό και την αναπροσαρμογή των τελών που αφορούν υπηρεσίες οι οποίες τελούν υπό καθεστώς έγκρισης από την ΕΕΤΤ σύμφωνα με την από 29/12/2014 Σύμβαση ΚτΠ - RURAL CONNECT και τους όρους διακήρυξης του διαγωνισμού, λαμβάνονται υπόψη οι σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ και της Αναθέτουσας Αρχής. Η λίστα των εν λόγω τελών δίνεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

### 3 ΕΝΟΤΗΤΑ 3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

#### 3.1 ΠΑΡΟΧΗ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ

##### 3.1.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ

Οι Πάροχοι μπορούν να αξιοποιούν το δίκτυο Οπτικών Ινών της RURAL CONNECT μέσω των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών προκειμένου να αναπτύξουν το δικό τους δίκτυο ή να καλύψουν ανάγκες πελατών τους προσθέτοντας τα αναγκαία στοιχεία ενεργού εξοπλισμού. Η πρόσβαση σε παθητικές υποδομές αφορά κυρίως το δίκτυο οπισθόζευξης και τους ακραίους κόμβους αυτού. Το ζεύγος οπτικών ινών παρέχεται μεταξύ του Κόμβου Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας (εφεξής ΚΠΣΠ) και του RIX και μέχρι το Σημείο Παρουσίας (εφεξής Σ/Π) του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου εντός της περιοχής κάλυψης του ΚΠΣΠ.

Η υπηρεσίες ζεύγους οπτικών ινών παρέχονται σε όλο το εύρος του οπτικού δικτύου οπισθόζευξης της RURAL CONNECT και είναι οι ακόλουθες:

- **Fiber IRU RIX:** Υπηρεσία μακροχρόνιας διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών (IRU) που αφορά στη διασύνδεση μεταξύ του ΚΠΣΠ οικισμού (που καλύπτεται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης) με το οικείο RIX.
- **Fiber IRU ΚΠΣΠ:** Υπηρεσία μακροχρόνιας διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών (IRU) που αφορά στη διασύνδεση δύο ακραίων σημείων του δικτύου δηλαδή δύο κόμβων Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας ΚΠΣΠ ( που καλύπτονται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης).
- **Fiber RIX:** Υπηρεσία βραχυχρόνιας διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών που αφορά στη διασύνδεση μεταξύ του ΚΠΣΠ οικισμού (που καλύπτεται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης) με το οικείο RIX.
- **Fiber ΚΠΣΠ:** Υπηρεσία βραχυχρόνιας διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών που αφορά στη διασύνδεση δύο ακραίων σημείων του δικτύου δηλαδή δύο κόμβων Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας ΚΠΣΠ (που καλύπτονται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης).
- **Fiber IRU ΣΠ:** Υπηρεσία μακροχρόνιας διάθεσης Ζεύγους Οπτικών που αφορά στη διασύνδεση μεταξύ ενός Σημείου Παρουσίας (Σ/Π) του Τελικού Χρήστη ή (Σ/Π) Παρόχου που βρίσκεται στην περιοχή κάλυψης του ΚΠΣΠ στον οικισμό (που καλύπτεται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης) με το οικείο RIX.
- **Fiber ΣΠ:** Υπηρεσία βραχυχρόνιας διάθεσης Ζεύγους Οπτικών που αφορά στη διασύνδεση μεταξύ ενός Σημείου Παρουσίας (Σ/Π) του Τελικού Χρήστη ή (Σ/Π) Παρόχου που βρίσκεται στην περιοχή κάλυψης του ΚΠΣΠ στον οικισμό (που καλύπτεται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης) με το οικείο RIX.

Στην περίπτωση υπηρεσιών Fiber IRU ΚΠΣΠ και Fiber ΣΠ είναι στην ευχέρεια της RURAL CONNECT να παράσχει την υπηρεσία είτε απευθείας (με χρήση του συντομότερου καλωδιακού δρόμου που ενώνει τα δύο ΚΠΣΠ, είτε άλλως, εάν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα απευθείας σύνδεσης ή υφίσταται έτερος αντικειμενικά αιτιολογημένος τεχνικός λόγος, (με χρήση άλλου καλωδιακού δρόμου, περιλαμβανομένου και διαμέσω του οικείου RIX).

### **3.1.1.1 ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Τα σημεία οριοθέτησης κάθε ζεύγους Οπτικών Ινών για τις υπηρεσίες Fiber IRU RIX και Fiber RIX είναι:

- Η μούφα (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο Φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) στη γειτνίαση του ΚΠΣΠ. Μπορεί εναλλακτικά να είναι ο οπτικός καταναμητής ODF του ΚΠΣΠ, κατόπιν αιτήματος του Παρόχου στο πεδίο «Ειδικά Στοιχεία Αιτήματος» της αίτησης.
- Ο Οπτικός Καταναμητής ODF της RURAL CONNECT στον Περιφερειακό Κόμβο Διασύνδεσης Νησίδας (RIX). Μπορεί εναλλακτικά να είναι το φρεάτιο της RURAL CONNECT πλησίον του RIX, κατόπιν αιτήματος του Παρόχου στο πεδίο «Ειδικά Στοιχεία Αιτήματος» της αίτησης.

Τα σημεία οριοθέτησης κάθε ζεύγους Οπτικών Ινών για τις υπηρεσίες Fiber IRU ΚΠΣΠ και Fiber ΚΠΣΠ είναι:

- Η μούφα (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο Φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) στη γειτνίαση του ΚΠΣΠ. Μπορεί εναλλακτικά να είναι ο οπτικός καταναμητής ODF του ΚΠΣΠ, κατόπιν αιτήματος του Παρόχου στο πεδίο «Ειδικά Στοιχεία Αιτήματος» της αίτησης.

Τα σημεία οριοθέτησης κάθε ζεύγους Οπτικών Ινών για την Υπηρεσία Fiber IRU ΣΠ και Fiber ΣΠ είναι:

- Ο επιτοίχιος οπτικός καταναμητής της RURAL CONNECT στο Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή Παρόχου.
- Ο Οπτικός Καταναμητής ODF της RURAL CONNECT στον Περιφερειακό Κόμβο Διασύνδεσης Νησίδας (RIX). Μπορεί εναλλακτικά να είναι το φρεάτιο της RURAL CONNECT πλησίον του RIX, κατόπιν αιτήματος του Παρόχου στο πεδίο «Ειδικά Στοιχεία Αιτήματος» της αίτησης.

### **3.1.2 ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο αριθμός Ζευγών Οπτικών Ινών που διατίθεται σε ένα συγκεκριμένο σημείο του δικτύου για τον Πάροχο είναι 6 (έξι) ζεύγη.

Ο συνολικός αριθμός Ζευγών Οπτικών Ινών που διατίθεται σε ένα συγκεκριμένο σημείο του δικτύου (αθροιστικά για όλους τους Παρόχους) είναι 18 (δεκαοκτώ) ζεύγη.

Ο Πάροχος μπορεί να υποβάλλει αιτήματα του ενός ζεύγους.

### **3.1.2.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για την παροχή ζεύγους Οπτικών Ινών, θα πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Να έχει υπογραφεί η σχετική σύμβαση μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.
- Ο Πάροχος να λαμβάνει ήδη την υπηρεσία Φιλοξενίας σύμφωνα με την ενότητα 4 στην περίπτωση που η υπηρεσία εμπλέκει τον Οπτικό Κατανομητή ODF της RURAL CONNECT στον Περιφερειακό Κόμβο Διασύνδεσης Νησίδας (RIX) της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1.1.
- Να μπορεί να δοθεί η υπηρεσία κατόπιν μελέτης εφικτότητας που θα εκπονεί η RURAL CONNECT όπως αυτή περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.4.2.

### **3.1.2.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Παροχή Ζεύγους Οπτικών Ινών Μακροχρόνιας Χρήσης IRU που αφορά τις υπηρεσίες Fiber IRU RIX, Fiber IRU ΚΠΣΠ και Fiber IRU ΣΠ.

- Παρέχονται για περίοδο δέκα (10) ετών από την παράδοση της υπηρεσίας. Μετά την περίοδο δέκα (10) ετών η υπηρεσία καταργείται εκτός εάν προκύψει νέα συμφωνία μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.

Παροχή Ζεύγους Οπτικών Ινών Βραχυχρόνιας Μίσθωσης που αφορά τις υπηρεσίες Fiber RIX, Fiber ΚΠΣΠ και Fiber ΣΠ.

- Παρέχεται Ζεύγος Οπτικών Ινών με ελάχιστη παραμονή δώδεκα (12) μήνες από την παράδοση της υπηρεσίας.

Μετά την πάροδο της ελάχιστης παραμονής η υπηρεσία μετατρέπεται σε αορίστου χρόνου.

### **3.1.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Ζεύγους Οπτικών Ινών ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ ή με έντυπη φόρμα αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μέχρι τη διάθεση του Π.Σ.

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών.

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, η RURAL CONNECT υποστηρίζει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αιτήσεις παροχής υπηρεσίας Ζεύγους Οπτικών Ινών
- Αιτήσεις μεταφοράς άκρου (Σ/Π Τελικού Χρήστη ή Παρόχου)
- Αιτήσεις κατάργησης υπηρεσίας Ζεύγους Οπτικών Ινών
- Αιτήσεις ακύρωσης

**3.1.3.1 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για την παροχή νέας υπηρεσίας Ζεύγους Οπτικών Ινών, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber IRU RIX.
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber IRU ΚΠΣΠ
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber RIX
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber ΚΠΣΠ
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber IRU ΣΠ
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber ΣΠ

**3.1.3.2 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για τη μεταφορά υφιστάμενων υπηρεσιών Fiber IRU ΣΠ και Fiber ΣΠ ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει Αίτηση μεταφοράς Σ/Π του Ζεύγους Οπτικών Ινών, η οποία αφορά στην υλοποίηση και παράδοση της μεταφοράς υφιστάμενης υπηρεσίας σε νέα διεύθυνση του Σ/Π που υπάγεται στον ίδιο ΚΠΣΠ.

**3.1.3.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για την κατάργηση των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Fiber IRU RIX.
- Αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Fiber IRU ΚΠΣΠ
- Αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Fiber RIX
- Αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Fiber ΚΠΣΠ
- Αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Fiber IRU ΣΠ
- Αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Fiber ΣΠ

**3.1.3.4 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο Πάροχος μπορεί να προβεί σε ακύρωση αιτήσεων:

- Για την παροχή υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών βραχυχρόνιας μίσθωσης Fiber RIX, Fiber ΚΠΣΠ και Fiber ΣΠ υποβάλλοντας σχετική αίτηση μέχρι την ολοκλήρωση της φάσης υλοποίησης των υπηρεσιών από την RURAL CONNECT.
- Για την παροχή Ζεύγους Οπτικών Ινών Μακροχρόνιας χρήσης Fiber IRU RIX, Fiber IRU ΚΠΣΠ και Fiber IRU ΣΠ υποβάλλοντας αίτηση πριν από την αποδοχή της αίτησής

του από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών ή προγενέστερων αιτήσεων ακύρωσης.

### **3.1.3.5 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Σε κάθε αίτηση Ζεύγους Οπτικών Ινών συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ. κ.λπ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου σε κάθε Σ/Π ή ΚΠΣΠ για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

### **3.1.3.6 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών, πέραν των γενικών στοιχείων συμπληρώνονται υποχρεωτικά και τα ακόλουθα:

1. Στην περίπτωση που η αίτηση αφορά υπηρεσίες Fiber IRU RIX και Fiber RIX
  - Ο ΚΠΣΠ και το RIX μεταξύ των οποίων θα υλοποιηθεί η σύνδεση Ζεύγους Οπτικών Ινών.
  - Επιθυμητή διάρκεια παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας (10 έτη, 12 μήνες, άλλο)
  - Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.
2. Στην περίπτωση που η αίτηση αφορά υπηρεσίες Fiber IRU ΚΠΣΠ και Fiber ΚΠΣΠ
  - Τα ΚΠΣΠ μεταξύ των οποίων θα υλοποιηθεί η σύνδεση Ζεύγους Οπτικών Ινών.
  - Επιθυμητή διάρκεια παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας (10 έτη, 12 μήνες, άλλο)
  - Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.
3. Στην περίπτωση που η αίτηση αφορά υπηρεσίες Fiber IRU ΣΠ ή Fiber ΣΠ
  - πλήρη στοιχεία διεύθυνσης για το Σ/Π Τελικού Χρήστη /Παρόχου (οδός, αριθμός, περιοχή, πόλη, Τ.Κ.), καθώς και στοιχεία του Τελικού Χρήστη.
  - Εκτός από τη καταχώρηση της διεύθυνσης ή σε περίπτωση που αυτή δεν προσδιορίζεται μονοσήμαντα με αναγραφή οδού και αριθμού, θα γίνεται χρήση της εφαρμογής google earth, όπου θα δεικνύεται με κατάλληλη σήμανση (pin) η θέση του σημείου που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη διεύθυνση του συνδρομητή.

- Επιθυμητή διάρκεια παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας (10 έτη, 12 μήνες, άλλο)
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης και μεταβολής των υπηρεσιών αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση ή υπό μεταβολή υπηρεσίας, ενώ στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

### **3.1.3.7 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ Fiber IRU ΣΠ ΚΑΙ Fiber ΣΠ**

Ο Πάροχος οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα στο οποίο αιτείται την υπηρεσία του (σημείο παρουσίας, ή σημείο πελάτη του) είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο ΠΣ ή στην έντυπη φόρμα αίτησης μέχρι τη διάθεση του ΠΣ, ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα σε ειδικά διαμορφωμένο για το σκοπό αυτό πεδίο της αίτησης, ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ), σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο.

Σε διαφορετική περίπτωση το αίτημα θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».

### **3.1.4 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

#### **3.1.4.1 ΑΡΙΘΜΟΛΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.
- Μοναδικό Κωδικό Υπηρεσίας, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής.

Η RURAL CONNECT επεξεργάζεται κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της.

Πιο συγκεκριμένα η αίτηση ελέγχεται ως προς τα ακόλουθα:

- Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
- Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
- Προϋποθέσεις διάθεσης της αιτούμενης υπηρεσίας.
- Στη περίπτωση της υπηρεσίας Fiber IRU ΣΠ ή Fiber ΣΠ συμφωνία των στοιχείων διεύθυνσης του Σ/Π με τα όρια της περιοχής κάλυψης του ΚΠΣΠ.



**3.1.4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Η RURAL CONNECT στη συνέχεια ελέγχει κάθε αίτηση παροχής ή μεταφοράς υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών ως προς την δυνατότητα ικανοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη:

- Την ύπαρξη της απαραίτητης υποδομής στο Οπτικό Δίκτυο της RURAL CONNECT (διαθεσιμότητα των αιτούμενων ζευγών Ζεύγους Οπτικών Ινών κατά μήκος της διαδρομής διασύνδεσης) για την υλοποίηση των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 3.1.2.
- Τους περιορισμούς της παραγράφου 3.1.2.1.
- Τυχόν ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

**3.1.4.3 ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ Ή ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησης παροχής ή μεταφοράς ζεύγους οπτικών ινών, εντός των οποίων οφείλει να ολοκληρωθεί η επεξεργασία και ο έλεγχος της αίτησης, η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο:

- για την άμεση αποδοχή της αίτησης από την RURAL CONNECT, τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης και την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας ή
- για τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών για τη σύνδεση του Σ/Π με το Οπτικό Δίκτυο RURAL CONNECT, για τις οποίες θα κατατεθεί Τεχνοοικονομική Προσφορά ή
- για την απόρριψη της αίτησης, αιτιολογώντας πλήρως τους λόγους αδυναμίας ικανοποίησής της.

**3.1.4.4 ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Η RURAL CONNECT συντάσσει και αποστέλλει στον Πάροχο Τεχνοοικονομική Προσφορά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών στο Οπτικό Δίκτυο Πρόσβασης για τη σύνδεση του Σ/Π με τον ΚΠΣΠ στο Δίκτυο της RURAL CONNECT.
- Όταν ο Πάροχος υποβάλει ειδικές απαιτήσεις, οι οποίες προϋποθέτουν πρόσθετες εργασίες, κόστος ή/και χρόνο υλοποίησης.

Η Τεχνοοικονομική Προσφορά αποστέλλεται εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησής του και περιλαμβάνει:

- Τις απαιτούμενες εργασίες στις οποίες θα πρέπει να προβεί η RURAL CONNECT για την ικανοποίηση της αίτησης.
- Την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας.

- Το κόστος υλοποίησης που βαρύνει τον Πάροχο και τον τρόπο καταβολής του.

#### **3.1.4.5 ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο Πάροχος, έχει δικαίωμα να αποδεχτεί ή να απορρίψει την Τεχνοοικονομική Προσφορά της RURAL CONNECT, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά γίνει αποδεκτή από τον Πάροχο εντός του προκαθορισμένου διαστήματος, η αίτηση προωθείται προς υλοποίηση, την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά απορριφθεί, ή δεν γίνει αποδεκτή στο παραπάνω διάστημα των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, παύει η ισχύς της και ο Πάροχος επιβαρύνεται με το αντίστοιχο τέλος όπως αυτό περιγράφεται στο Παράρτημα Α.

#### **3.1.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Το στάδιο υλοποίησης των υπηρεσιών περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες στο Σ/Π ή στον ΚΠΣΠ, που σχετίζονται με την αίτηση, καθώς και στο δίκτυο οπισθόζευξης προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ακόλουθοι τύποι αίτησης:

- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber IRU RIX.
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber IRU ΚΠΣΠ
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber RIX
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber ΚΠΣΠ
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber IRU ΣΠ
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber ΣΠ
- Αίτηση μεταφοράς άκρου υπηρεσίας Fiber IRU ΣΠ
- Αίτηση μεταφοράς άκρου υπηρεσίας Fiber ΣΠ

Κατά περίπτωση, το στάδιο υλοποίησης υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών μπορεί να περιλαμβάνει:

- Επισκόπηση σε Σ/Π από συνεργείο Τεχνικών RURAL CONNECT.
- Εργασίες για την επέκταση του Οπτικού Δικτύου Πρόσβασης της RURAL CONNECT.

#### **3.1.5.1 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ Σ/Π ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Η RURAL CONNECT στις περιπτώσεις που κρίνει απαραίτητο, προβαίνει σε επισκόπηση του Σ/Π της αίτησης.

Ο Πάροχος, σε συνεργασία με τον Τελικό Χρήστη όπου απαιτείται, παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορία στους τεχνικούς της RURAL CONNECT κατά τη μετάβασή τους στα Σ/Π.

### **3.1.5.2 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟ ΦΥΠ Ή Σ/Π**

Μετά την επισκόπηση του Σ/Π και εφόσον απαιτούνται εργασίες από την πλευρά του Παρόχου, η RURAL CONNECT καταθέτει στον τεχνικό υπεύθυνο του Παρόχου έκθεση με τις απαιτούμενες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν στο εσωτερικό δίκτυό του.

Στην έκθεση περιλαμβάνεται το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των εργασιών για την έγκαιρη παράδοση των υπηρεσιών οι οποίες πρέπει να εκτελεστούν έγκαιρα από τον Πάροχο σύμφωνα με τις υποδείξεις της RURAL CONNECT.

- Στην περίπτωση υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών Fiber IRU RIX, Fiber IRU ΚΠΣΠ, Fiber RIX και Fiber ΚΠΣΠ ο Πάροχος κατασκευάζει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή για την εισαγωγή των οπτικών ινών στο ΦΥΠ της RURAL CONNECT στην γειτνίαση του ΚΠΣΠ ή του RIX , προκειμένου να επιτευχθεί η σύνδεσή τους με το Δίκτυο RURAL CONNECT.
- Στην περίπτωση υπηρεσίας Ζεύγους Οπτικών Ινών Fiber IRU ΣΠ και Fiber ΣΠ, ο Πάροχος κατασκευάζει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή για την εισαγωγή των οπτικών ινών στο Σ/Π της αίτησης και προβαίνει στις εργασίες εσωτερικής δικτύωσης, προκειμένου να επιτευχθεί η σύνδεσή τους με το Δίκτυο RURAL CONNECT.

### **3.1.5.3 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Σε περίπτωση έλλειψης της απαραίτητης υποδομής για τη σύνδεση του Σ/Π της αίτησης με το Δίκτυο RURAL CONNECT (οικείος ΚΠΣΠ), η RURAL CONNECT προβαίνει στην υλοποίηση της οπτικής πρόσβασης στο Σ/Π, σύμφωνα με τους όρους της σχετικής Τεχνοοικονομικής Προσφοράς, αναλαμβάνοντας:

- Τις απαραίτητες χωματοουργικές εργασίες και την παράλληλη εγκατάσταση του καλωδίου οπτικών ινών για την υλοποίηση της οπτικής πρόσβασης.
- Τη διευθέτηση των απαραίτητων αδειοδοτήσεων από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).

## **3.2 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

### **3.2.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Η υπηρεσία αφορά στην παροχή Μικροσωληνίου, με παράλληλη εγκατάσταση υποδομής οπτικών ινών. Η συγκεκριμένη υπηρεσία αποτελεί συνδυασμό διάθεσης μικροσωληνίου και καλωδίου οπτικών ινών αποκλειστικής χρήσης, η οποία απαλλάσσει τον Πελάτη από τις εργασίες εγκατάστασης / συντήρησης οπτικού καλωδίου. Το καλώδιο οπτικών ινών που θα εγκατασταθεί παρέχεται από τον Πάροχο και είναι σύμφωνο με τις τεχνικές προδιαγραφές της παραγράφου 3.11.2.

Σημειώνεται ότι στη περίπτωση τοποθέτησης μικροσωληνίων εντός πλαστικού σωλήνα, η τοποθέτηση αυτή μπορεί να γίνει είτε κατά την υλοποίηση του δικτύου είτε αργότερα μετά από σχετικό αίτημα Παρόχου. Σε κάθε περίπτωση η RURAL CONNECT διαθέτει εξαρχής σωλήνα επαρκούς διατομής σύμφωνα με την παράγραφο 3.11, και τηρούνται οι χρόνοι

απόκρισης διάθεση και ενεργοποίησης της υπηρεσίας όπως προσδιορίζονται στις σχετικές παραγράφους της παρούσας.

Η υπηρεσίες μικροσωληνίου παρέχονται σε όλο το εύρος του οπτικού δικτύου οπισθόζευξης της RURAL CONNECT και είναι οι ακόλουθες:

- **mDuct IRU RIX:** Υπηρεσία μακροχρόνιας διάθεσης μικροσωληνίου (IRU) που αφορά στη διασύνδεση μεταξύ του ΚΠΣΠ οικισμού (που καλύπτεται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης) με το οικείο RIX.
- **mDuct IRU ΚΠΣΠ:** Υπηρεσία μακροχρόνιας διάθεσης μικροσωληνίου (IRU) που αφορά στη διασύνδεση δύο ακραίων σημείων του δικτύου δηλαδή δύο κόμβων Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας ΚΠΣΠ (που καλύπτονται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης).

Τα καλώδια οπτικών ινών είναι επιλογή του Παρόχου και πρέπει:

- να συμμορφώνονται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα
- να πληρούν τις προδιαγραφές της RURAL CONNECT, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 3.11.2, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν θα υπάρχει τεχνική αδυναμία υλοποίησης των σχετικών εργασιών εντός του συγκεκριμένου δικτύου, λόγω αντικειμενικών προβλημάτων (πχ. ασυμβατότητα).

Η κατασκευή της υποδομής διασύνδεσης των ακραίων σημείων με το υφιστάμενο δίκτυο του πελάτη είναι ευθύνη του Παρόχου.

### **3.2.1.1 ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Τα όρια της υπηρεσίας παροχής mDuct IRU RIX είναι:

- το Φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) στη γειτνίαση του ΚΠΣΠ
- το Φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) στη γειτνίαση του RIX

Τα όρια της υπηρεσίας παροχής mDuct IRU ΚΠΣΠ είναι:

- τα Φρεάτια της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) στη γειτνίαση των ΚΠΣΠ

### **3.2.2 ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Τα εμπορικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών μικροσωληνίου είναι τα ακόλουθα:

- ένα (1) μικροσωλήνιο ανά σημείο του δικτύου ανά Πάροχο
- τρία (3) μικροσωλήνια ανά σημείο του δικτύου συνολικά για όλους τους Παρόχους

Η RURAL CONNECT εγκαθιστά καλώδια οπτικών ινών με τη μέθοδο της εμφύσησης.

#### **3.2.2.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

- Να έχει υπογραφεί σχετική σύμβαση μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.

- Να μπορεί να δοθεί η υπηρεσία σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές (βλέπε παράγραφο 3.11 της παρούσας Προσφοράς).
- Να μπορεί να δοθεί η υπηρεσία κατόπιν μελέτης εφικτότητας που θα εκπονεί η RURAL CONNECT όπως αυτή περιγράφεται στην παράγραφο 3.2.4.2

### **3.2.2.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Οι υπηρεσίες παροχής μικροσωληνίου παρέχονται με τη μορφή μακροχρόνιας χρήσης IRU για περίοδο δέκα (10) ετών. Μετά την περίοδο δέκα (10) ετών η υπηρεσία καταργείται εκτός εάν προκύψει νέα συμφωνία μεταξύ της RURAL CONNECT και του Παρόχου.

### **3.2.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Μικροσωληνίου, ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ ή με έντυπη φόρμα αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μέχρι τη διάθεση του Π.Σ.

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών Μικροσωληνίου.

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, η RURAL CONNECT υποστηρίζει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αιτήσεις παροχής υπηρεσίας mDuct IRU RIX
- Αιτήσεις κατάργησης υπηρεσίας mDuct IRU RIX
- Αιτήσεις ακύρωσης υπηρεσίας mDuct IRU RIX
- Αιτήσεις παροχής υπηρεσίας mDuct IRU ΚΠΣΠ
- Αιτήσεις κατάργησης υπηρεσίας mDuct IRU ΚΠΣΠ
- Αιτήσεις ακύρωσης υπηρεσίας mDuct IRU ΚΠΣΠ

#### **3.2.3.1 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Για την παροχή υπηρεσίας Μικροσωληνίου, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει Αίτηση παροχής υπηρεσίας Μικροσωληνίου η οποία αφορά στην υλοποίηση και παράδοση Μικροσωληνίου στην διαδρομή μεταξύ του ΚΠΣΠ (που καλύπτεται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης) με το οικείο RIX ή μεταξύ δύο ΚΠΣΠ (που καλύπτονται με οπτικό δίκτυο οπισθόζευξης).

#### **3.2.3.2 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Για την κατάργηση των υπηρεσιών Μικροσωληνίου, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Μικροσωληνίου η οποία αφορά στον τερματισμό της υπηρεσίας Μικροσωληνίου.

#### **3.2.3.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος μπορεί να προβεί σε ακύρωση αίτησης παροχής υπηρεσίας Μικροσωληνίου υποβάλλοντας αίτηση κατάργησης, πριν από την αποδοχή της αίτησης ενεργοποίησής της

από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

### **3.2.3.4 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Σε κάθε αίτηση Μικροσωληνίου συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ. κ.λπ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών Μικροσωληνίου (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

### **3.2.3.5 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Μικροσωληνίου, πέραν των γενικών στοιχείων συμπληρώνονται υποχρεωτικά και τα ακόλουθα:

- Ο ΚΠΣΠ και το RIX για την παροχής της υπηρεσίας mDuct IRU RIX ή τα ΚΠΣΠ RIX για την παροχής της υπηρεσίας mDuct IRU ΚΠΣΠ.
- Πληροφορίες σχετικά με το είδος του οπτικού καλωδίου που θα χρησιμοποιήσει, καθώς και τις αντίστοιχες τεχνικές προδιαγραφές (εξωτερική διάμετρος, βάρος, εξωτερικός μανδύας).
- Διάρκεια παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας (10 έτη).
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Μικροσωληνίου αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση υπηρεσίας. Στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

## **3.2.4 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

### **3.2.4.1 ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.
- Μοναδικό Κωδικό Υπηρεσίας, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής.

Η RURAL CONNECT επεξεργάζεται κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της.

Πιο συγκεκριμένα η αίτηση ελέγχεται ως προς τα ακόλουθα:

- Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
- Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής για την αιτούμενη υπηρεσία.
- Προϋποθέσεις διάθεσης της αιτούμενης υπηρεσίας.

#### **3.2.4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Η RURAL CONNECT στη συνέχεια ελέγχει κάθε αίτηση παροχής υπηρεσιών Μικροσωληνίου ως προς την δυνατότητα ικανοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη:

- Την ύπαρξη της απαραίτητης υποδομής στο Οπτικό Δίκτυο της RURAL CONNECT (διαθεσιμότητα της υποδομής του μικροσωληνίου) για την υλοποίηση της υπηρεσίας, σύμφωνα με την παράγραφο 3.2.2.
- Το εκτιμώμενο μήκος της διαδρομής μεταξύ των δύο προορισμών (Σ/Π). Σκαρίφημα των αγωγών για την προτεινόμενη διαδρομή.
- Το πλήθος, οι τύποι και η καταληψιμότητα των υφιστάμενων φρεατίων που απαιτούνται.
- Εάν είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθεί υποδιαίρεση σωλήνωσης σε εγκατάσταση ενός μικροσωληνίου, στο οπτικό δίκτυο της RURAL CONNECT κατά μήκος της διαδρομής μεταξύ των δύο προορισμών (Σ/Π) προκειμένου να εξυπηρετηθεί το αίτημα του Παρόχου.
- Τυχόν ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

#### **3.2.4.3 ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησης, εντός των οποίων οφείλει να έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία και ο έλεγχος εφικτότητας της αίτησης, η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο:

- είτε για την άμεση αποδοχή της αίτησης από την RURAL CONNECT, τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης και την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας.
- είτε για τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών για τη σύνδεση του Σ/Π με το Οπτικό Δίκτυο RURAL CONNECT, για τις οποίες θα κατατεθεί Τεχνοοικονομική Προσφορά ή
- για την απόρριψη της αίτησης, αιτιολογώντας πλήρως τους λόγους αδυναμίας ικανοποίησής της, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 3.2.4.1 και 3.2.4.2.

#### **3.2.4.4 ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Η RURAL CONNECT συντάσσει και αποστέλλει στον Πάροχο Τεχνοοικονομική Προσφορά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών σύμφωνα με την παράγραφο 3.2.4.3.
- Όταν ο Πάροχος υποβάλει ειδικές απαιτήσεις, οι οποίες προϋποθέτουν πρόσθετες εργασίες, κόστος ή/και χρόνο υλοποίησης.

Η Τεχνοοικονομική Προσφορά αποστέλλεται στον Πάροχο εντός τριάντα (45) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησής του και περιλαμβάνει:

- Τις απαιτούμενες εργασίες στις οποίες θα πρέπει να προβεί η RURAL CONNECT για την ικανοποίηση της αίτησης.
- Τις απαιτούμενες εργασίες στις οποίες θα πρέπει να προβεί ο Πάροχος, καθώς και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής τους
- Την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Το τυχόν επιπλέον κόστος υλοποίησης (πέραν του κόστους, όπως προκύπτει από τον δημοσιευμένο τιμοκατάλογο) που βαρύνει τον Πάροχο και τον τρόπο καταβολής του.

#### **3.2.4.5 ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος, έχει δικαίωμα να αποδεχτεί ή να απορρίψει την Τεχνοοικονομική Προσφορά της RURAL CONNECT εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά γίνει αποδεκτή από τον Πάροχο εντός του προκαθορισμένου διαστήματος, η αίτηση προωθείται προς υλοποίηση, την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά απορριφθεί, ή δεν γίνει αποδεκτή στο παραπάνω διάστημα των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, παύει η ισχύς της και ο Πάροχος επιβαρύνεται με το αντίστοιχο τέλος που περιγράφεται στο Παράρτημα Α.

#### **3.2.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Το στάδιο υλοποίησης της αίτησης παροχής υπηρεσίας Μικροσωληνίου, περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες για την παροχή του μικροσωληνίου και της παράλληλης εγκατάστασης του ΚΟΙ στη διαδρομή των άκρων των δύο προορισμών, που αναγράφονται στην αίτηση.

##### **3.2.5.1 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΚΟΙ ΣΤΑ ΦΥΠ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος οφείλει να κατασκευάσει έγκαιρα (σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα που έχει οριστεί στην Τεχνοοικονομική Προσφορά) την απαραίτητη υποδομή του για την εισαγωγή του ΚΟΙ στα ΦΥΠ της RURAL CONNECT στην γειτνίαση δύο προορισμών, προκειμένου να επιτευχθεί η σύνδεσή του με το εγκατεστημένο ΚΟΙ του Μικροσωληνίου στο Δίκτυο RURAL CONNECT.



### **3.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### **3.3.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της αίτησης για την παροχή υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μικροσωληνίου η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα:

- Το στάδιο υλοποίησης στο οποίο βρίσκεται, καθώς επίσης και ιστορικό της εξέλιξής της.
- Ειδικότερες πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο των εργασιών, όποτε του ζητηθεί.
- Τυχόν ανενεργούς χρόνους κατά την υλοποίηση της αίτησης, οι οποίοι εξαιρούνται από τον υπολογισμό του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, με σχετική αιτιολόγηση.

#### **3.3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Οι υπηρεσίες Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μικροσωληνίου παραδίδονται από την RURAL CONNECT στον Πάροχο μετά από έλεγχο καλής λειτουργίας από τους Τεχνικούς της RURAL CONNECT.

Για την παράδοση κάθε υπηρεσίας εκδίδεται από την RURAL CONNECT Πρωτόκολλο Παράδοσης Παραλαβής (ΠΠΠ). Σε κάθε ΠΠΠ Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μικροσωληνίου συμπληρώνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου.
- Τα άκρα της αιτούμενης υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση αίτησης που αφορά υπηρεσίες σε Σ/Π, στοιχεία αυτού.
- Κωδικός Αίτησης της σχετικής αίτησης.
- Ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης.
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου.
- Κωδικός Υπηρεσίας για την σχετική υπηρεσία.
- Ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Μετρήσεις απόσβεσης.
- Όρια παράδοσης, στα οποία θα πρέπει να διασυνδεθεί ο Πάροχος.

#### **3.3.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ο Πάροχος ελέγχει την καλή λειτουργία της υπηρεσίας που παραδίδεται από την RURAL CONNECT και εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους σύμφωνα με το ΠΠΠ ενημερώνει την RURAL CONNECT αναφορικά με την παραλαβή τους. Σε περίπτωση αποδοχής του ΠΠΠ από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση μη απάντησης

του Παρόχου, θεωρείται ότι η υπηρεσία έχει παραληφθεί καλώς και βρίσκεται σε λειτουργία από την ημερομηνία παράδοσης που αναφέρεται στο ΠΠΠ.

### **3.3.4 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΣ**

Σε περίπτωση μη αποδοχής του ΠΠΠ, ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με τους λόγους μη παραλαβής.

Η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο καλής λειτουργίας και αποκατάσταση των υπηρεσιών και αποστέλλει εκ νέου ΠΠΠ στον Πάροχο μεταθέτοντας την ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών σύμφωνα με την ημερομηνία αποκατάστασης, εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

Εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυση του προβλήματος σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εάν αρνηθεί ο Πάροχος, η υπηρεσία παραδίδεται με υπαιτιότητα Παρόχου και διατηρείται η αρχική ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Εάν αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα και να εκδοθεί εκ νέου ΠΠΠ υπηρεσιών. Ανάλογα με την τελική υπαιτιότητα (RURAL CONNECT/Παρόχου), ορίζεται η τελική ημερομηνία παράδοσης (νέα ημερομηνία/αρχική ημερομηνία) και χρεώνεται το «Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας» σύμφωνα με το Παράρτημα Α.

Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού Παρόχου στο χώρο του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού, ή δεν ολοκληρωθεί η παράδοση λόγω υπαιτιότητας RURAL CONNECT.

### **3.3.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Η παράδοση των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μικροσωληνίου γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου.

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της παράδοσης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου.

Η αποστολή των ενημερώσεων αναφορικά με τον προγραμματισμό παράδοσης των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μικροσωληνίου, η υποβολή των Πρωτοκόλλων Παράδοσης Παραλαβής (ΠΠΠ) και η επικοινωνία με τον Πάροχο για την αποδοχή τους γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

### **3.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

#### **3.4.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης εκτέλεσης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση της υπηρεσίας με ευθύνη του Παρόχου, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Παρόχου. Αναλυτική περιγραφή υπάρχει στην παράγραφο 3.9.2 (SLA).

Η καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου μπορεί να δηλωθεί μέχρι δύο (2) φορές ανά αίτηση, σε διαφορετικά στάδια υλοποίησης. Σε περίπτωση τρίτης καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και χρεώνεται ο Πάροχος με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης αίτησης.

Εφόσον προκύψει υπαιτιότητα Παρόχου κατά τη μετάβαση Τεχνικών της RURAL CONNECT σε Σ/Π ή ΚΠΣΠ, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το «Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας» σύμφωνα με το Παράρτημα Α.

Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο, εφόσον κατά τη μετάβαση των τεχνικών του Παρόχου μετά από προγραμματισμένο ραντεβού δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT.

Στην περίπτωση αυτή, η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης, καθώς και τον αντίστοιχο Κωδικό Αίτησης της υπηρεσίας. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, και αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT, ή ακυρώνει τη σχετική αίτηση, με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης.

Μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης της RURAL CONNECT, και εφόσον δεν έχουν αρθεί οι λόγοι καθυστέρησης με μέριμνα του Παρόχου, η RURAL CONNECT αποστέλλει εκ νέου ενημέρωση στον Πάροχο.

Η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της αρχικής ενημέρωσης με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης.

Μετά την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητας του Παρόχου, συνεργείο τεχνικών της RURAL CONNECT ελέγχει την ορθή εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση της υπηρεσίας.

Εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαραίτητες εργασίες από τον Πάροχο, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης.

#### **3.4.2 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση της υπηρεσίας, με ευθύνη Τρίτων, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως

ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Τρίτων σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.9 (SLA).

Σε αυτές τις περιπτώσεις η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης ή αδυναμίας υλοποίησης λόγω υπαιτιότητάς Τρίτων, τον αντίστοιχο Κωδικό Αίτησης της Υπηρεσίας.

## **3.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

### **3.5.1 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η RURAL CONNECT λαμβάνει κάθε μέτρο για την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας που παρέχει στον Πάροχο. Για το σκοπό αυτό, όσες φορές κρίνει αναγκαίο, ελέγχει την κατάσταση της σύνδεσης του Σ/Π στο Δίκτυο Οπτικών Ινών.

Σε περίπτωση όπου κριθεί απαραίτητη η μετάβαση συνεργείου Τεχνικών της RURAL CONNECT στο Σ/Π για τον έλεγχο της υπηρεσίας, ο Πάροχος εξασφαλίζει την ελεύθερη είσοδο και παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορίες.

### **3.5.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Ως προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης αναφέρονται οι εργασίες που εκτελεί η RURAL CONNECT στο Δίκτυο Οπτικών Ινών, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης εκτελούνται από την RURAL CONNECT σε μη εργάσιμες ώρες Σαββάτου και Κυριακής, ώστε να περιορίζεται η πιθανότητα εμφάνισης προβλημάτων.

Για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT, τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την ημερομηνία εκτέλεσης, καθώς και επιβεβαίωση λήψης της από τον Πάροχο. Η προθεσμία αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε δικαιολογημένες περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης.

Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή των προγραμματισμένων εργασιών που πρόκειται να εκτελεσθούν.
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Δικτύου Οπτικών Ινών και των υπηρεσιών.
- Πιθανές εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Πάροχο.
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει ο Πάροχος.

## **3.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

### **3.6.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος αναγγέλλει στην RURAL CONNECT βλάβες για τις υπηρεσίες Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μικροσωληνίου, καθ' όλο το 24ωρο και για όλες τις ημέρες του έτους (24x7x365), με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αναγγελίας βλάβης, η οποία αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

### **3.6.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Κάθε αναγγελία βλάβης που υποβάλλεται στην RURAL CONNECT αφορά αποκλειστικά μία υπηρεσία Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μικροσωληνίου και περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου.
- Στοιχεία υπεύθυνου αναγγελίας από πλευράς Παρόχου, για την παροχή διευκρινίσεων και τον έλεγχο αποκατάστασης της υπηρεσίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Τον Κωδικό Υπηρεσίας, για την ταυτοποίηση του Ζεύγους Οπτικών Ινών ή του Μικροσωληνίου.
- Πλήρη στοιχεία διεύθυνσης για το Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου (οδός, αριθμός, περιοχή, πόλη Τ.Κ.).
- Σύμπτωμα βλάβης.

### **3.6.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

Εφόσον η αναγγελία βλάβης δεν είναι ορθά συμπληρωμένη, η RURAL CONNECT την απορρίπτει και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

### **3.6.4 ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT θα ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ ή μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του ΠΣ, στο χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο 3.9, αναφορικά με το εντοπισμό του προβλήματος καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί προκειμένου να άρει τη δυσλειτουργία.

Στη συνέχεια προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας, όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ. Η άρση της βλάβης πραγματοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT μέσω του ΠΣ στον Πάροχο σύμφωνα με τους χρόνους που προβλέπεται στην παράγραφο 3.9.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Απασχόλησης για την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Σε περίπτωση όπου κριθεί απαραίτητη η μετάβαση τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου για τον έλεγχο της υπηρεσίας, ο Πάροχος εξασφαλίζει την ελεύθερη είσοδο και παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορίες, σύμφωνα με την παράγραφο 3.6.5 της παρούσας Προσφοράς. Εφόσον κατά τη μετάβαση τεχνικών της RURAL CONNECT διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την Άρση Βλάβης. Η αποκατάσταση βλάβης ολοκληρώνεται με την αποστολή ενημέρωσης στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης.
- Αιτίες βλάβης και ενέργειες αποκατάστασης.
- Υπαιτιότητα βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου).
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι, σύμφωνα με την παράγραφο 3.9.2.2 της παρούσας Προσφοράς.

### **3.6.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ**

Η μετάβαση των Τεχνικών RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη για την αποκατάσταση βλαβών γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από ενημέρωση του Παρόχου.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος ή/και ο Τελικός Χρήστης δεν είναι παρόντες κατά την μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT ή δεν καταστεί δυνατή η είσοδος στο Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου, προγραμματίζεται νέα μετάβαση από την RURAL CONNECT και:

- Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τον αρχικό προγραμματισμό λογίζεται ως ανενεργός χρόνος.
- Ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την Άρση Βλάβης. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο, εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

### 3.6.6 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Ο Πάροχος επιβεβαιώνει την οριστική αποκατάσταση της βλάβης ή ενημερώνει για τυχόν προβλήματα, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από τη σχετική ενημέρωση της RURAL CONNECT. Όταν η αποκατάσταση της βλάβης επιβεβαιωθεί και από τα δύο μέρη, η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για την οριστική επίλυση του προβλήματος.

Σε περίπτωση επιβεβαίωσης αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο, ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η βλάβη έχει αποκατασταθεί από την RURAL CONNECT σύμφωνα με την ενημέρωσή του προς τον Πάροχο.

### 3.6.7 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Σε περίπτωση μη αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT προβαίνει σε άρση της με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και μεταθέτει ανάλογα την ημερομηνία άρσης.

Σε αντίθετη περίπτωση που η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εφόσον αρνηθεί ο Πάροχος η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα Παρόχου, διατηρείται η αρχική ημερομηνία άρσης, και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος Άσκοπης & Απασχόλησης κατά την Άρση Βλάβης.
- Εφόσον αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί η βλάβη και:
  - a. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας Παρόχου, ως ημερομηνία άρσης της βλάβης θεωρείται η αρχική και ο Πάροχος χρεώνεται με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης..
  - b. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας RURAL CONNECT, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και ως ημερομηνία άρσης θεωρείται η ημερομηνία του Σ/Ρ και ο Πάροχος πιστώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης.
- Εφόσον παρά την αρχική αποδοχή, κατά τη μετάβαση του τεχνικού της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός του Παρόχου κατά το προγραμματισμένο Σ/Ρ, ο Πάροχος χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης και η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε νέο Σ/Ρ επαναλαμβάνοντας την διαδικασία .
- Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

### **3.6.8 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Η παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασης των βλαβών, η διαδικασία άρσης, καθώς και η ενημέρωση του Παρόχου για τον προγραμματισμό μεταβάσεων γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

### **3.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Η κατάργηση υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μικροσωληνίου περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες αποσύνδεσης στο Δίκτυο Οπτικών Ινών της RURAL CONNECT και στα Σ/Π, μετά από σχετική αίτηση του Παρόχου.

### **3.8 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου της ([www.xxxxxxxxx.gr](http://www.xxxxxxxxx.gr)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

### **3.9 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

#### **3.9.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA) αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Προσφοράς και η παροχή της προϋποθέτει την υπογραφή της σχετικής σύμβασης της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η συμφωνία μεταξύ της RURAL CONNECT και Παρόχου, περιγράφει τους βασικούς/ελάχιστους υποχρεωτικούς όρους και τα χρονοδιαγράμματα εντός των οποίων η RURAL CONNECT δεσμεύεται να παρέχει τις υπηρεσίες και να αποκαθιστά τις βλάβες που αφορούν στις εν λόγω υπηρεσίες, καθώς και τους συγκεκριμένους τρόπους υπολογισμού του χρηματικού ποσού το οποίο οφείλει να καταβάλει η RURAL CONNECT ως ρήτρα στον Πάροχο σε περίπτωση μη προσήκουσας, ιδίως μη έγκαιρης εκπλήρωσης της συμφωνηθείσας παροχής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων



μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 3.9.2.

### **3.9.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ ΧΡΟΝΟΙ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου ενεργοποίησης/άρσης βλάβης της υπηρεσίας εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται ενδεικτικά στους ακόλουθους λόγους:

#### **3.9.2.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Απουσία του Παρόχου ή/και του Τελικού Χρήστη κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στο Σ/Π ή και στο RIX, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
2. Καθυστέρηση του Παρόχου να παραδώσει το Καλώδιο Οπτικών Ινών που απαιτείται στην υπηρεσία Μικροσωληνίου .
3. Καθυστέρηση του Παρόχου στην υλοποίηση της εισαγωγής του εσωτερικού δικτύου στα Σ/Π και στην ολοκλήρωση όλων των εργασιών που απαιτούνται από την πλευρά του, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
4. Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT
5. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
6. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
7. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους RIX.
8. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
9. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του πελάτη του Παρόχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
10. Ανωτέρα βία
11. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/Τελικού Χρήστη του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
12. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή Τελικού Χρήστη.

13. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη.
14. Το χρονικό διάστημα από την ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT για την ανάγκη πραγματοποίησης Τεχνοοικονομικής Προσφοράς μέχρι την ολοκλήρωση των επιπρόσθετων εργασιών που απαιτούνται βάσει της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς.

### **3.9.2.2 ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους χώρους RIX.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη.
4. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη.
5. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
6. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από την RURAL CONNECT σε έλεγχο από άκρο σε άκρο (end to end test).
7. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
8. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
9. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω).
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/Τελικού Χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
11. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά.
12. Απουσία του Παρόχου ή/και του Τελικού Χρήστη κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της υπηρεσίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

13. Ο χρόνος διακοπής της υπηρεσίας που οφείλονται σε πράξη ή παράλειψη του πελάτη ή οποιουδήποτε τρίτου (π.χ. μετατροπές, εργασίες, αλλαγές ή προσθήκες που δεν διενεργούνται από την RURAL CONNECT).

### 3.9.3 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

#### 3.9.3.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την παροχή των υπηρεσιών οπτικής υποδομής.

Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 3.9.2.

- Χρόνος απάντησης στον Πάροχο ως προς τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης: εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, εγγράφως ή μέσω του ΠΣ, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης.
- Εγγυημένος Χρόνος Παροχής υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT.

Συγκεντρωτικά, οι χρόνοι SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών οπτικής υποδομής ανά υπηρεσία αποτυπώνονται στον Πίνακα 1:

A/A	Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής ικανοποίησης της αίτησης)
1	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας Fiber IRU RIX	20 Ημερολογιακές Ημέρες
2	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας Fiber IRU ΚΠΣΠ	
3	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας Fiber RIX	
4	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας Fiber ΚΠΣΠ	
5	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας Fiber IRU ΣΠ	
6	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας Fiber ΣΠ	
7	Αίτηση μεταφοράς άκρου υπηρεσίας Fiber IRU ΣΠ/Fiber ΣΠ	
8	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας mDuct IRU RIX	
9	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας mDuct IRU ΚΠΣΠ	

**Πίνακας 1 SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών οπτικής υποδομής**

#### 3.9.3.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για τις υπηρεσίες Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μικροσωληνίου ισχύουν:

Ρήτρα καθυστέρησης ενεργοποίησης υπηρεσίας Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μικροσωληνίου Μακροχρόνιας Χρήσης:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί, καταβάλλεται στον Πάροχο ρήτρα ίση με το 1/360 των ετήσιων τελών λειτουργίας και συντήρησης της αντίστοιχης υπηρεσίας. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 3.9.2.

#### Ρήτρα καθυστέρησης ενεργοποίησης υπηρεσίας Ζεύγους Οπτικών Ινών και Βραχυχρόνιας Μίσθωσης:

Για κάθε ημέρα και για κάθε αίτημα το οποίο δεν ικανοποιείται, καταβάλλεται στον Πάροχο ρήτρα ίση με το 1/30 των μηνιαίων τελών. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 3.9.2.

#### **3.9.3.3 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Για το σύνολο των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής ο Πάροχος υποχρεούται να αποστέλλει στην RURAL CONNECT σε ετήσια βάση και έως την 31 Οκτωβρίου κάθε έτους προβλέψεις για τα αιτήματα που προτίθεται να υποβάλει το επόμενο έτος. Οι προβλέψεις υποβάλλονται ανά RIX. Ειδικά για την υπηρεσία μικροσωληνίου ο Πάροχος υποχρεούται να αποστέλλει στην RURAL CONNECT σε εξαμηνιαία βάση (και έως την 31 Οκτωβρίου και την 30 Απριλίου κάθε έτους) προβλέψεις των αιτημάτων που προτίθεται να υποβάλει για το επόμενο εξάμηνο.

#### **3.9.4 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

##### **3.9.4.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και (σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT) τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της βλάβης, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από την αναγγελία της βλάβης.
- Άρση βλάβης των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής: Εντός δύο (2) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της βλάβης.

Η άρση της βλάβης σηματοδοτείται με την αντίστοιχη ενημέρωση μέσω του Π.Σ, RURAL CONNECT, προς τον Πάροχο.

##### **3.9.4.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΡΣΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου άρσης αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 3.9.2.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την άρση της βλάβης.

**3.9.4.3 ΡΗΤΡΕΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών, η RURAL CONNECT καταβάλλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, κατ' ελάχιστον ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα υπολογίζεται με αναγωγή του ετήσιου τιμήματος της υπηρεσίας στο συγκεκριμένο για χρονικό διάστημα (1 ώρα). Ως ετήσιο τίμημα για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Χρήσης θεωρούνται τα ετήσια τέλη λειτουργίας και συντήρησης, ενώ για τις υπηρεσίες Βραχυχρόνιας Μίσθωσης τα πάγια μηνιαία τέλη ενός έτους.

**3.9.5 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ****3.9.5.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες Οπτικής Υποδομής, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, μετρημένη σε ακέραιες ώρες και υπολογιζόμενη ετήσια βάση θα πρέπει να είναι υψηλότερη από 99,45%.

**3.9.5.2 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρούνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετρείται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

**3.9.5.3 ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Χρήσης σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μικροσωληνίου στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού έτους, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, η RURAL CONNECT θα καταβάλλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [ετήσιο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

Ως ετήσιο τίμημα για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Χρήσης θεωρούνται τα τέλη λειτουργίας και συντήρησης.

Για τις υπηρεσίες Βραχυχρόνιας Μίσθωσης σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών Ζεύγους Οπτικών Ινών στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού μήνα, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, η RURAL CONNECT θα καταβάλλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [μηνιαίο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

### 3.9.5.4 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Από τον υπολογισμό του χρόνου διαθεσιμότητας υπηρεσίας εξαιρείται το διάστημα του ανενεργού χρόνου που αφορούν μη διαθεσιμότητα λόγω υπαιτιότητας τρίτων, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 3.9.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

## 3.10 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

## 3.11 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ

### 3.11.1 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ

Κατά την υπηρεσία διάθεσης ζεύγους οπτικών ινών η RURAL CONNECT θα διαθέτει καλώδια οπτικών ινών που θα πληρούν τις απαιτήσεις του Πίνακα 2, με αναφορά στις μετρηθείσες τιμές και στη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε για την μέτρηση.

Παράμετρος		Μονάδα μέτρησης	Προδιαγραφή
Εξασθένηση	1310 nm	dB/km	≤ 0.36
	1383 ± 3 nm		≤ 0.33
	1550 nm		≤ 0.23
	1610 nm		≤ 0.26
Ομοιομορφία εξασθένησης	1550nm	dB/km	≤ 0.10
Σημειακές ασυνέχειες	1310 & 1550 nm	dB	≤ 0.05
Εξασθένηση ως προς μήκος κύματος	1285 ~ 1330 nm	dB/km	≤ 0.05
	1525 ~ 1575 nm	dB/km	≤ 0.03
Διάμετρος τρόπου πεδίου	1310 nm	um	9.2 ± 0.4
	1550 nm	um	10.4 ± 0.5
Μήκος κύματος αποκοπής λ <sub>cc</sub>		nm	≤ 1260
Συντελεστής χρωματικής διασποράς	1285 ~ 1330 nm	ps/(nm.km)	≤ 3.0
	1550 nm		≤ 18
	Μήκος κύματος μηδενικής διασποράς	nm	1302 ~ 1322
	Κλίση χρωματικής διασποράς	ps/(nm <sup>2</sup> .km)	≤ 0.092
Συντελεστής διασποράς τρόπου πόλωσης (PMD)	1550 nm	ps/km <sup>1/2</sup>	≤ 0.2

**Πίνακας 2 Χαρακτηριστικά Μετάδοσης μονότροπων οπτικών ινών**

### 3.11.2 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΗΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ

Δεδομένου ότι η υποδομή σωλήνωσης που εγκαταστάθηκε με σκοπό τη διάθεση μικροσωληνίων προς τρίτους Παρόχους έχει διάσταση 40/35 mm (εξωτερική / εσωτερική), με σκοπό να μπορούν να τοποθετηθούν στο εσωτερικό της 3 συνολικά μικροσωληνία διάστασης 10/8mm.

Το καλώδιο οπτικών ινών που θα υποδειχτεί προς εγκατάσταση από τον Πάροχο θα πρέπει να είναι κατάλληλο για τοποθέτηση σε τέτοιο μικροσωλήνιο. Συγκεκριμένα τα γεωμετρικά και μηχανικά χαρακτηριστικά των οπτικών καλωδίων που θα διατεθούν από τον Πάροχο των μικροσωληνίων συνοψίζονται στον Πίνακα 3.

Χαρακτηριστικό	Μονάδα μέτρησης	Τιμή
Εξωτερική διάμετρος μικροκαλωδίου	mm	≤6
Βάρος	Kg/Km	≤ 28
Μήκος στροφείου	m	~4000
Αντοχή σε δύναμη κατά την εγκατάσταση	N	≥700
Επίδοση σε εγκατάσταση με τεχνική air-blow	m	≥1500
Αντίσταση σε σύνθλιψη	N/100 mm	≥700
<b>Συμμόρφωση με πρότυπα</b>		
Mechanical and environmental test	draft IEC 60794-5	
Fiber parameters and tests	IEC series 60793-2 και 60793-1	
Water penetration	IEC 60794-1-2-F5B	

**Πίνακας 3 Γενικά χαρακτηριστικά των οπτικών καλωδίων**

Στην περίπτωση της υπηρεσίας διάθεσης Μικροσωληνίου ο Πάροχος οφείλει να παρέχει τα πιστοποιητικά δοκιμών του Προμηθευτή ίνας σύμφωνα με τον Πίνακα 4.

Δοκιμή	Παράμετρος	Τιμή	Μέθοδος Μέτρησης
Αντοχή (proof test)	Μη-μόνιμη επιμήκυνση	1%	IEC 60793-1-30.
Εφελκυσμός		0,69GPa	IEC 60793-1-31.
Απογυμνωσιμότητα επικάλυψης	Απογυμνωμένο μήκος ίνας Μέση τιμή δύναμης απογύμνωσης Ταχύτητα απογύμνωσης Προκλιματισμός	50 mm ≥ 1N ≤ 5N 500 mm/min 24 h	IEC 60793-1- 32.
Ευαισθησία σε τασική διάβρωση	Σταθερά ευαισθησίας	≥19	IEC 60793-1-33 Μέθοδος Α.
Παραμένουσα κάμψη ίνας (fibre curl).	Ακτίνα παραμένουσας κάμψης.	≥ 2 m	IEC 60793-1- 34.

**Πίνακας 4 Μηχανικά χαρακτηριστικά οπτικών ινών**

Τα γεωμετρικά χαρακτηριστικά των χρησιμοποιούμενων οπτικών ινών πρέπει να είναι σύμφωνα με τον Πίνακα 5.

Παράμετρος	Τιμή	Μέθοδος Μέτρησης
Εξωτερική διάμετρος περιβλήματος	125 $\mu\text{m} \pm 1\mu\text{m}$	IEC 60793-20
Σφάλμα μη-κυκλικότητας περιβλήματος	$\leq 1\%$	IEC 60793-20
Σφάλμα συγκεντρικότητας τρόπου πεδίου	$\leq 0,6 \mu\text{m}$	IEC 60793-20
Διάμετρος επικάλυψης – αχρωμάτιστης	245 $\mu\text{m} \pm 10\mu\text{m}$	IEC 60793-21
Διάμετρος επικάλυψης – χρωματισμένης	250 $\mu\text{m} \pm 15\mu\text{m}$	IEC 60793-21
Σφάλμα μη-κυκλικότητας επικάλυψης	$\leq 6\%$	IEC 60793-21
Σφάλμα συγκεντρικότητας επικάλυψης/περιβλήματος	$\leq 12,5 \mu\text{m}$	IEC 60793-21

**Πίνακας 5 Γεωμετρικά Χαρακτηριστικά Οπτικών Ινών**



## 4 ΕΝΟΤΗΤΑ 4 ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΕ RIX

### 4.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΤΟ RIX

Η RURAL CONNECT προσφέρει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού Παρόχου στους Περιφερειακούς Κόμβους Διασύνδεσης των Νησίδων (RIX), προκειμένου ο Πάροχος να διασυνδέεται με το δίκτυο της RURAL CONNECT στην περιοχή κάλυψης του RIX.

Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες Φιλοξενίας στο RIX συνίστανται σε:

- Υπηρεσία **Hosting RIX**: Διάθεση χώρου σε ικρίωμα με παροχή αδιάλειπτης τροφοδοσίας στα RIX, ώστε ο Πάροχος να μπορεί να εγκαταστήσει τηλεπικοινωνιακά συστήματα στο RIX.
- Υπηρεσία Διασύνδεσης των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων του Παρόχου και του εξοπλισμού της RURAL CONNECT (ODF). Η υπηρεσία Διασύνδεσης διακρίνεται σε:
  - Υπηρεσία **Bitstream RIX**: Μεταφορά κίνησης Bitstream. Η υπηρεσία αυτή είναι προαπαιτούμενο για την παροχή των υπηρεσιών Bitstream.
  - Υπηρεσία **Ethernet RIX**: Μεταφορά κίνησης Ethernet. Η υπηρεσία αυτή είναι προαπαιτούμενη για την παροχή της υπηρεσίας Ethernet.

Και στις δύο παραπάνω υπηρεσίες (Bitstream RIX και Ethernet RIX) η διασύνδεση του Παρόχου θα γίνεται με τη χρήση ζεύγους patchcords κατάλληλου τύπου τερματισμού και κατάλληλου μήκους. Η ευθύνη διασύνδεσης ανήκει στον Πάροχο, ενώ τα όρια τερματισμού θα κοινοποιούνται στον Πάροχο.

- **Υπηρεσία OFC RIX**: Διασύνδεση με Εξωτερικό Καλώδιο Οπτικών Ινών (Optical Fiber Collocation) των Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων του Παρόχου, με το Φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) στο RIX. Η υπηρεσία αυτή είναι προαπαιτούμενη για την παροχή των υπηρεσιών Bitstream, Ethernet και Ζεύγους Οπτικών Ινών.

Η παροχή της υπηρεσίας Hosting RIX είναι προαπαιτούμενη για την παροχή των υπηρεσιών Bitstream RIX, Ethernet RIX και OFC RIX.

#### 4.1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING RIX

Στα πλαίσια της υπηρεσίας Hosting RIX παρέχονται οι παρακάτω υποδομές και ευκολίες Φιλοξενίας στο RIX:

- Παραχωρούμενος χώρος σε τηλεπικοινωνιακό ικρίωμα με βήμα διάθεσης 10U. Σε περίπτωση που απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών (π.χ. προσθήκη νέου ικρίωματος) ή που ο Πάροχος αιτηθεί χώρο ακέραιο πολλαπλάσιο των 10U και εφόσον δεν έχει εξαντληθεί η χωρητικότητα του RIX σε ικρίωματα σύμφωνα με την παράγραφο 0, η RURAL CONNECT θα πραγματοποιεί Τεχνοοικονομική Προσφορά στον Πάροχο σύμφωνα με την παράγραφο 4.2.6.
- Αδιάλειπτη τροφοδοσία 48VDC με μέγιστη παρεχόμενη ισχύ 2,5KW.
- Έλεγχος θερμοκρασίας (220C ±10C) και έλεγχο υγρασίας 50% ±10%.

- Πυρανίχνευση και πυροπροστασία
- Προστασία από πλημμύρες
- Έλεγχος φυσικής πρόσβασης

#### **4.1.2 ΥΠΗΡΕΣΙΑ BITSTREAM RIX**

Η υπηρεσία διατίθεται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Ethernet στις ταχύτητες 1 Gbps και 10 Gbps και αφορά στη διασύνδεση μεταξύ του ODF της RURAL CONNECT και του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού του Παρόχου για την μεταφορά κίνησης Bitstream.

Το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου της RURAL CONNECT και του Παρόχου στο RIX είναι ο ODF της RURAL CONNECT.

#### **4.1.3 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ETHERNET RIX**

Η υπηρεσία διατίθεται με πρωτόκολλο επικοινωνίας Ethernet στις ταχύτητες 1 Gbps και 10 Gbps και αφορά στη διασύνδεση μεταξύ του ODF της RURAL CONNECT και του Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού του Παρόχου για την μεταφορά κίνησης Ethernet.

Το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου της RURAL CONNECT και του Παρόχου στο RIX είναι ο ODF της RURAL CONNECT.

#### **4.1.4 ΥΠΗΡΕΣΙΑ OFC RIX**

Η υπηρεσία αφορά στη διασύνδεση με Εξωτερικό Καλώδιο Οπτικών Ινών των Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων του Παρόχου και του Φρεατίου της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) με ένα (1) ζεύγος οπτικών ινών (OFC).

Τα σημεία οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου της RURAL CONNECT και του Παρόχου στο RIX είναι:

- η μούφα (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο ΦΥΠ.
- ο ODF της RURAL CONNECT.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας, στην γεινίαση κάθε RIX θα κατασκευάζεται ΦΥΠ ιδιοκτησίας της RURAL CONNECT. Στο φρεάτιο αυτό θα καταλήγει καλώδιο οπτικών ινών το οποίο θα τερματίζεται στο RIX. Ο κάθε Πάροχος προκειμένου να μεταφέρει τη κίνηση στο δίκτυό του θα αιτείται διασύνδεση μέσω ενός σωληνίσκου (δώδεκα) 12 ινών του καλωδίου (αυτή θα είναι και η μικρότερη δυνατότητα διασύνδεσης για τον Πάροχο). Ο Πάροχος είναι υποχρεωμένος να φέρει στο φρεάτιο καλώδιο οπτικών ινών τουλάχιστο δώδεκα (12) ινών. Η συγκόλληση των ινών είναι ευθύνη της RURAL CONNECT.

#### **4.1.5 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

- Να έχει υπογράψει σχετική Σύμβαση μεταξύ Παρόχου και της RURAL CONNECT.
- Να μην υπάρχουν αντικειμενικοί λόγοι, που αφορούν το τεχνικά εφικτό ή την ανάγκη προστασίας της ακεραιότητας του δικτύου της RURAL CONNECT. Τέτοιοι λόγοι είναι ενδεικτικά οι ακόλουθοι:

- Έλλειψη διαθέσιμου χώρου στα RIX, κατάλληλου για την αιτηθείσα υπηρεσία Hosting RIX, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 4.1.1 της παρούσας ενότητας.
- Μη συμμόρφωση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του Παρόχου με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 4.7
- Ύπαρξη τεχνικής αδυναμίας υλοποίησης των σχετικών εργασιών εντός του συγκεκριμένου δικτύου, λόγω αντικειμενικών προβλημάτων (πχ. ασυμβατότητα)
- Ο εξοπλισμός του Παρόχου να χρησιμοποιείται αποκλειστικά για υπηρεσίες που παρέχονται από την RURAL CONNECT.

#### **4.1.6 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Η παροχή της υπηρεσίας Hosting RIX συνοδεύεται από δέσμευση ελάχιστης υποχρεωτικής περιόδου παραμονής τριών (3) ετών μετά το πέρας των οποίων ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου.

Η παροχή των υπηρεσιών:

- Bitstream RIX
- Ethernet RIX
- OFC RIX

συνοδεύεται από δέσμευση ελάχιστης υποχρεωτικής περιόδου παραμονής ενός (1) έτους μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου.

## **4.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

### **4.2.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Φιλοξενίας σε RIX με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ
- Μέσω έντυπης φόρμας αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών.

### **4.2.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ**

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο .
- Μοναδικό Κωδικό υπηρεσίας για κάθε νέα υπηρεσία της αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής, μετατροπής ή κατάργησής της, καθώς και κατά την αναγγελία βλαβών.

#### 4.2.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Για την παροχή νέων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX:
  1. Αίτηση παροχής υπηρεσίας Hosting RIX, η οποία αφορά στην υλοποίηση και παράδοση στον Πάροχο, χώρου σε κρίωμα στο RIX, καθώς και συναφών ευκολιών για τη διάθεση του χώρου.
  2. Αίτηση παροχής υπηρεσιών Bitstream RIX / Ethernet RIX, η οποία αφορά στη διασύνδεση του εξοπλισμού του Παρόχου στο δίκτυο RURAL CONNECT και παραλαβή των αντίστοιχων υπηρεσιών.
  3. Αίτηση παροχής υπηρεσίας OFC RIX, η οποία αφορά στη διασύνδεση του εξοπλισμού του Παρόχου μέσω ΦΥΠ στις δικές του υποδομές Οπτικών Ινών.
- Για τη μεταβολή υφιστάμενων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX:
  - Αίτηση μεταβολής διάθεσης χώρου υπηρεσίας 'Hosting RIX' η οποία αφορά στην μεταβολή διάθεσης χώρου σε τηλεπικοινωνιακό κρίωμα.
  - Αίτηση μεταβολής ηλεκτρικής ισχύος υπηρεσίας 'Hosting RIX' η οποία αφορά στην μεταβολή του πλήθους των ασφαλειών η αντικατάσταση των υφιστάμενων ασφαλειών με άλλες διαφορετικής ισχύος.
  - Αίτηση μεταβολής χωρητικότητας υπηρεσιών Bitstream RIX / Ethernet RIX, η οποία αφορά στην αναβάθμιση ή υποβάθμιση της χωρητικότητας σε υφιστάμενες υπηρεσίες Bitstream RIX / Ethernet RIX.
- Για την κατάργηση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX:
  - Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Hosting RIX, η οποία αφορά στην αποδέσμευση του χώρου σε κρίωμα στο RIX.
  - Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Bitstream RIX / Ethernet RIX/ OFC RIX, η οποία αφορά στον τερματισμό των παραπάνω ενεργών υπηρεσιών.
- Για την ακύρωση των αιτήσεων παροχής και μεταβολής των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX, σχετικές αιτήσεις ακύρωσης. Οι αιτήσεις αυτές πρέπει να υποβληθούν το αργότερο

δύο (2) ΕΗ πριν την πραγματοποίηση του προγραμματισμένου ραντεβού για τις τεχνικές εργασίες από την RURAL CONNECT.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX.

#### **4.2.4 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Σε κάθε αίτηση Φιλοξενίας σε RIX συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου σε κάθε RIX για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

#### **4.2.5 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX, πέραν των ανωτέρω γενικών στοιχείων, ο Πάροχος θα πρέπει να συμπληρώνει ενδεικτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Το RIX για το οποίο αιτούνται οι υπηρεσίες
- Ο εξοπλισμός που θα εγκατασταθεί, καθώς και ότι συμμορφώνεται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα (CE) για τις αιτούμενες υπηρεσίες.
- Επιθυμητή διάρκεια παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις μεταβολής υφιστάμενων υπηρεσιών Bitstream RIX / Ethernet RIX αναφέρονται:

- Ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό μεταβολή υπηρεσίας.
- Νέα χωρητικότητα υπηρεσιών διασύνδεσης.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση υπηρεσίας.

Στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

#### **4.2.6 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Σε περίπτωση κατά την οποία ένας Πάροχος αιτείται κάποια τις υπηρεσίες Φιλοξενίας σε RIX που περιγράφονται στην παράγραφο 4.1, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Ο Πάροχος καταθέτει αίτηση στο ΠΣ ή μέσω έντυπης φόρμας για την παροχή/μεταβολή της υπηρεσίας Φιλοξενίας σε RIX που επιθυμεί.
2. Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της, ως προς τα ακόλουθα:
  - Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
  - Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
  - Τη διαθεσιμότητα χώρου σε κριώμα, σε σχέση και με το χώρο που είδη έχει μισθώσει ο συγκεκριμένος Πάροχος καθώς και τους περιορισμούς της παραγράφου 4.1.1.
  - Τη συμμόρφωση με τα διαδεδομένα διεθνή πρότυπα του εξοπλισμού του Παρόχου, και τυχόν αντικειμενικά προβλήματα (π.χ. ασυμβατότητα).
  - Την ύπαρξη της απαραίτητης υποδομής στο Οπτικό καταναμητή (ODF) για την υλοποίηση των υπηρεσιών διασύνδεσης.
  - Την επάρκεια πόρων στο Δίκτυο Ethernet (Πόρτες Ethernet Switch) για την υλοποίηση των υπηρεσιών Bitstream RIX / Ethernet RIX.
3. Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος και εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης (εξαιρώντας τυχόν ανενεργό χρόνο σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 4.12.2 της παρούσας), η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα:
  - Τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης, είτε άμεσα, είτε μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών που πιθανώς να χρειαστούν κατόπιν τεchnοοικονομικής Προσφοράς, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν μόνον εφόσον ο Πάροχος συμφωνήσει να αναλάβει το επιπρόσθετο κόστος όπως προκύπτει από την τεchnοοικονομική Προσφορά.
  - Εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
4. Σε περίπτωση που δεν καλύπτονται οι παραπάνω προϋποθέσεις, η RURAL CONNECT απορρίπτει την αίτηση και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.
5. Τα αιτήματα παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX υλοποιούνται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT στον Πάροχο, σύμφωνα με τους χρόνους που αναφέρονται στην παράγραφο 4.12 που αφορά το SLA της υπηρεσίας.
6. Η υλοποίηση περιγράφεται στην παράγραφο 4.2.7.

7. Έως ότου ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτήσεων για παροχή ή μεταβολή υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX, η RURAL CONNECT παρέχει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τυχόν ανενεργούς χρόνους κατά την υλοποίηση της αίτησης, οι οποίοι εξαιρούνται από τον υπολογισμό του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, με σχετική αιτιολόγηση.
8. Αφού ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτημάτων παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX, ακολουθείται η διαδικασία Παράδοσης/Παραλαβής, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 4.2.8.
9. Με την αποδοχή των αιτημάτων εκκινεί η χρέωσή τους, σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.2 της παρούσας.

#### **4.2.7 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Το στάδιο υλοποίησης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες στο χώρο του RIX, καθώς και στο Φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) για τη Φιλοξενία και διασύνδεση του Παρόχου στο δίκτυο της RURAL CONNECT, σε συνέχεια των ακόλουθων τύπων αίτησης:

- Αίτηση Παροχής υπηρεσίας/ μεταβολής Hosting RIX
- Αίτηση παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Bitstream RIX / Ethernet RIX
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας OFC RIX

Κατά περίπτωση, το στάδιο υλοποίησης υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX μπορεί να περιλαμβάνει και εργασίες για τοποθέτηση νέου ικρίωματος καθώς και για επαύξηση λοιπού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού της RURAL CONNECT εφόσον αυτό είναι εφικτό.

Σε κάθε περίπτωση ο Πάροχος οφείλει να κατασκευάσει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή ευθύνης του για την εισαγωγή των οπτικών ινών στο ΦΥΠ της RURAL CONNECT στην γειτνίαση του RIX, προκειμένου να επιτευχθεί η σύνδεσή τους με το Δίκτυο της RURAL CONNECT.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν έχει προβεί στις παραπάνω εργασίες την ανωτέρω συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης – παραλαβής, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και υπηρεσιών. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT και χρεώνεται με εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης/απασχόλησης για παράδοση της υπηρεσίας. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού Παρόχου για παράδοση της υπηρεσίας, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού, ή δεν ολοκληρωθεί η παράδοση λόγω υπαιτιότητας RURAL CONNECT. Εφόσον ο Πάροχος ακυρώσει τη σχετική αίτηση, χρεώνεται με τέλος ακύρωσης. Σε αυτήν την περίπτωση, το χρονικό διάστημα μέχρις ότου ο Πάροχος προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες θεωρείται ανενεργός χρόνος.

Η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της αρχικής ενημέρωσης για την αδυναμία παράδοσης της υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση ο Πάροχος χρεώνεται με τέλος ακύρωσης.

#### **4.2.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT παραδίδει τις υπηρεσίες Φιλοξενίας σε εξουσιοδοτημένο από τον Πάροχο εκπρόσωπο. Κατά την παράδοση συντάσσεται Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής (ΠΠΠ), το οποίο υπογράφεται από τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους αμφοτέρων των μερών.

1. Σε κάθε ΠΠΠ υπηρεσίας Φιλοξενίας σε RIX συμπληρώνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου .
- Κωδικός Αίτησης της σχετικής αίτησης Φιλοξενίας σε RIX.
- Ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης Φιλοξενίας σε RIX.
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου.
- Κωδικοί Υπηρεσίας για κάθε υπηρεσία της σχετικής αίτησης παροχής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX.
- Χαρακτηριστικά των αιτούμενων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX (χωρητικότητα κ.λπ.).
- Χώρος Rack, Εξοπλισμός και διεπαφές Ethernet ή όρια οπτικών καταναμητών, στα οποία παραδίδονται οι υπηρεσίες Φιλοξενίας σε RIX.
- Την κάλυψη των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών του χώρου φιλοξενίας, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 0 της παρούσης
- Την εγκατάσταση πίνακα DC και τη λειτουργούσα παροχή DC μέσω κατάλληλου ασφαλειοαποζεύκτη.
- Τις λειτουργούσες κλιματιστικές μονάδες.
- Τον εγκατεστημένο ODF
- Τη δυνατότητα σύνδεσης δικτύου Παρόχου από ΦΥΠ μέχρι τον οπτικό καταναμητή (ODF) του χώρου στο RIX.
- Τη συνεχή δυνατότητα πρόσβασης (7x24x365 βάση) στο χώρο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 4.9 και τους κανόνες ασφαλείας της RURAL CONNECT και τους οποίους εφαρμόζει για τις υπηρεσίες και το προσωπικό του και οι οποίοι έχουν κοινοποιηθεί στον Παρόχο πριν την υπογραφή της αντίστοιχης σύμβασης.
- Ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX.



2. Η παράδοση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου, η οποία γίνεται έως και πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία παράδοσης. Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της παράδοσης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, μέσω του ΠΣ ή αν δεν είναι εφικτό, μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου
3. Ο Πάροχος ελέγχει την καλή λειτουργία των υπηρεσιών Φιλοξενίας που παραδίδονται από την RURAL CONNECT και εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους σύμφωνα με το ΠΠΠ ενημερώνει την RURAL CONNECT αναφορικά με την παραλαβή τους. Σε περίπτωση αποδοχής του ΠΠΠ από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση εκπρόθεσμης απάντησης ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η υπηρεσία έχει παραληφθεί καλώς και βρίσκεται σε λειτουργία από την ημερομηνία παράδοσης που αναφέρεται στο ΠΠΠ.
4. Σε περίπτωση μη αποδοχής του ΠΠΠ ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με τους λόγους μη παραλαβής.
5. Η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο καλής λειτουργίας και αποκατάσταση των υπηρεσιών και αποστέλλει εκ νέου ΠΠΠ στον Πάροχο μεταθέτοντας την ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών σύμφωνα με την ημερομηνία αποκατάστασης, εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητά της RURAL CONNECT.
6. Εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυση του προβλήματος σε συνδυαστικό ραντεβού και:
  - Εάν αρνηθεί ο Πάροχος, η υπηρεσία παραδίδεται με υπαιτιότητα Παρόχου και διατηρείται η αρχική ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
  - Εάν αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα και να εκδοθεί εκ νέου ΠΠΠ υπηρεσιών. Ανάλογα με την τελική υπαιτιότητα (RURAL CONNECT/Παρόχου), ορίζεται η τελική ημερομηνία παράδοσης (νέα ημερομηνία/αρχική ημερομηνία) και χρεώνεται το τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την Παράδοση Υπηρεσιών. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT στο συνδυαστικό ραντεβού, ή κατά την πραγματοποίηση του συνδυαστικού ραντεβού επιλυθεί το πρόβλημα με υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
7. Σε περίπτωση, που κατά το συνδυαστικό ραντεβού δεν υπάρξει συμφωνία μεταξύ της RURAL CONNECT και Παρόχου, τότε ακολουθείται η διαδικασία επίλυσης διαφωνιών, σύμφωνα με την παράγραφο 2.6 της παρούσας.

#### **4.2.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

##### **4.2.9.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης εκτέλεσης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX με ευθύνη του Παρόχου, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Παρόχου, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 4.12.

Εφόσον κατά το προγραμματισμένο ραντεβού της RURAL CONNECT με τον Πάροχο στο χώρο του RIX για παράδοση της υπηρεσίας διαπιστωθεί ότι αυτή δεν είναι εφικτή με υπαιτιότητα Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

##### **4.2.9.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Σε περίπτωση καθυστέρησης της υλοποίησης και παράδοσης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX με υπαιτιότητα Παρόχου, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης για παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, και αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT, ή ακυρώνει τη σχετική αίτηση, με χρέωση των αντίστοιχων τελών.

Μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης της RURAL CONNECT και εφόσον δεν έχουν αρθεί οι λόγοι καθυστέρησης με μέριμνα του Παρόχου η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης αίτησης.

Εφόσον ο Πάροχος έχει προβεί σε άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του εντός της ως άνω προθεσμίας των σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, ο Πάροχος ενημερώνει σχετικά την RURAL CONNECT. Το χρονικό διάστημα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης έως την ημερομηνία που ο Πάροχος ενημέρωσε την RURAL CONNECT ότι έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ώστε να είναι εφικτή η παράδοση θεωρείται ανενεργός χρόνος. Σε αυτήν την περίπτωση και εφόσον είναι εφικτό, οι τεχνικοί της RURAL CONNECT ελέγχουν την ορθή εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX.

Εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαραίτητες εργασίες από τον Πάροχο, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης.

Σε περίπτωση που οι τεχνικοί της RURAL CONNECT διαπιστώσουν ότι ο Πάροχος έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ή δεν είναι εφικτό να ελεγχθεί η ορθή

εκτέλεση των εργασιών από πλευράς Παρόχου, η RURAL CONNECT ορίζει νέο ραντεβού με τον Πάροχο για την παράδοση της υπηρεσίας και επαναλαμβάνεται η διαδικασία της παραγράφου 4.2.8.

Η καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου σύμφωνα με τα παραπάνω μπορεί να δηλωθεί μέχρι δύο (2) φορές ανά αίτηση. Σε περίπτωση τρίτης καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT.

#### **4.2.9.3 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX με ευθύνη Τρίτων, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Τρίτων (σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 4.12.2).

Σε αυτές τις περιπτώσεις η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης ή αδυναμίας υλοποίησης λόγω υπαιτιότητάς Τρίτων, τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών.

#### **4.2.9.4 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η κατάργηση υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες αποσύνδεσης στο Δίκτυο της RURAL CONNECT και αποδέσμευσης του χώρου στο Rack, μετά από σχετική αίτηση του Παρόχου. Ο Πάροχος χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος κατάργησης.

Η κατάργηση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX ολοκληρώνεται από τους Τεχνικούς της RURAL CONNECT σε ημερομηνία που θα έχει κοινοποιηθεί στον Πάροχο μέσω του ΠΣ.

Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί, από την υποβολή της αίτησης, και μέχρι την υλοποίηση της κατάργησης, οι υπηρεσίες Φιλοξενίας σε RIX παραμένουν πλήρως λειτουργικές και χρεώνονται από την RURAL CONNECT δεδομένου ότι απαιτείται η αποξήλωση και απομάκρυνση του αντίστοιχου εξοπλισμού του Παρόχου στο χώρο του RIX από τον Πάροχο, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2 της παρούσας Προσφοράς. Ο Πάροχος οφείλει να ενημερώνει την RURAL CONNECT όταν έχει ολοκληρώσει τις παραπάνω ενέργειες. Ειδικά για την κατάργηση της υπηρεσίας διάθεσης χώρου σε ικρίωμα για ένα συγκεκριμένο RIX, θα πρέπει να έχει προηγηθεί η κατάργηση όλων των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX όπως Ethernet RIX, Bitstream RIX ή OFC RIX που δύναται να διαθέτει ο Πάροχος.

### **4.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

#### **4.3.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος αναγγέλλει στην RURAL CONNECT ηλεκτρομηχανολογικές (ΗΜ) ή ηλεκτροπαροχικές (ΗΠ) βλάβες για την υπηρεσία Hosting RIX, καθώς και βλάβες για την υπηρεσία OFC RIX καθ' όλο το 24ωρο και για όλες τις ημέρες του έτους (24x7x365), με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ, υπό την αίρεση των ορίων διαθεσιμότητας του ίδιου του πληροφοριακού συστήματος, όπως ορίζονται στην παράγραφο 1.6 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αναγγελίας βλάβης που αποστέλλεται στην RURAL CONNECT μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail.

Για τις υπηρεσίες Ethernet RIX και Bitstream RIX, η δήλωση βλαβών, θα γίνεται μέσω των αντίστοιχων υπηρεσιών (Bitstream, Ethernet).

Η αναγγελία βλαβών γίνεται από στελέχη του Παρόχου, τα στοιχεία των οποίων γνωστοποιούνται στην RURAL CONNECT.

Η RURAL CONNECT για κάθε αποδεκτή αναγγελία που λαμβάνει, εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

#### **4.3.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Κάθε αναγγελία βλάβης που υποβάλλεται στην RURAL CONNECT αφορά την υπηρεσία Hosting RIX (βλάβες για ΗΜ και ΗΠ) καθώς και βλάβες για την υπηρεσία OFC RIX, και περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Στοιχεία του Παρόχου .
2. Στοιχεία υπεύθυνου αναγγελίας από πλευράς Παρόχου , για την παροχή διευκρινήσεων και τον έλεγχο αποκατάστασης της υπηρεσίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση email).
3. Τον Κωδικό Υπηρεσίας, για την ταυτοποίηση της υπηρεσίας Φιλοξενίας σε RIX.
4. Δήλωση από τον Πάροχο, ότι έχει προβεί σε όλους τους απαιτούμενους ελέγχους
5. Σύμπτωμα βλάβης.

#### **4.3.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

Εφόσον η αναγγελία βλάβης δεν είναι ορθά συμπληρωμένη, η RURAL CONNECT την απορρίπτει και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

#### **4.3.4 ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση των βλαβών, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας τους.

Η RURAL CONNECT θα ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ ή μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του ΠΣ, στο χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο 4.12, αναφορικά με το εντοπισμό του προβλήματος καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί προκειμένου να άρει τη δυσλειτουργία.

Στη συνέχεια προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας, όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ. Η άρση της βλάβης πραγματοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT μέσω του ΠΣ στον Πάροχο σύμφωνα με τους χρόνους που προβλέπεται στην παράγραφο 4.12.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Απασχόλησης Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Μόλις ολοκληρωθεί η άρση, ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του ΠΣ για τα ακόλουθα:

- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης.
- Αιτία βλάβης.
- Υπαιτιότητα (RURAL CONNECT ή Παρόχου)
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι σύμφωνα με την παράγραφο 4.12.2 της παρούσας Προσφοράς

#### **4.3.5 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Ο Πάροχος επιβεβαιώνει την οριστική αποκατάσταση της βλάβης, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από τη σχετική ενημέρωση της RURAL CONNECT. Σε περίπτωση που αποδεχθεί την άρση της βλάβης ή δεν πραγματοποιήσει κάποια ενέργεια εντός της ανωτέρω προθεσμίας, η ημερομηνία που ενημερώθηκε ο Πάροχος για την άρση θεωρείται ως ημερομηνία άρσης. Παρέλευση της προθεσμίας της μίας (1) ημερολογιακής μέρας συνεπάγεται την αυτόματη αποδοχή από πλευράς Παρόχου της άρσης βλάβης. Ο χρόνος μέχρι την αποδοχή της βλάβης από τον Πάροχο λογίζεται ως ανενεργός.

#### **4.3.6 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Σε περίπτωση μη αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT προβαίνει σε άρση της με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και μεταθέτει ανάλογα την ημερομηνία άρσης.

Σε αντίθετη περίπτωση που η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εφόσον αρνηθεί ο Πάροχος η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα Παρόχου, διατηρείται η αρχική ημερομηνία άρσης, και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος Άσκοπης Απασχόλησης κατά την Άρση Βλάβης.

- Εφόσον αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί η βλάβη και:
  - a. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας Παρόχου, ως ημερομηνία άρσης της βλάβης θεωρείται η αρχική και ο Πάροχος χρεώνεται με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης..
  - b. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας RURAL CONNECT, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και ως ημερομηνία άρσης θεωρείται η ημερομηνία του Σ/Ρ και ο Πάροχος πιστώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης.
- Εφόσον παρά την αρχική αποδοχή, κατά τη μετάβαση του τεχνικού της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός του Παρόχου κατά το προγραμματισμένο Σ/Ρ, ο Πάροχος χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης και η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε νέο Σ/Ρ επαναλαμβάνοντας την διαδικασία .
- Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

#### 4.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ RIX

Τα βασικά τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά των παθητικών υποδομών που αφορά η συγκεκριμένη υπηρεσία, συνοψίζονται στον Πίνακας 6, και περιγράφονται αναλυτικά στις παρακάτω ενότητες:

<b>Προδιαγραφές Χώρων Φιλοξενίας σε RIX</b>
1) Ύπαρξη επαρκούς χώρου για εγκατάσταση τριών ικριωμάτων ενεργού εξοπλισμού με δυνατότητα εύκολης πρόσβασης στον εξοπλισμό
2) Αυτόνομη-ανεξάρτητη δυνατότητα πρόσβασης στο χώρο.
3) Διαμόρφωση χώρου με πρόβλεψη για πυράντοχους ψευδότοιχους, πυράντοχη ψευδοροφή και πυράντοχη πόρτα εισόδου στους χώρους φιλοξενίας του εξοπλισμού
4) Διαμόρφωση ψευδοματώματος με πρόβλεψη προστασίας από υγρασία ή πυρκαγιά. Η αντοχή σε σημειακή φόρτιση είναι τουλάχιστον 2KN και σε κατανεμημένη φόρτιση τουλάχιστον 10-20KN/μ <sup>2</sup>
5) Ύπαρξη συστήματος κλιματισμού ενεργειακής κλάσης A με ικανότητα παροχής σταθερής θερμοκρασίας και δυνατότητα επανεκκίνησης μετά από διακοπή ρεύματος στις αρχικά καθορισμένες ρυθμίσεις.
6) Σύστημα πυρανίχνευσης και πυρασφάλειας που καλύπτει το χώρο άνω και κάτω του ψευδοπατώματος
7) Διατάξεις ηλεκτροδότησης και διατάξεις γείωσης που συμμορφώνονται με το πρότυπο ELOT HD384
8) Ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης εισόδου/ εξόδου και συναγερμού. Πρόβλεψη ύπαρξης λογισμικού και δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης από υπολογιστή για παρακολούθηση της κατάστασης και προγραμματισμό με ενοποιημένο τρόπο των πολιτικών πρόσβασης και των alarms στους διάφορους χώρους.

9) Ύπαρξη διατάξεων αδιάλειπτης ηλεκτρικής παροχής (UPS) στο χώρο που διασφαλίζουν την πλήρη λειτουργικότητα του κόμβου για 30 λεπτά χωρίς την παροχή ρεύματος. Οι διατάξεις παρέχουν δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισης/ παρακολούθησης
10) Ύπαρξη διάταξης ηλεκτροπαραγωγού ζεύγους (πετρελαιογεννήτριας) αυτόματου τύπου ετοιμότητας (standby) που λειτουργεί σε περίπτωση διακοπής της κύριας ισχύος με δυνατότητα τηλεειδοποίησης.

#### Πίνακας 6 Χαρακτηριστικά των παθητικών υποδομών RIX

### 4.5 ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ - (ΕΗΖ)

#### 4.5.1 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ DC – ΠΙΝΑΚΑΣ DC

Το RIX ηλεκτροδοτείται με αδιάλειπτη παροχή συνεχούς ρεύματος DC με τάση - 54V (ονομαστικό -48V). Για το σκοπό αυτό κατασκευάζεται πίνακας διανομής DC, ο οποίος θα τροφοδοτείται από ανεξάρτητο για το RIX ανορθωτικό συγκρότημα μέσω κατάλληλου πίνακα διανομής AC, και αντίστοιχων συστοιχιών μπαταριών με ανεξάρτητη αναχώρηση σε κατάλληλο χώρο περιλαμβανομένου και του χώρου RIX. Στον πίνακα διανομής AC υπάρχει μετρητής κατανάλωσης ενέργειας (KWh).

Ο χώρος του RIX υποστηρίζεται από Εφεδρικό Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος (ΕΗΖ). Οι αναχωρήσεις θα είναι διακριτές ανά Πάροχο. Συγκεκριμένα ο κάθε Πάροχος θα λαμβάνει μια παροχή από τον πίνακα διανομής DC, με την ασφάλεια που έχει αιτηθεί, την οποία θα οδηγεί απ' ευθείας στον εξοπλισμό. Κατά την αρχική παροχή, ο Πάροχος, θα δικαιούται δύο (2) ανεξάρτητες θέσεις ασφαλειών στον πίνακα DC διανομής.

Ο πίνακας διανομής DC που θα τοποθετηθεί στην αίθουσα του RIX θα είναι μεταλλικός επίτοιχος (τύπου ερμαρίου), ικανών διαστάσεων και θα περιλαμβάνει:

- Μπάρα Χαλκού διαστάσεων 50X10 mm η οποία θα τροφοδοτείται από το (-) του Α.Σ.
- 26/16 ασφαλειο-αποζεύκτες της σειράς 22X58 με φυσίγκι βραδείας τήξης, οι οποίες θα τροφοδοτούνται από την μπάρα του πλην (-) και θα παρέχουν τις αναχωρήσεις του πλην(-) .
- Μπάρα Χαλκού διαστάσεων 50X10 mm η οποία θα συνδέεται με το συν (+) του Α.Σ. και θα φέρει αντίστοιχες σπές με κοχλίες 6 mm για τη λήψη του συν (+).

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνεχής επικαιροποίηση των στοιχείων που αφορούν τις ονομαστικές τιμές των ασφαλειών, σε περίπτωση που ο Πάροχος επιθυμεί να πραγματοποιήσει επαύξηση ηλεκτρικής ισχύος, μείωση ηλεκτρικής ισχύος ή αφαίρεση ασφαλειών, ακολουθούνται οι κάτωθι διαδικασίες:

#### 4.5.2 ΕΠΑΥΞΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ

Για την επαύξηση ηλεκτρικής ισχύος σε χώρο RIX, ο Πάροχος θα πρέπει να υποβάλει σχετικό αίτημα επαύξησης στο ΠΣ. Οι περιπτώσεις επαύξησης ηλεκτρικής ισχύος είναι οι ακόλουθες:

- Αντικατάσταση των υφιστάμενων ασφαλειών DC του Παρόχου με ασφάλειες μεγαλύτερης ισχύος.

- Παροχή επιπλέον ασφαλειών DC στον Πάροχο. Ο μέγιστος αριθμός επιπλέον ασφαλειών που μπορεί να αιτηθεί είναι μία (1).

Η διαδικασία που ακολουθείται προκειμένου να λάβει ένας Πάροχος επαύξηση ηλεκτρικής ισχύος σύμφωνα με τα ανωτέρω, έχει ως εξής:

Ο Πάροχος υποβάλλει στο ΠΣ για το RIX που επιθυμεί «Αίτηση μεταβολής ηλεκτρικής ισχύος υπηρεσίας 'Hosting RIX'». Επιπλέον ο Πάροχος δηλώνει εάν πρόκειται να γίνει αύξηση του πλήθους των ασφαλειών ή αντικατάσταση των υφιστάμενων ασφαλειών με άλλες μεγαλύτερης ισχύος, το πλήθος των ασφαλειών και, την ονομαστική τιμή τους. Η αίτηση εξελίσσεται σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παράγραφο 4.2 4.2..

#### **4.5.3 ΜΕΙΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ**

Για την μείωση ηλεκτρικής ισχύος σε χώρο RIX, ο Πάροχος υποβάλλει σχετικό αίτημα ασφαλειών στο ΠΣ Πιο συγκεκριμένα, ο Πάροχος υποβάλλει στο ΠΣ αίτηση για αντικατάσταση ασφαλειών, επιλέγοντας τις ασφάλειες που επιθυμεί να αντικαταστήσει και την ονομαστική τιμή των μικρότερων ασφαλειών που επιθυμεί να τοποθετήσει.

#### **4.5.4 ΑΦΑΙΡΕΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ**

Για την αφαίρεση ασφαλειών σε χώρο RIX, ο Πάροχος υποβάλλει σχετικό αίτημα στο ΠΣ επιλέγοντας τις ασφάλειες που επιθυμεί να αφαιρέσει. Σε περίπτωση που ο Πάροχος καταργήσει την υπηρεσία Φιλοξενίας σε RIX, οι ασφάλειες αφαιρούνται χωρίς να είναι απαραίτητη η παράλληλη υποβολή αιτήματος για μείωση ασφαλειών από τον Πάροχο.

#### **4.5.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

Η RURAL CONNECT διαθέτει παροχή ηλεκτρικής ισχύος και σύνδεση σε εφεδρικό ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος (EHZ) του εξοπλισμού στους Περιφερειακούς Κόμβους Διασύνδεσης Νησίδας (RIX), σύμφωνα με τα επιμέρους ελάχιστα τεχνικά χαρακτηριστικά των χώρων RIX όσον αφορά την απαιτούμενη ηλεκτρική ισχύ.

Η RURAL CONNECT για την τροφοδοσία του ανορθωτικού συστήματος, του φωτισμού, των ρευματοδοτών, του κλιματισμού και του πίνακα πυρανίχνευσης στα RIX, θα παρέχει εναλλασσόμενη τάση από το κύριο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και σε περίπτωση διακοπής του, από ίδιο εφεδρικό ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος (EHZ). Για το σκοπό αυτό προβλέπεται η εγκατάσταση, σε κάθε χώρο RIX, επίτοιχου ηλεκτρικού πίνακα AC που θα πραγματοποιηθεί με μέριμνα και δαπάνες της RURAL CONNECT και σύμφωνα με τις οδηγίες – προδιαγραφές της RURAL CONNECT. Η συγκρότηση έκαστου ηλεκτρικού πίνακα θα είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις των αναχωρήσεων και φορτίων που ζητούνται αντίστοιχα από την RURAL CONNECT, ενώ θα περιλαμβάνει και μετρητή της συνολικής AC κατανάλωσης ενέργειας (KWh). Το σημείο οριοθέτησης της υπηρεσίας τροφοδοσίας ρεύματος του εξοπλισμού της RURAL CONNECT σε κάθε RIX θα είναι το σημείο σύνδεσης του καλωδίου εναλλασσομένου ρεύματος στον πίνακα AC που θα έχει εγκαταστήσει η ο RURAL CONNECT.



#### 4.6 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ως προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης αναφέρονται οι εργασίες που εκτελεί η RURAL CONNECT στο Δίκτυο της, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX.

Για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT, τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την ημερομηνία εκτέλεσης. Η προθεσμία αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε δικαιολογημένες περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης. Ο Πάροχος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα ότι ενημερώθηκε (και το αργότερο εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ενημέρωσης εκτός εάν πρόκειται για εξαιρετική περίπτωση έκτακτης και επείγουσας ανάγκης, οπότε η αποστολή επιβεβαίωσης γίνεται αμελλητί).

Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή των προγραμματισμένων εργασιών που πρόκειται να εκτελεσθούν.
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Δικτύου και των υπηρεσιών.
- Πιθανές εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Πάροχο.
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει ο Πάροχος.

#### 4.7 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ

Ο Πάροχος προμηθεύεται και εγκαθιστά ο ίδιος ή με ευθύνη του τον εξοπλισμό του. Επίσης ο ίδιος ή με ευθύνη του πραγματοποιεί τις τυχόν επεκτάσεις του (π.χ. προσθήκη καρτών κλπ).

Η RURAL CONNECT θα παραδίδει το ηλεκτρικό ρεύμα τροφοδοσίας σε διακριτή θέση πίνακα ηλεκτρικής τροφοδοσίας, ενώ το καλώδιο τροφοδοσίας από τον πίνακα ως τον εξοπλισμό του Παρόχου θα τοποθετείται από την RURAL CONNECT. Η σύνδεση θα γίνεται από την RURAL CONNECT.

Ο Πάροχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Υποβάλλει πιστοποιητικό συμμόρφωσης της ηλεκτρομαγνητικής συμβατότητας, ηλεκτρικής ασφάλειας (safety), κλπ., των μηχανημάτων που εγκαθιστά, με τις απαιτήσεις της RURAL CONNECT.
- Εγκαθιστά, λειτουργεί και συντηρεί τα μηχανήματά του σύμφωνα με τα Εθνικά και Ευρωπαϊκά πρότυπα.

- Να μην προκαλεί με τον εξοπλισμό του (εγκατεστημένο ή φορητό) παρεμβολές στον εξοπλισμό της RURAL CONNECT ή άλλων Παρόχων.
- Υποβάλλει υπογεγραμμένο αναλυτικό πίνακα του εγκατεστημένου υλικού ιδιοκτησίας του στο συγκεκριμένο RIX.
- Να επαναφέρει, μετά την εγκατάσταση του εξοπλισμού του, το χώρο στην αρχική του κατάσταση.
- Να μην αναρτά καμία πινακίδα χωρίς την έγγραφη άδεια της RURAL CONNECT στην ευρύτερη ζώνη του RIX.
- Διαχειρίζεται τον εξοπλισμό του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Παρακολουθεί την ποιότητα και εντοπίζει οποιαδήποτε βλάβη του εξοπλισμού του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση του εξοπλισμού του.
- Δεν επιφέρει αλλαγές ούτε στο RIX, ούτε στην ευρύτερη περιοχή του RIX, χωρίς πρότερη συμφωνία της RURAL CONNECT.

#### **4.8 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ**

Δεν επιτρέπεται η εγκατάσταση εξοπλισμού ενέργειας τύπου μπαταριών λόγω της επιβάρυνσης των περιβαλλοντικών συνθηκών της αίθουσας του RIX.

Για τη φιλοξενία εξοπλισμού του Παρόχου στα RIX της RURAL CONNECT, πρέπει να τηρούνται οι ακόλουθες αρχές ή / και περιορισμοί:

1. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για: α. τα χαρακτηριστικά των σημείων διεπαφής του δικτύου της. β. κρίσιμες παραμέτρους που προκαλούν δυσλειτουργία στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και των άλλων Παρόχων, βάσει των οποίων η RURAL CONNECT δύναται να διακόψει τη παροχή της υπηρεσίας.
2. Ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT για:
  - τη συνολική ισχύ του εξοπλισμού και την ένταση ενός πλήρως εξοπλισμένου πλαισίου.
  - την καταναλισκόμενη ισχύ κατά την έναρξη λειτουργίας του τηλεπ. εξοπλισμού του.
  - την ηλεκτρομαγνητική συμβατότητα του τηλεπ. εξοπλισμού του.
  - την ηλεκτρική ασφάλεια (safety) του τηλεπ. εξοπλισμού του και αντίστοιχα θα πρέπει να διασφαλίζει ότι:
    - το βάρος ανά τετραγωνικό μέτρο του εξοπλισμού που πρόκειται να εγκατασταθεί βρίσκεται εντός των επιτρεπτών ορίων ασφάλειας του κτιρίου, τα οποία οφείλει να δημοσιοποιεί η RURAL CONNECT

- οι ηλεκτρομαγνητικές παρεμβολές που προέρχονται από ηλεκτρικές συσκευές του Παρόχου να μην επηρεάζουν τη λειτουργία του εξοπλισμού της RURAL CONNECT ή των άλλων Παρόχων
- η απαιτούμενη ηλεκτρική ισχύς λειτουργίας του εξοπλισμού που πρόκειται να εγκατασταθεί από τον Πάροχο να μη ξεπερνά το όριο ισχύος που μπορεί να διατεθεί χωρίς διακοπή λειτουργίας του εξοπλισμού της RURAL CONNECT ή άλλου Παρόχου, όπως αυτό ορίζεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές του RIX που έχει εκπονηθεί για το συγκεκριμένο χώρο.
- ο τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός που χρησιμοποιείται από τον Πάροχο να πληροί τις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ. Η RURAL CONNECT δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο την επίδειξη της δήλωσης συμμόρφωσης του εν λόγω εξοπλισμού προς την ως άνω Οδηγία. Ο χρησιμοποιούμενος Τερματικός Εξοπλισμός, ο οποίος δεν εμπίπτει στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ πρέπει να πληροί τα θεσπισμένα Πρότυπα και προδιαγραφές σε Κοινοτικό επίπεδο ή ελλείψει αυτών, διαδοχικά κατά την ακόλουθη σειρά, τα πρότυπα ή/και τις προδιαγραφές που θεσπίζονται από Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης [όπως το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τυποποίησης στον τομέα τηλεπικοινωνιών (ETSI), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης (CENELEC)], τα διεθνή Πρότυπα ή τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών ή τα εθνικά Πρότυπα ή/και προδιαγραφές, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 40 του Ν. 4070/2012.

#### **4.9 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX**

Τα μέσα με τα οποία διασφαλίζεται η αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT είναι κατά περίπτωση και όχι περιοριστικά τα παρακάτω:

- ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης (Access Control),
- κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης κοινόχρηστων χώρων (CCTV),
- ηλεκτρονικό σύστημα συναγερμού (intruder detection system).

Τον έλεγχο πρόσβασης στα κτίρια που στεγάζουν τα RIX διενεργούν το Προσωπικό Φύλαξης και οι Υπεύθυνοι Ασφάλειας Κτιρίων (εφεξής Προσωπικό Ασφάλειας), με εξαίρεση τα μη επανδρωμένα κτίρια όπου δεν στεγάζεται προσωπικό της RURAL CONNECT. Απαγορεύεται σε όλους η πρόσβαση και η χρήση των εξόδων διαφυγής των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX, εκτός εάν λόγω ειδικών συνθηκών επιβάλλεται η χρήση τους ή έχει δοθεί σχετική εντολή.

##### **4.9.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX**

Η είσοδος εργαζομένων ή συνεργατών του Παρόχου σε χώρους RIX, γίνεται μόνο για την εγκατάσταση εξοπλισμού, την άρση βλάβης ή τη συντήρησή του και επιτρέπεται αποκλειστικά και μόνο, στο χώρο του RIX και σε κανένα άλλο χώρο του κτιρίου.

Πριν από οποιαδήποτε επίσκεψη στους κόμβους RIX, απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση της RURAL CONNECT προκειμένου εφόσον η RURAL CONNECT το επιθυμεί να μπορέσει να

μεταβεί στο χώρο και εργαζόμενος της, μέσω e-mail που να αιτιολογεί την επίσκεψη. Στο e-mail θα αναφέρονται:

- Ο κόμβος στον οποίο ζητείται η είσοδος.
- Τα στοιχεία όσων θα εισέλθουν στο χώρο (ονοματεπώνυμο, αριθμός δελτίου ΑΤ, και τηλέφωνο), καθώς και η σχέση που τους συνδέει με τον Πάροχο (ίδιο προσωπικό ή συνεργάτες)
- Ο λόγος της επίσκεψης (εργασίες συντήρησης, αποκατάσταση βλάβης κλπ)
- Ο χρόνος της επίσκεψης και η αναμενόμενη διάρκειά της.

Οι χώροι RIX είναι εγκατεστημένοι:

- Εντός των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX με κοινή είσοδο,
- Εντός των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX με ανεξάρτητη είσοδο,
- Εντός των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX μέσω προαύλιου χώρου και ξεχωριστή είσοδο.

Οι εργαζόμενοι των Παρόχων έχουν τη δυνατότητα να εισέρχονται και να πραγματοποιούν τις απαιτούμενες εργασίες τους στους χώρους RIX με την προσωπική τους κάρτα. Στην περίπτωση όπου υπάρχει κοινή είσοδος, ο Πάροχος επιδεικνύει εγκεκριμένη άδεια εισόδου από την RURAL CONNECT και την προσωπική κάρτα πρόσβασής του στο Προσωπικό Ασφάλειας και του επιτρέπεται η είσοδος, αφού σημειωθούν στο «Βιβλίο Καταγραφής Προσώπων και Οχημάτων» τα απαιτούμενα στοιχεία.

Σε περίπτωση πρόσβασης σε χώρο RIX κάποιου συνεργάτη του Παρόχου, απαιτείται να έχει εγκεκριμένη άδεια εισόδου από την RURAL CONNECT και να συνοδεύεται από τον Πάροχο.

Οι Κάρτες Πρόσβασης είναι αυστηρά προσωπικές και δικαιούται να τις κατέχει μόνο το προσωπικό του Παρόχου και όχι οι συνεργάτες του. Αν χρησιμοποιείται κοινή είσοδος, απαιτείται και χρήση κλειδιού, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο «Διαχείριση Κλειδιών Κτιριακών Εγκαταστάσεων».

#### **4.9.2 ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΕΙΣΟΔΟΥ**

Οι Άδειες Εισόδου παρέχουν την άδεια πρόσβασης σε ένα ή περισσότερα κτίρια. Η χρονική διάρκεια ισχύος των αδειών εισόδου είναι ανάλογη των αντίστοιχων εργασιών και λήγουν το αργότερο στο τέλος του τρέχοντος ημερολογιακού έτους. Για τη χορήγηση άδειας εισόδου σε χώρο της RURAL CONNECT για τη δυνατότητα διεκπεραίωσης εργασιών, απαιτείται η υποβολή του σχετικού έγγραφου αιτήματος από τον αιτούντα.

#### **4.9.3 ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΡΤΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Οι κάρτες πρόσβασης (access card), επιτρέπουν την ελεγχόμενη πρόσβαση του χρήστη σε μια ελεγχόμενη περιοχή εντός των κτιριακών εγκαταστάσεων που στεγάζουν τα RIX. Η κάρτα είναι αυστηρά προσωπική και επιτρέπει την πρόσβαση του χρήστη σε μια ελεγχόμενη περιοχή.

Οι κάρτες πρόσβασης εκδίδονται από την RURAL CONNECT κατόπιν υποβολής από τον Πάροχο σχετικού έγγραφου αιτήματος.

#### Έκδοση - Χορήγηση κάρτας πρόσβασης και διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης.

- Ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου είναι υπεύθυνο για την υποβολή αιτήματος μέσω email που φέρει το λογότυπο της εταιρίας του Παρόχου, στην RURAL CONNECT, για την έκδοση κάρτας στο προσωπικό το οποίο θα εισέρχεται σε χώρους RIX. Επίσης, ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου αφού παραλάβει τις κάρτες από την Εταιρία, είναι υπεύθυνο για την παράδοση των καρτών στον εκάστοτε δικαιούχο, για την υπογραφή του εντύπου «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης» με την παραλαβή της κάρτας πρόσβασης από το προσωπικό του και για την επιστροφή των εντύπων στην Εταιρία.
- Στο παραπάνω email, ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου καταγράφει και τα απαιτούμενα δικαιώματα πρόσβασης για το προσωπικό του (σε ποια RIX θα πρέπει να έχει δικαίωμα πρόσβασης), ώστε να εκχωρηθούν από την RURAL CONNECT τα κατάλληλα δικαιώματα σε κάθε εργαζόμενο του Παρόχου.
- Ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου έχει την υποχρέωση να αποστέλλει στην RURAL CONNECT, ενημερωμένη λίστα με το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του το οποίο πρέπει να κατέχει ενεργές κάρτες πρόσβασης, για κάθε αλλαγή που έχει προκύψει σε οποιοδήποτε στοιχείο του (αριθμός δελτίου ΑΤ, τηλέφωνο κλπ) ή σε περίπτωση ανάγκης μεταβολών στα εκχωρημένα δικαιώματα πρόσβασης.

#### Απώλεια/ Φθορά Κάρτας Πρόσβασης.

- Σε περίπτωση φθοράς ο κάτοχος της κάρτας οφείλει να παραδώσει την φθαρμένη κάρτα στην RURAL CONNECT, συνοδευόμενη από το έντυπο «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης» κατάλληλα συμπληρωμένο για την εκ νέου έκδοση κάρτας.
- Σε περίπτωση κλοπής – απώλειας της κάρτας ο κάτοχός της πρέπει να ακολουθήσει τις παρακάτω ενέργειες:
  1. Ο κάτοχος, με το που αντιληφθεί την απώλεια της κάρτας του, επικοινωνεί με την RURAL CONNECT καθ' όλο το 24ωρο, στα τηλέφωνα επικοινωνίας που θα του γνωστοποιηθούν από την RURAL CONNECT, ώστε να δηλώσει το περιστατικό για να απενεργοποιηθεί η κάρτα του. Ο RURAL CONNECT θα γνωστοποιεί στους Παρόχους τα απαιτούμενα στοιχεία επικοινωνίας. .
  2. Ο αρμόδιος εργαζόμενος της RURAL CONNECT που απαντάει την κλήση, ακολουθεί τα εξής:
    - Ταυτοποιεί τον καλούντα
    - προβαίνει στην απενεργοποίηση της αντίστοιχης κάρτας πρόσβασης.

- αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα επιβεβαίωσης στον Πάροχο.
3. Ο κάτοχος της κάρτας ή ο αρμόδιος για τον κάτοχο, αφού ολοκληρωθεί η ενέργεια 2, αποστέλλει το έντυπο «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης», κατάλληλα συμπληρωμένο, στην εταιρία για την εκ νέου έκδοση κάρτας.

#### Κατάργηση Κάρτας Πρόσβασης.

- Όταν προσωπικό του Παρόχου που κατέχει κάρτα πρόσβασης σε RIX, για οποιοδήποτε λόγο, παύει να απασχολείται – συνεργάζεται με τον Πάροχο, ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου υποχρεούται να αποστείλει στην RURAL CONNECT τη σχετική κάρτα πρόσβασης συνοδευόμενη από το κατάλληλα συμπληρωμένο έντυπο «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης», προκειμένου να ακολουθηθούν οι απαραίτητες ενέργειες για την κατάργησή της και την απαλοιφή των αντίστοιχων δικαιωμάτων πρόσβασης.

#### **4.9.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ RURAL CONNECT**

Η παραλαβή και η διαχείριση των κλειδιών πρόσβασης σε εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT γίνεται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του ενδιαφερομένου Παρόχου προς την RURAL CONNECT. Κατά την παραλαβή ο αιτών Πάροχος υπογράφει στο σχετικό βιβλίο διακίνησης κλειδιών πρόσβασης. Γενικά, απαγορεύεται ρητά κάθε αντιγραφή και διανομή κλειδιών η οποία δεν γίνεται για υπηρεσιακούς λόγους και η οποία θα θεωρείται παράνομη και θα διερευνάται αντίστοιχα.

#### **4.9.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ**

Αν για την είσοδο στο RIX ο Πάροχος πρέπει να εισέλθει από την κεντρική είσοδο του κτιρίου, θα πρέπει να παραλάβει κοινόχρηστο κλειδί της κεντρικής εισόδου όπως περιγράφεται στην παρακάτω παράγραφο.

Για όλα τα κοινόχρηστα κλειδιά που χρησιμοποιούνται για πρόσβαση σε κτίρια/εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT, τηρούνται οι εξής κανόνες:

- Τα κλειδιά φυλάσσονται ασφαλώς σε κλειδοθήκες.
- Πρόσβαση στις κλειδοθήκες έχει μόνο ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών.
- Την ευθύνη διαχείρισης κλειδιών των εσωτερικών χώρων ανά κτίριο την έχει ο Υπεύθυνος Ασφάλειας κτιρίου.
- Σε κάθε περίπτωση, ο εξουσιοδοτημένος εργαζόμενος του Παρόχου οφείλει να παραδώσει αυθημερόν το κλειδί στο σημείο που το παρέλαβε. Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών συμπληρώνει στο «Βιβλίο Διακίνησης Κοινόχρηστων Κλειδιών Πρόσβασης» την ημερομηνία και ώρα παράδοσης και υπογράφει ο παραλήπτης.

Η παράδοση κοινόχρηστων κλειδιών κεντρικών εισόδων, σε όσους έχουν δικαίωμα παραλαβής γίνεται ως εξής:

Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών, ελέγχει την άδεια εισόδου που έχει ο ενδιαφερόμενος για το συγκεκριμένο κτίριο, την κάρτα πρόσβασης ή την ταυτότητά τους, καθώς και την ονομαστική λίστα εξουσιοδοτημένων Συνεργατών και Υπεύθυνων Ασφάλειας των Παρόχων που διαθέτει προκειμένου για την ταυτοποίηση των προσώπων. Σε περίπτωση που δεν διαθέτει κάποιο επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης και την σχετική άδεια εισόδου ή δεν βρίσκεται στην ονομαστική λίστα ή δεν δικαιούται πρόσβαση σε συγκεκριμένη λίστα κτιρίων που διαθέτει ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών, δεν του παραδίδονται κλειδιά.

#### **4.10 ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ**

Κατ' εξαίρεση των αναφερόμενων στην παράγραφο 1.4.5 περί Ανωτέρας Βίας της παρούσας Προσφοράς, στην περίπτωση που ο χώρος RIX καταστραφεί εξ' ολοκλήρου ή μερικώς, - και η καταστροφή δεν οφείλεται σε ελάττωμα της ύλης ή της αρχικής κατασκευής αυτού - παρά σε απρόβλεπτα ή/και ανεξέλεγκτα γεγονότα, πληρούντα την έννοια της Ανωτέρας Βίας, ώστε να καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλο για τη συμφωνημένη χρήση του από τον Πάροχο, τότε η RURAL CONNECT ή ο Πάροχος μπορεί να επιλέξει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την επέλευση της ανωτέρω καταστροφής, να τερματίσει τη μεταξύ τους σύμβαση.

Εάν οποιοδήποτε από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη προβεί σε τέτοια επιλογή και τη γνωστοποιήσει στο άλλο μέρος εγγράφως, τότε αμφότερα τα μέρη απαλλάσσονται εφεξής πάσης υποχρέωσης απορρέουσας από τη μεταξύ τους ισχύουσα σύμβαση εφόσον όλες οι οφειλές του ενός μέρους προς το άλλο, απορρέουσες από την εκτέλεση της παρούσας, εξοφληθούν πλήρως.

Εάν ο χώρος RIX υποστεί μικρότερες ζημιές και δεν καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλο για τη χρήση που έχει επιτραπεί στον Πάροχο ή εάν υποστεί ζημιές, με συνέπεια να εμποδίζεται η παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας από τον Πάροχο, η RURAL CONNECT αναλαμβάνει να προχωρήσει αμέσως στην επισκευή των ζημιών (με εξαίρεση βελτιώσεις που αφορούν ιδιοκτησία της RURAL CONNECT εκτός εάν οι μη επισκευάσιμες από την RURAL CONNECT ζημιές της ιδιοκτησίας του παρεμποδίζουν τον Πάροχο στην παροχή της υπηρεσίας), του Παρόχου με το αναλογούν κόστος αποκατάστασης των ζημιών.

#### **4.11 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ σε RIX**

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου της ([www.xxxxxxxx.yyy](http://www.xxxxxxxx.yyy)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

## **4.12 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

### **4.12.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η παροχή και άρση βλάβης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX προς τον Πάροχο θα διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών, της οποίας οι βασικοί όροι περιγράφονται παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 4.12.2.

### **4.12.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»**

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RURAL CONNECT», ορίζονται τα παρακάτω:

#### **4.12.2.1 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη επισκόπηση των Σ/Π ή και του RIX, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT
2. Καθυστέρηση υλοποίησης της εισαγωγής ή/και του εσωτερικού δικτύου στα Σ/Π της αίτησης, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
3. Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής.
4. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
5. Καθυστέρηση υλοποίησης της υποδομής ΚΟΙ στο ΦΥΠ στη γειτνίαση του RIX.
6. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
7. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους RIX.
8. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
9. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
10. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 4.10)



11. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
12. Ζημιά που προκλήθηκε από τον εξοπλισμό του Παρόχου
13. Το χρονικό διάστημα από την ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT για την ανάγκη πραγματοποίησης τεχνοοικονομικής Προσφοράς μέχρι την ολοκλήρωση των επιπρόσθετων εργασιών που απαιτούνται βάσει της τεχνοοικονομικής Προσφοράς.

**4.12.2.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους χώρους RIX.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Ζημιά που προκλήθηκε τον εξοπλισμό του Παρόχου.
4. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
5. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
6. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
7. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας.
8. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της υπηρεσίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
9. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 4.10)
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
11. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.

#### 4.13 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX

##### 4.13.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 4.12.2.

- Απάντηση στον Πάροχο ως προς τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης: εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, εγγράφως ή μέσω του ΠΣ, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής.
- Ενεργοποίηση υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX: εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT.

Συγκεντρωτικά οι χρόνοι SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX ανά υπηρεσία αποτυπώνονται στον Πίνακα 7.

A/A	Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής ικανοποίησης της αίτησης)
1	Αίτηση παροχής/μεταβολής υπηρεσίας «Hosting RIX»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
2	Αίτηση παροχής/μεταβολής υπηρεσίας «Bitstream RIX»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
3	Αίτηση παροχής/μεταβολής υπηρεσίας «Ethernet RIX»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
4	Αίτηση παροχής υπηρεσίας «OFC RIX»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
5	Συνδυαστικό αίτημα των αιτήσεων 1+2+4 ανωτέρω	20 Ημερολογιακές Ημέρες
6	Συνδυαστικό αίτημα των αιτήσεων 1+3+4 ανωτέρω	20 Ημερολογιακές Ημέρες
7	Συνδυαστικό αίτημα των αιτήσεων 1+4 ανωτέρω	20 Ημερολογιακές Ημέρες

**Πίνακας 7 SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX**

##### 4.14.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX

Για τις υπηρεσίες Φιλοξενίας σε RIX ισχύουν:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί η RURAL CONNECT θα καταβάλλει στον Πάροχο ρήτρα η οποία θα ισούται με το 1/30 του μηνιαίου τέλους της αντίστοιχης υπηρεσίας Φιλοξενίας χώρου RIX. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 4.12.2.

#### **4.13.2 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

##### **4.13.2.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 4.12.2.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και (σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT) τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της , εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από την αναγγελία της βλάβης.
- Άρση βλάβης των υπηρεσιών πρόσβασης σε παθητικές υποδομές: Εντός δύο (2) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της βλάβης

Η άρση της βλάβης σηματοδοτείται με την αντίστοιχη ενημέρωση μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT προς τον Πάροχο.

##### **4.13.2.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 4.12.2. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο βλάβης.

##### **4.13.2.3 ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, κατ' ελάχιστον ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 ώρα).

#### **4.14 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

##### **4.14.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες Φιλοξενίας σε RIX, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, μετρημένη σε ακέραιες ώρες και υπολογιζόμενη ετήσια βάση θα πρέπει να είναι υψηλότερη από 99,45%.

##### **4.14.1.1 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρούνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετρείται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

**4.14.1.2 ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού έτους, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [ετήσιο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

Το ετήσιο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του συνόλου πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 έτος).

..

**4.14.1.3 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου διαθεσιμότητας υπηρεσίας εξαιρείται το διάστημα του ανενεργού χρόνου, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 4.12.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

**4.14.2 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

## 5 ΕΝΟΤΗΤΑ 5 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ETHERNET

### 5.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET

#### 5.1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ EVC ETHERNET

Οι υπηρεσίες EVC Ethernet αφορούν στην παροχή συμμετρικών γραμμών τεχνολογίας Ethernet για τη μετάδοση δεδομένων στο δίκτυο οπισθόζευξης μεταξύ των Περιφερειακών Κόμβων Διασύνδεσης Νησίδας (RIX) και των Κόμβων Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ).

Παρέχονται στους Περιφερειακούς Κόμβους Διασύνδεσης Νησίδας (RIX) και στους Κόμβους Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ), και διακρίνονται στους ακόλουθους τύπους:

- Υπηρεσίες EVC e-Line: συμμετρικές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EPL).
- Υπηρεσίες EVC s-Line: συμμετρικές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EPL).
- Υπηρεσίες EVC e-VLine: συμμετρικές ιδεατές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EPVL).
- Υπηρεσίες EVC s-VLine: συμμετρικές ιδεατές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EPVL).
- Υπηρεσίες EVC e-Link: συμμετρικές μισθωμένες γραμμές με ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα σε κατάσταση συμφόρησης του δικτύου, ίση με το 30% της ονομαστικής.
- Υπηρεσίες EVC e-VLink: συμμετρικές ιδεατές μισθωμένες γραμμές με ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα σε κατάσταση συμφόρησης του δικτύου, ίση με το 30% της ονομαστικής.

Οι υπηρεσίες EVC Ethernet παρέχονται σε χωρητικότητες έως 1 Gbps, σύμφωνα με τον Πίνακα 8.

Υπηρεσία	Χωρητικότητα	Αναλογία Υπερκάλυψης (Contention Ratio)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (ΝΑΙ / ΟΧΙ)
EVC e-Line 10	10 Mbps	1:1	ΝΑΙ
EVC s-Line 10	10 Mbps	1:1	ΟΧΙ
EVC e-Line 30	30 Mbps	1:1	ΝΑΙ
EVC e-Line 100	100 Mbps	1:1	ΝΑΙ
EVC s-Line 100	100 Mbps	1:1	ΟΧΙ
EVC e-Line 250	250 Mbps	1:1	ΟΧΙ
EVC e-Line 500	500 Mbps	1:1	ΟΧΙ
EVC e-Line 1000	1 Gbps	1:1	ΝΑΙ

EVC e-VLine 10	10 Mbps	1:1	OXI
EVC s-VLine 10	10 Mbps	1:1	OXI
EVC e-VLine 30	30 Mbps	1:1	OXI
EVC e-VLine 100	100 Mbps	1:1	OXI
EVC s-VLine 100	100 Mbps	1:1	OXI
EVC e-VLine 250	250 Mbps	1:1	OXI
EVC e-VLine 500	500 Mbps	1:1	OXI
EVC e-VLine 1000	1 Gbps	1:1	OXI
EVC e-Link 10	10 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	NAI
EVC e-Link 30	30 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	NAI
EVC e-VLink 10	10 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	OXI
EVC e-VLink 30	30 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	OXI

**Πίνακας 8 Υπηρεσίες EVC Ethernet**

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ, ανάλογα με τον χαρακτηρισμό του Class A ή Class B, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των υποχρεωτικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακας 8. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών (υποχρεωτικών και μη) που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο ΠΣ.

### 5.1.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CE-EVC ETHERNET

Οι υπηρεσίες CE-EVC Ethernet αφορούν στην παροχή συμμετρικών γραμμών τεχνολογίας Ethernet για τη σύνδεση Σ/Π Τελικών Χρηστών ή του Παρόχου με τους Περιφερειακούς Κόμβους Διασύνδεσης Νησίδας (RIX) που καλύπτουν τους αντίστοιχους Κόμβους Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ).

Παρέχονται στους Περιφερειακούς Κόμβους Διασύνδεσης Νησίδας (RIX), καθώς και σε όλους τους οικισμούς που έχει εγκατασταθεί Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ), και διακρίνονται στους ακόλουθους τύπους:

- Υπηρεσίες CE-EVC e-Line: συμμετρικές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EPL).
- Υπηρεσίες CE-EVC s-Line: συμμετρικές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EPL).
- Υπηρεσίες CE-EVC e-VLine: συμμετρικές ιδεατές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EVPL).
- Υπηρεσίες CE-EVC s-VLine: συμμετρικές ιδεατές μισθωμένες γραμμές αποκλειστικής χωρητικότητας και εγγυημένης ποιότητας (EVPL).
- Υπηρεσίες CE-EVC e-Link: συμμετρικές μισθωμένες γραμμές με ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα σε κατάσταση συμφόρησης του δικτύου, ίση με το 30% της ονομαστικής (EPL).

- Υπηρεσίες CE-EVC e-VLink: συμμετρικές ιδεατές μισθωμένες γραμμές με ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα σε κατάσταση συμφόρησης του δικτύου, ίση με το 30% της ονομαστικής (EVPL).

Οι υπηρεσίες CE-EVC Ethernet παρέχονται σε χωρητικότητες έως 1 Gbps, σύμφωνα με τον Πίνακα 9.

Υπηρεσία	Χωρητικότητα	Αναλογία Υπερκάλυψης (Contention Ratio)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (ΝΑΙ / ΟΧΙ)
CE-EVC e-Line 10	10 Mbps	1:1	ΝΑΙ
CE-EVC s-Line 10	10 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-Line 30	30 Mbps	1:1	ΝΑΙ
CE-EVC e-Line 100	100 Mbps	1:1	ΝΑΙ
CE-EVC s-Line 100	100 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-Line 250	250 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-Line 500	500 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-Line 1000	1 Gbps	1:1	ΝΑΙ
CE-EVC e-VLine 10	10 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC s-VLine 10	10 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-VLine 30	30 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-VLine 100	100 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC s-VLine 100	100 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-VLine 250	250 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-VLine 500	500 Mbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-VLine 1000	1 Gbps	1:1	ΟΧΙ
CE-EVC e-Link 10	10 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	ΝΑΙ
CE-EVC e-Link 30	30 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	ΝΑΙ
CE-EVC e-VLink 10	10 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	ΟΧΙ
CE-EVC e-VLink 30	30 Mbps	30% ελάχιστη εγγυημένη χωρητικότητα	ΟΧΙ

**Πίνακας 9 Υπηρεσίες CE-EVC Ethernet**

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ, ανάλογα με τον χαρακτηρισμό του Class A ή Class B, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των υποχρεωτικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακα 9. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών (υποχρεωτικών και μη) που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο ΠΣ.

### **5.1.3 ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Ως σημεία οριοθέτησης για τις υπηρεσίες EVC Ethernet ορίζονται:

- Ο οπτικός καταναμητής του αντίστοιχου Περιφερειακού Κόμβου Διασύνδεσης Νησίδας (RIX).
- Ο οπτικός καταναμητής του αντίστοιχου κόμβου ΚΠΣΠ. Μπορεί εναλλακτικά να είναι η μούφα (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) στην γειννίαση του αντίστοιχου ΚΠΣΠ, κατόπιν αιτήματος του Παρόχου στο πεδίο «Ειδικά Στοιχεία Αιτήματος» της αίτησης.

Σε ειδικές περιπτώσεις, εφόσον υπάρχει διαθέσιμος χώρος και είναι τεχνικά εφικτό, η RURAL CONNECT μπορεί να ικανοποιεί ειδικές απαιτήσεις των Παρόχων για παράδοση των υπηρεσιών EVC Ethernet σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο εντός του ΚΠΣΠ, σε συνδυασμό με Φιλοξενία εξοπλισμού του Παρόχου, καθώς και παροχή της απαιτούμενης τροφοδοσίας για τη λειτουργία του.

Ως σημεία οριοθέτησης για τις υπηρεσίες CE-EVC Ethernet ορίζονται:

- Ο οπτικός καταναμητής του αντίστοιχου Περιφερειακού Κόμβου Διασύνδεσης Νησίδας (RIX).
- Ο επιτοίχιος οπτικός καταναμητής της RURAL CONNECT στο Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή Παρόχου.

### **5.1.4 ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Η διάθεση των υπηρεσιών Ethernet στον Πάροχο γίνεται υπό τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Έχει υπογραφεί σχετική Σύμβαση μεταξύ του Παρόχου και της RURAL CONNECT.
- Ο Πάροχος λαμβάνει υπηρεσίες Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ και έχει διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας Ethernet RIX.
- Είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας βάσει μελέτης εφικτότητας που θα εκπονεί η RURAL CONNECT.

### **5.1.5 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Η παροχή των υπηρεσιών Ethernet συνοδεύεται από δέσμευση ελάχιστης υποχρεωτικής περιόδου παραμονής ενός (1) έτους, μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου.



### 5.1.6 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET

Οι υπηρεσίες Ethernet υλοποιούνται μέσω λογικών συνδέσεων Ethernet (Ethernet Virtual Connections – EVC) μεταξύ δύο Διεπαφών Ethernet (UNI-A και UNI-B), στα πρότυπα της υπηρεσίας Ethernet Private Line (EPL) και Ethernet Virtual Private Line (EVPL) του Metro Ethernet Forum (MEF), με τα χαρακτηριστικά που φαίνονται στον Πίνακα 10.

Service type	e-Line/s-Line/e-Link Port Based (EPL)	e-VLine/s-VLine/e-VLink VLAN – Based (EVPL)
Specification	MEF 6.1	MEF 6.1
EVC type	Point-to-Point	Point-to-Point
MAC Layer	IEEE 802.3-2005	IEEE 802.3-2005
UNI MTU Size	9000	9000
Service Multiplexing	NO	YES
Bundling	NO	YES
All to One Bundling	YES	NO
CE-VLAN ID Preservation	YES	YES
CE-VLAN CoS Preservation	YES	YES
Unicast Service Frame Delivery	Deliver Unconditionally	Deliver Unconditionally
Multicast Service Frame Delivery	Deliver Unconditionally	Deliver Unconditionally
Broadcast Service Frame Delivery	Deliver Unconditionally	Deliver Unconditionally
<b>Layer 2 Control Protocols Processing</b>		
Spanning Tree Protocols	Tunnel	Discard
PAUSE (802.3x)	Discard	Discard
LACP/LAMP	Tunnel	Discard (unprotected UNI) Peer (protected UNI)
Link OAM	Tunnel	Peer
Port Authentication (802.1x)	Tunnel	Discard
E-LMI	Tunnel	Peer
LLDP	Tunnel	Discard
GARP/MRP	Tunnel	Discard

**Πίνακας 10 Τεχνικά Χαρακτηριστικά Κυκλωμάτων Ethernet**

Η κίνηση του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη (layer 2 frames) μεταφέρεται διαφανώς από το σημείο γέννησης (UNI-A/UNI-B) στο άλλο άκρο της σύνδεσης (UNI-B/UNI-A), σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στον Πίνακα 10. Με τον όρο διαφανώς εννοείται ότι από τη πλευρά του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη το δίκτυο της RURAL CONNECT εξομοιώνει μία σύνδεση IEEE 802.3 PHY, επιτρέποντας τη σύνδεση δύο σημείων με ιδεατή point-2-point μισθωμένη γραμμή και με χρήση των πρωτοκόλλων IEEE 802.1Q, IEEE 802.1ad για τον διαχωρισμό της κίνησης. Οι δείκτες ποιότητας που προσφέρονται για τις υπηρεσίες Ethernet παρουσιάζονται στον Πίνακα 11.

Τύπος Υπηρεσίας	Διαθεσιμότητα	Καθυστέρηση Πακέτου	Αξιοπιστία	Μεταβολή Καθυστέρησης
e-Line / e-VLine	98,75%	< 30 msec	< 1%	< 10 msec
s-Line / s-VLine	99,70%	< 30 msec	< 1%	< 10 msec
e-Link / e-VLink	98,75%	< 30 msec*	< 1%*	< 10 msec*

\*για ρυθμό πλαισίων που δεν υπερβαίνουν την αναλογία υπερκάλυψης

**Πίνακας 11 Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Ethernet**

Η παράδοση των υπηρεσιών στο RIX επιτυγχάνεται μέσω ενός ζεύγους οπτικών ινών, το οποίο τερματίζει σε οπτικό καταναμητή εντός του RIX με τα χαρακτηριστικά που φαίνονται στον Πίνακα 12. Στο σημείο παράδοσης της υπηρεσίας σε οικισμό, τα χαρακτηριστικά της οπτικής διεπαφής φαίνονται στον Πίνακα 12.

Σημείο Οριοθέτησης	RIX	ΚΠΣΠ
Physical Medium	IEEE 802.3z (1000BASE-SX 850nm MMF)	IEEE 802.3z (1000BASE-LX 1310nm SMF ή 1000BASE-EX 1310nm SMF)
Speed	1 Gbps	1 Gbps
Duplex Mode	Auto Negotiation (Προεπιλογή), Full	Auto Negotiation (Προεπιλογή), Full

**Πίνακας 12 Χαρακτηριστικά σημείων οριοθέτησης**

## 5.2 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

### 5.2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Ethernet με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αίτησης, η οποία αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών Ethernet.

### 5.2.2 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, η RURAL CONNECT υποστηρίζει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Ethernet.
- Αιτήσεις μεταβολής υπηρεσιών Ethernet.
- Αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Ethernet.
- Αιτήσεις ακύρωσης.

### 5.2.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET

Για την παροχή νέων υπηρεσιών Ethernet ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση παροχής υπηρεσίας τύπου CE-EVC: αφορά στην υλοποίηση και παράδοση της σύνδεσης ενός Σ/Π Τελικού Χρήστη ή Παρόχου με το οικείο RIX.
- Αίτηση παροχής υπηρεσίας τύπου EVC: αφορά στην υλοποίηση και παράδοση της σύνδεσης ενός ΚΠΣΠ με το οικείο RIX.

#### **5.2.4 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Για τη μεταβολή υφιστάμενων υπηρεσιών Ethernet ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση μεταβολής υπηρεσίας Ethernet: αφορά στην αναβάθμιση ή υποβάθμιση της χωρητικότητας σε υφιστάμενη υπηρεσία Ethernet, ή/και την αλλαγή του τύπου της υπηρεσίας Ethernet.
- Αίτηση μεταφοράς Σ/Π υπηρεσίας CE-EVC Ethernet: Αφορά στην υλοποίηση και παράδοση της μεταφοράς υφιστάμενης υπηρεσίας CE-EVC σε νέα διεύθυνση του Σ/Π, που υπάγεται στον ίδιο ΚΠΣΠ.

#### **5.2.5 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Για τον τερματισμό ενεργής υπηρεσίας Ethernet ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει αίτηση κατάργησης.

#### **5.2.6 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ**

Ο Πάροχος μπορεί να προβεί σε ακύρωση αιτήσεων παροχής και μεταβολής υπηρεσιών Ethernet, υποβάλλοντας σχετικές αιτήσεις ακύρωσης μέχρι την ολοκλήρωση της φάσης υλοποίησης των υπηρεσιών από την RURAL CONNECT.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Ethernet ή προγενέστερων αιτήσεων ακύρωσης.

#### **5.2.7 ΑΡΙΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.
- Μοναδικό Κωδικό Υπηρεσίας σε περίπτωση αίτησης παροχής, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής ή κατάργησής της, καθώς και κατά την αναγγελία βλαβών.

#### **5.2.8 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Σε κάθε αίτηση Ethernet συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ. κ.λπ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών Ethernet (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου σε κάθε άκρο (RIX, ΚΠΣΠ, Σ/Π Τελικού Χρήστη/Παρόχου) για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

### 5.2.9 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Ethernet, πέραν των γενικών στοιχείων αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Ο Περιφερειακός Κόμβος Διασύνδεσης Νησίδας (RIX) και ο Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας (ΚΠΣΠ), στα οποία θα υλοποιηθεί η υπηρεσία Ethernet.
- Στην περίπτωση αίτησης που αφορά υπηρεσία CE-EVC Ethernet, πλήρη στοιχεία διεύθυνσης για το Σ/Π Τελικού Χρήστη/Παρόχου (οδός, αριθμός, περιοχή, πόλη, Τ.Κ.), καθώς και στοιχεία του Τελικού Χρήστη.
- Εκτός από τη καταχώρηση της διεύθυνσης ή σε περίπτωση που αυτή δεν προσδιορίζεται μονοσήμαντα με αναγραφή οδού και αριθμού, θα γίνεται χρήση της εφαρμογής google earth, όπου θα δεικνύεται με κατάλληλη σήμανση (pin) η θέση του σημείου που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη δ/νση του Τελικού Χρήστη.
- Τύπος της αιτούμενης υπηρεσίας σύμφωνα με τον Πίνακα 8 και Πίνακα 9.
- Χωρητικότητα της αιτούμενης υπηρεσίας.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις μεταβολής υφιστάμενων υπηρεσιών Ethernet αναφέρονται:

- Ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό μεταβολή υπηρεσίας.
- Νέα χωρητικότητα ή/και νέος τύπος της υπηρεσίας (σύμφωνα με τον Πίνακα 8 και Πίνακα 9) ή νέα διεύθυνση του Σ/Π Τελικού Χρήστη/Παρόχου.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Ethernet αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση υπηρεσίας.

Στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

### 5.2.10 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Ο Πάροχος οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα στο οποίο αιτείται την υπηρεσία του (σημείο παρουσίας του ή σημείο Τελικού Χρήστη) είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο.

Επιπλέον, με την υποβολή της αίτησης ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του Τελικού Χρήστη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο.

Σε διαφορετική περίπτωση η αίτηση απορρίπτεται, με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».

### **5.3 ΕΜΠΟΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ETHERNET**

#### **5.3.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της, ως προς τα ακόλουθα:

- Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
- Ικανοποίηση των προϋποθέσεων διάθεσης σύμφωνα με τις παραγράφους 5.1.4 και 5.2.10 της παρούσας Προσφοράς.
- Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
- Παράδοση σε Σ/Π Παρόχου ή Τελικού Χρήστη εντός των ορίων της περιοχής κάλυψης από την RURAL CONNECT.

Εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης, εντός των οποίων οφείλει να έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος και η μελέτη εφικτότητας της, η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση αποδοχής της αίτησης στον Πάροχο, αναφέροντας τα ακόλουθα:

- Τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης, είτε άμεσα, είτε μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών για τη σύνδεση των Σ/Π με το Δίκτυο Ethernet, για τις οποίες θα κατατεθεί Τεχνοοικονομική Προσφορά.
- Εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών, εφόσον δεν απαιτείται κατάθεση Τεχνοοικονομικής Προσφοράς.
- Απόρριψη της αίτησης με πλήρη αιτιολόγηση σχετικά με τους λόγους απόρριψης, σύμφωνα με την παράγραφο 5.3.2 της παρούσας Προσφοράς.

Η αποστολή των ενημερώσεων αναφορικά με την αποδοχή των αιτήσεων γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

#### **5.3.2 ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Η RURAL CONNECT απορρίπτει αιτήσεις Παρόχων στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Λανθασμένη ή ελλιπής συμπλήρωση, που δεν συμφωνεί με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.

- Μη ικανοποίηση των προϋποθέσεων διάθεσης σύμφωνα με τις παραγράφους 5.1.4 και 5.2.10 της παρούσας Προσφοράς.
- Εκκρεμότητα προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
- Παράδοση σε Σ/Π Παρόχου ή Τελικού Χρήστη εκτός των ορίων της περιοχής κάλυψης από την RURAL CONNECT.
- Τεκμηριωμένα τεχνική ή άλλου τύπου αδυναμία για τη σύνδεση του Δικτύου Ethernet με το Σ/Π Παρόχου ή Τελικού Χρήστη.

## 5.4 ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

### 5.4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η RURAL CONNECT συντάσσει και αποστέλλει στον Πάροχο Τεχνοοικονομική Προσφορά στις περιπτώσεις αιτήσεων όπου:

- Απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών στο Οπτικό Δίκτυο Πρόσβασης της RURAL CONNECT για τη σύνδεση του Σ/Π με τον ΚΠΣΠ.
- Ο Πάροχος υποβάλει ειδικές απαιτήσεις, οι οποίες προϋποθέτουν πρόσθετες εργασίες, κόστος ή/και χρόνο υλοποίησης.

Η Τεχνοοικονομική Προσφορά αποστέλλεται στον Πάροχο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής της αίτησής του και περιλαμβάνει:

- Τις απαιτούμενες εργασίες στις οποίες θα πρέπει να προβεί η RURAL CONNECT για την ικανοποίηση της αίτησης.
- Την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Το κόστος υλοποίησης που βαρύνει τον Πάροχο και τον τρόπο καταβολής του.

### 5.4.2 ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Ο Πάροχος εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς, ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με την αποδοχή της και η αίτηση προωθείται προς υλοποίηση, την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε περίπτωση απόρριψης της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση μη απάντησής του στο παραπάνω διάστημα, παύει η ισχύς της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς και η αίτηση ακυρώνεται από την RURAL CONNECT, με χρέωση του αντίστοιχου τέλους εκπόνησης Τεχνοοικονομικής Προσφοράς, σύμφωνα με το Παράρτημα Α. Της παρούσας Προσφοράς.

Η υποβολή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς και η αποδοχή ή απόρριψή της από τον Πάροχο γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.

- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

## **5.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### **5.5.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Το στάδιο υλοποίησης των υπηρεσιών Ethernet περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες στο Σ/Π στον ΚΠΣΠ και στο RIX που αναγράφονται στην αίτηση. Κατά περίπτωση μπορεί να περιλαμβάνει:

- Επισκόπηση σε Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου από συνεργείο Τεχνικών RURAL CONNECT.
- Εργασίες για την επέκταση του Οπτικού Δικτύου Πρόσβασης της RURAL CONNECT σε Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου.

### **5.5.2 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ Σ/Π ΤΕΛΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΗ Ή ΠΑΡΟΧΟΥ**

Η RURAL CONNECT στις περιπτώσεις που κρίνει απαραίτητο, προβαίνει σε επισκόπηση των Σ/Π της αίτησης και καταθέτει στον τεχνικό υπεύθυνο του Παρόχου έκθεση με τις απαιτούμενες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν στο εσωτερικό δίκτυο, καθώς και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσής τους για την έγκαιρη παράδοση των υπηρεσιών.

Ο Πάροχος, σε συνεργασία με τον Τελικό Χρήστη όπου απαιτείται, παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορία στους Τεχνικούς της RURAL CONNECT κατά τη μετάβασή τους στα Σ/Π.

### **5.5.3 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στην περίπτωση υπηρεσίας EVC Ethernet ο Πάροχος κατασκευάζει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή για την εισαγωγή των οπτικών ινών στο ΦΥΠ της RURAL CONNECT στην γειτνίαση του ΚΠΣΠ, προκειμένου να επιτευχθεί η σύνδεσή τους με το Δίκτυο της RURAL CONNECT.

Στην περίπτωση υπηρεσίας CE-EVC Ethernet ο Πάροχος κατασκευάζει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή για την εισαγωγή των οπτικών ινών στο Σ/Π της αίτησης και προβαίνει στις εργασίες εσωτερικής δικτύωσης, προκειμένου να επιτευχθεί η σύνδεση με το Δίκτυο Ethernet, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT.

### **5.5.4 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Σε περίπτωση έλλειψης της απαραίτητης υποδομής για τη σύνδεση του Σ/Π της αίτησης με τον ΚΠΣΠ, η RURAL CONNECT προβαίνει στην υλοποίηση της οπτικής πρόσβασης στο Σ/Π, σύμφωνα με τους όρους της σχετικής Τεχνοοικονομικής Προσφοράς, αναλαμβάνοντας:

- Τις απαραίτητες χωματοургικές εργασίες και την παράλληλη εγκατάσταση του καλωδίου οπτικών ινών για την υλοποίηση της οπτικής πρόσβασης.
- Τη διευθέτηση των απαραίτητων αδειοδοτήσεων από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).

### **5.5.5 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ETHERNET**

Ο Πάροχος εγκαθιστά με δική του ευθύνη τον απαραίτητο εξοπλισμό στα Σ/Π της αίτησης, προκειμένου να επιτευχθεί η σύνδεσή τους με το Δίκτυο της RURAL CONNECT.

Η παραμετροποίηση του εν λόγω εξοπλισμού γίνεται από Τεχνικούς του Παρόχου, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της παραγράφου 5.1.6 της παρούσας Προσφοράς και τις σχετικές οδηγίες των Τεχνικών της RURAL CONNECT.

Στην περίπτωση που η RURAL CONNECT κρίνει τεχνικά απαραίτητο, εγκαθιστά Τερματικό Εξοπλισμό Ethernet στο Σ/Π της αίτησης.

#### **5.5.6 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Η μετάβαση των τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της αίτησης γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου.

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της ημερομηνίας μετάβασης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία, λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου.

Η αποστολή των ενημερώσεων αναφορικά με τον προγραμματισμό μεταβάσεων γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

#### **5.5.7 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της αίτησης για την παροχή ή μεταβολή υπηρεσίας Ethernet η RURAL CONNECT παρέχει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα:

- Το στάδιο υλοποίησης στο οποίο βρίσκεται, καθώς επίσης και ιστορικό της εξέλιξής της.
- Ειδικότερες πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο των εργασιών, όποτε του ζητηθεί.
- Τυχόν ανενεργούς χρόνους κατά την υλοποίηση της αίτησης, οι οποίοι εξαιρούνται από τον υπολογισμό του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, με σχετική αιτιολόγηση.

Η αποστολή των ενημερώσεων αναφορικά με την πορεία της αίτησης γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

### **5.6 ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

#### **5.6.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Οι υπηρεσίες Ethernet παραδίδονται από την RURAL CONNECT στον Πάροχο μετά από έλεγχο καλής λειτουργίας, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της παραγράφου 5.1.6 της παρούσας Προσφοράς.



Η παράδοση των υπηρεσιών Ethernet ολοκληρώνεται μέσω του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής (ΠΠΠ) Ethernet, μεταξύ της RURAL CONNECT και του Παρόχου. Σε κάθε ΠΠΠ Ethernet συμπληρώνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου.
- Σε περίπτωση αίτησης που αφορά υπηρεσία σε Σ/Π Τελικού Χρήστη, στοιχεία αυτού.
- Κωδικός Αίτησης της σχετικής αίτησης Ethernet.
- Ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης Ethernet.
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου.
- Κωδικός Υπηρεσίας για την υπηρεσία Ethernet που παραδίδεται.
- Χαρακτηριστικά της αιτούμενης υπηρεσίας Ethernet (τύπος, χωρητικότητα κ.λπ.).
- Πλήρη στοιχεία διεύθυνσης για το Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου.
- Διεπαφές παράδοσης της υπηρεσίας Ethernet.
- Ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας Ethernet.

#### **5.6.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Ο Πάροχος ελέγχει την καλή λειτουργία της υπηρεσίας Ethernet που παραδίδεται από την RURAL CONNECT, εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής της, σύμφωνα με το σχετικό Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής (ΠΠΠ) Ethernet και ενημερώνει την RURAL CONNECT αναφορικά με το αποτέλεσμα του ελέγχου.

Σε περίπτωση αποδοχής της υπηρεσίας Ethernet από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση εκπρόθεσμης απάντησης ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η υπηρεσία Ethernet έχει παραληφθεί καλώς και βρίσκεται σε λειτουργία από την ημερομηνία παράδοσης που αναφέρεται στο Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής.

#### **5.6.3 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

Σε περίπτωση μη αποδοχής του Πρωτοκόλλου Παράδοσης – Παραλαβής Ethernet ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με τους λόγους μη αποδοχής.

Η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο καλής λειτουργίας και αποκατάσταση της υπηρεσίας και εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητά του, αποστέλλει εκ νέου Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής Ethernet στον Πάροχο, μεταθέτοντας την ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας σύμφωνα με την ημερομηνία αποκατάστασης.

Εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυση του προβλήματος σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εάν αρνηθεί ο Πάροχος, η υπηρεσία παραδίδεται με υπαιτιότητα Παρόχου και διατηρείται η αρχική ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Εάν αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα και να εκδοθεί εκ νέου Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής Ethernet. Ανάλογα με την τελική υπαιτιότητα (RURAL CONNECT/Παρόχου), ορίζεται η οριστική ημερομηνία παράδοσης (νέα ημερομηνία/αρχική ημερομηνία) και χρεώνεται το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου κατά την Παράδοση Υπηρεσίας, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο, εφόσον προκύψει ότι το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

#### **5.6.4 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Η παράδοση των υπηρεσιών Ethernet γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου.

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της παράδοσης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου.

Η αποστολή των ενημερώσεων αναφορικά με τον προγραμματισμό παράδοσης των υπηρεσιών Ethernet, η υποβολή των Πρωτοκόλλων Παράδοσης – Παραλαβής (ΠΠΠ) Ethernet και η επικοινωνία με τον Πάροχο για την αποδοχή τους γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

### **5.7 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

#### **5.7.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης εκτέλεσης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Ethernet με ευθύνη του Παρόχου, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 5.12.5 της παρούσας προσφοράς, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Παρόχου.

Εφόσον προκύψει υπαιτιότητα κατά τη μετάβαση Τεχνικών της RURAL CONNECT σε Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο, εφόσον κατά τη μετάβαση των Τεχνικών του Παρόχου σε Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη μετά από προγραμματισμένο ραντεβού δεν προσέλθει ο Τεχνικός της RURAL CONNECT.

Η καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου μπορεί να δηλωθεί μέχρι δύο (2) φορές ανά αίτηση, σε διαφορετικά στάδια υλοποίησης. Σε περίπτωση τρίτης καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου, η αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT, με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης αίτησης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

#### **5.7.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Σε περίπτωση καθυστέρησης της υλοποίησης και παράδοσης των υπηρεσιών Ethernet με υπαιτιότητα Παρόχου η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους υπαιτιότητάς του, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, και αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT, ή ακυρώνει τη σχετική αίτηση, με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης αίτησης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης της RURAL CONNECT, και εφόσον δεν έχουν αρθεί οι λόγοι καθυστέρησης με μέριμνα του Παρόχου, η RURAL CONNECT αποστέλλει εκ νέου ενημέρωση στον Πάροχο.

Η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της αρχικής ενημέρωσης, με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης αίτησης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

#### **5.7.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΣΗΣ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Μετά την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητας του Παρόχου, η RURAL CONNECT ελέγχει την ορθή εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση των υπηρεσιών Ethernet.

Εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαραίτητες εργασίες από τον Πάροχο, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT, με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης αίτησης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

#### **5.7.4 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Ethernet με ευθύνη τρίτων, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας τρίτων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 5.12.5 της παρούσας Προσφοράς.

Σε αυτές τις περιπτώσεις η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης ή αδυναμίας υλοποίησης λόγω υπαιτιότητάς τρίτων, τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσίας, καθώς και την εκτιμώμενη ημερομηνία αποκατάστασης.

### 5.7.5 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ

Η αποστολή των ενημερώσεων αναφορικά με καθυστερήσεις με υπαιτιότητα Παρόχου ή τρίτων, καθώς και η σχετική επικοινωνία για τη διαχείρισή τους γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

## 5.8 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ETHERNET

### 5.8.1 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET

Η RURAL CONNECT λαμβάνει κάθε μέτρο για την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών Ethernet που παρέχει στον Πάροχο. Για το σκοπό αυτό, όσες φορές κρίνει αναγκαίο, ελέγχει την κατάσταση της σύνδεσης του Σ/Π του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη στο Δίκτυο Ethernet.

Σε περίπτωση όπου κριθεί απαραίτητη η μετάβαση συνεργείου Τεχνικών RURAL CONNECT σε Σ/Π Τελικών Χρηστών ή του Παρόχου για τον έλεγχο των υπηρεσιών Ethernet, ο Πάροχος εξασφαλίζει την ελεύθερη είσοδο και παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορίες.

### 5.8.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ

Ο Πάροχος συντηρεί με δικές του δαπάνες τον απαραίτητο εξοπλισμό του στα Σ/Π του, στα Σ/Π Τελικών Χρηστών και στα RIX, προκειμένου να επιτυγχάνεται η ομαλή σύνδεσή τους με το Δίκτυο Ethernet της RURAL CONNECT, και συμμορφώνεται με τις υποδείξεις της RURAL CONNECT για τυχόν μεταβολές στην παραμετροποίηση του.

### 5.8.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Ως προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης αναφέρονται οι εργασίες που εκτελεί η RURAL CONNECT ή ο Πάροχος στο Δίκτυο του, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Ethernet. Τέτοιες εργασίες αφορούν:

- Προληπτική συντήρηση του Δικτύου Ethernet.
- Αναβαθμίσεις ή τροποποιήσεις στο υλικό (hardware) ή λογισμικό (software) στους Κόμβους του Δικτύου Ethernet.

Οι προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης εκτελούνται από την RURAL CONNECT και από τον Πάροχο σε ώρες χαμηλής τηλεπικοινωνιακής κίνησης (00:00–08:00), ώστε να περιορίζεται η πιθανότητα εμφάνισης προβλημάτων.

Για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT, τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την ημερομηνία εκτέλεσης, καθώς και επιβεβαίωση λήψης της από τον Πάροχο. Η προθεσμία αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε δικαιολογημένες περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης.

Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή των προγραμματισμένων εργασιών που πρόκειται να εκτελεστούν.

- Ημερομηνία και ώρα έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Δικτύου Ethernet και των υπηρεσιών Ethernet.
- Πιθανές εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Πάροχο.
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει ο Πάροχος.

## **5.9 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Μετά από σχετική αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Ethernet η RURAL CONNECT προβαίνει σε όλες τις τεχνικές ενέργειες αποσύνδεσης στο Δίκτυο Ethernet και στο Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή Παρόχου.

Η διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών Ethernet ολοκληρώνεται από τους Τεχνικούς της RURAL CONNECT εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης, και συνοδεύεται από την αποστολή σχετικής ενημέρωσης από την RURAL CONNECT προς τον Πάροχο:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την υποβολή της αίτησης, οι υπηρεσίες Ethernet παραμένουν πλήρως λειτουργικές και χρεώνονται από την RURAL CONNECT, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

## **5.10 ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑ ΚΑΙ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

### **5.10.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος αναγγέλλει στην RURAL CONNECT βλάβες για τις υπηρεσίες Ethernet, καθ' όλο το 24ωρο και για όλες τις ημέρες του έτους (24x7x365), με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αναγγελίας βλάβης, η οποία αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

### **5.10.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Κάθε αναγγελία βλάβης που υποβάλλεται στην RURAL CONNECT αφορά αποκλειστικά μία υπηρεσία Ethernet και περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου.

- Στοιχεία υπεύθυνου αναγγελίας από πλευράς Παρόχου, για την παροχή διευκρινίσεων και τον έλεγχο αποκατάστασης της υπηρεσίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Τον Κωδικό Υπηρεσίας, για την ταυτοποίηση της υπηρεσίας Ethernet.
- Πλήρη στοιχεία διεύθυνσης για το Σ/Π του Τελικού Πελάτη ή του Παρόχου(οδός, αριθμός, περιοχή, πόλη Τ.Κ.).
- Σύμπτωμα βλάβης.

### **5.10.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

Εφόσον η αναγγελία βλάβης δεν είναι ορθά συμπληρωμένη, η RURAL CONNECT την απορρίπτει και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

### **5.10.4 ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT θα ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ ή μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του ΠΣ, στο χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο 5.12 αναφορικά με το εντοπισμό του προβλήματος καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί προκειμένου να άρει τη δυσλειτουργία.

Στη συνέχεια προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας, όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ. Η άρση της βλάβης πραγματοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT μέσω του ΠΣ στον Πάροχο σύμφωνα με τους χρόνους που προβλέπεται στην παράγραφο 5.12.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Απασχόλησης για την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς

Σε περίπτωση όπου κριθεί απαραίτητη η μετάβαση Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου για τον έλεγχο της υπηρεσίας, ο Πάροχος εξασφαλίζει την ελεύθερη είσοδο και παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορίες, σύμφωνα με την παράγραφο 5.10.5 της παρούσας Προσφοράς. Εφόσον κατά τη μετάβαση Τεχνικών της RURAL CONNECT διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου για την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Η αποκατάσταση βλάβης ολοκληρώνεται με την αποστολή ενημέρωσης στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης.

- Αιτίες βλάβης και ενέργειες αποκατάστασης.
- Υπαιτιότητα βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου).
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι, σύμφωνα με την παράγραφο 5.12.5 της παρούσας Προσφοράς.

#### **5.10.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ**

Η μετάβαση των Τεχνικών RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη για την αποκατάσταση βλαβών γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από ενημέρωση του Παρόχου.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος ή/και ο Τελικός Χρήστης δεν είναι παρόντες κατά την μετάβαση των Τεχνικών RURAL CONNECT ή δεν καταστεί δυνατή η είσοδος στο Σ/Π του Τελικού Χρήστη ή του Παρόχου, προγραμματίζεται νέα μετάβαση από την RURAL CONNECT και:

- Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τον αρχικό προγραμματισμό λογίζεται ως ανενεργός χρόνος.
- Ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου για την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με την παράγραφο το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου για την Αποκατάσταση Βλάβης ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο, εφόσον κατά τη μετάβαση των Τεχνικών του Παρόχου σε Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη μετά από προγραμματισμένο ραντεβού δεν προσέλθουν οι Τεχνικοί της RURAL CONNECT.

#### **5.10.6 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Ο Πάροχος επιβεβαιώνει την οριστική αποκατάσταση της βλάβης ή ενημερώνει για τυχόν προβλήματα, εντός τεσσάρων (4) ωρών από τη σχετική ενημέρωση της RURAL CONNECT, εξαιρουμένου του διαστήματος 00:00 – 08:00. Όταν η αποκατάσταση της βλάβης επιβεβαιωθεί και από τα δύο μέρη, η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για την οριστική επίλυση του προβλήματος.

Σε περίπτωση επιβεβαίωσης αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο, εκπρόθεσμης απάντησης ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η βλάβη έχει αποκατασταθεί από την RURAL CONNECT σύμφωνα με την ενημέρωσή του προς τον Πάροχο.

#### **5.10.7 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Σε περίπτωση μη αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT προβαίνει σε άρση της με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και μεταθέτει ανάλογα την ημερομηνία άρσης.

Σε αντίθετη περίπτωση που η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εφόσον αρνηθεί ο Πάροχος η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα Παρόχου, διατηρείται η αρχική ημερομηνία άρσης, και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος Άσκοπης & Απασχόλησης κατά την Άρση Βλάβης.
- Εφόσον αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί η βλάβη και:
  - a. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας Παρόχου, ως ημερομηνία άρσης της βλάβης θεωρείται η αρχική και ο Πάροχος χρεώνεται με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης..
  - b. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας RURAL CONNECT, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και ως ημερομηνία άρσης θεωρείται η ημερομηνία του Σ/Ρ και ο Πάροχος πιστώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης.
- Εφόσον παρά την αρχική αποδοχή, κατά τη μετάβαση του τεχνικού της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός του Παρόχου κατά το προγραμματισμένο Σ/Ρ, ο Πάροχος χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης και η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε νέο Σ/Ρ επαναλαμβάνοντας την διαδικασία .
- Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

#### 5.10.8 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ

Η παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασης των βλαβών, η διαδικασία άρσης, καθώς και η ενημέρωση του Παρόχου για τον προγραμματισμό μεταβάσεων γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

#### 5.11 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Ethernet παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Ethernet χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου της ([www.xxxxxxxx.yyy](http://www.xxxxxxxx.yyy)).



Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογο του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας

## 5.12 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET

### 5.12.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η παροχή των υπηρεσιών Ethernet προς τον Πάροχο διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA), με αντικείμενο:

- Το συνολικό χρόνο ελέγχου αίτησης και ενημέρωσης του Παρόχου ως προς την αποδοχή της, σύμφωνα με τον σχετικό έλεγχο πληρότητας και ορθότητας της από την RURAL CONNECT.
- Το συνολικό χρόνο ενεργοποίησης υπηρεσίας, σύμφωνα με το σχετικό Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής Ethernet.

Στους παραπάνω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 5.12.5 της παρούσας Προσφοράς, που αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, ή συνιστούν ανωτέρα βία.

### 5.12.2 ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΙΤΗΣΗΣ

Η RURAL CONNECT αποστέλλει απάντηση στον Πάροχο ως προς την αποδοχή της αίτησής του εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης.

### 5.12.3 ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η RURAL CONNECT εγγυάται την ενεργοποίηση των υπηρεσιών Ethernet:

- Εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT, εφόσον δεν απαιτείται η εκτέλεση εργασιών για την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις τελικού χρήστη.
- Εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT, εφόσον απαιτείται η εκτέλεση εργασιών (π.χ. παραμετροποίηση, μικτονόμηση) για την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις Τελικού Χρήστη.

Συγκεντρωτικά οι εγγυημένοι χρόνοι ενεργοποίησης των υπηρεσιών Ethernet αποτυπώνονται στον Πίνακα 13:

Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Ενεργοποίησης
Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας CE-EVC Ethernet	10 Ημερολογιακές Ημέρες

Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας EVC Ethernet	
Αίτηση μεταβολής υπηρεσίας Ethernet	
Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας CE-EVC Ethernet με εκτέλεση εργασιών (π.χ. παραμετροποίηση, μικτονόμηση) για την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις Τελικού Χρήστη	20 Ημερολογιακές Ημέρες

**Πίνακας 13 Εγγυημένοι χρόνοι ενεργοποίησης των υπηρεσιών Ethernet**

Στο παραπάνω διάστημα δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 5.12.5 της παρούσας Προσφοράς.

#### **5.12.4 ΡΗΤΡΕΣ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Στις περιπτώσεις αιτήσεων, όπου η υλοποίηση υπερβαίνει τον Εγγυημένο Χρόνο Ενεργοποίησης Υπηρεσίας, η RURAL CONNECT επιβαρύνεται για κάθε ημέρα με ρήτρα, η οποία θα ισούται με το 1/30 επί του μηνιαίου τιμήματος της υπηρεσίας

#### **5.12.5 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου ενεργοποίησης υπηρεσίας εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους ακόλουθους λόγους:

- Απουσία του Παρόχου ή/και του Τελικού Χρήστη κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της αίτησης, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
- Καθυστέρηση υλοποίησης της εισαγωγής ή/και του εσωτερικού δικτύου στα Σ/Π της αίτησης, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
- Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών υλοποίησης, ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής της υπηρεσίας.
- Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
- Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους RIX.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

- Ανωτέρα βία, σύμφωνα με την παράγραφο 1.4.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/Τελικού Χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
- Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή Τελικού Χρήστη.
- Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη.
- Το χρονικό διάστημα από την ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT για την ανάγκη εκπόνησης Τεχνοοικονομικής Προσφοράς μέχρι την ολοκλήρωση των επιπρόσθετων εργασιών που απαιτούνται βάσει της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς.

### **5.13 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

#### **5.13.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η αποκατάσταση βλαβών των υπηρεσιών Ethernet διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA), με αντικείμενο:

- Το συνολικό χρόνο ενημέρωσης του Παρόχου από την RURAL CONNECT αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και, σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT, με τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της βλάβης.
- Το συνολικό χρόνο άρσης βλάβης, σύμφωνα με την ενημέρωση που αποστέλλει η RURAL CONNECT στον Πάροχο.

Στους παραπάνω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 5.12.5 της παρούσας Προσφοράς, που αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, ή συνιστούν ανωτέρα βία.

#### **5.13.2 ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Η RURAL CONNECT αποστέλλει απάντηση στον Πάροχο ως προς την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της βλάβης (σε περίπτωση υπαιτιότητας της RURAL CONNECT) εντός τεσσάρων (4) ωρών από την αναγγελία της.

Στο χρόνο αυτό δεν προσμετρώνται τα διαστήματα από 00:00 – 08:00, καθώς επίσης και οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 5.12.5 της παρούσας Προσφοράς.

#### **5.13.3 ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT εγγυάται την αποκατάσταση βλάβης που εμφανίζεται σε υπηρεσία Ethernet εντός έξι (6) ωρών από την αναγγελία της. Για τις βλάβες που υποβάλλονται στην

RURAL CONNECT εκτός του ωραρίου υποστήριξης των υπηρεσιών, ως ημερομηνία και ώρα αναγγελίας της βλάβης θεωρείται η έναρξη της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Από τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το διάστημα από 00:00 – 08:00, καθώς και το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 5.13.5 της παρούσας Προσφοράς.

#### **5.13.4 ΡΗΤΡΕΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης, η RURAL CONNECT επιβαρύνεται με ωριαία ρήτρα, ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα υπολογίζεται με αναγωγή του συμβατικού τιμήματος της υπηρεσίας Ethernet (πάγια μηνιαία τέλη) στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 ώρα).

#### **5.13.5 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το διάστημα από 00:00 – 08:00, καθώς και το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους ακόλουθους λόγους:

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτους στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους χώρους RIX.
- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτους εκτός δικτύου της RURAL CONNECT, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
- Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη.
- Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη.
- Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
- Αναφορά βλάβης που δεν ανιχνεύεται από την RURAL CONNECT σε έλεγχο από άκρο σε άκρο (end to end test).
- Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
- Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας.
- Ανωτέρα Βία.
- Αδυναμία πρόσβασης της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/Τελικού Χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.

- Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.
- Απουσία του Παρόχου ή/και του Τελικού Χρήστη κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της υπηρεσίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
- Ο χρόνος διακοπής της υπηρεσίας που οφείλονται σε πράξη ή παράλειψη του Τελικού Χρήστη ή οποιουδήποτε τρίτου (π.χ. μετατροπές, εργασίες, αλλαγές ή προσθήκες που δεν διενεργούνται από την RURAL CONNECT).

## **5.14 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET**

### **5.14.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας Ethernet προσμετρώνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την ενημέρωση αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον Πάροχο έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετράται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

### **5.14.2 ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Για τις υπηρεσίες Ethernet η διαθεσιμότητα είναι μετρημένη σε ακέραιες ώρες και υπολογιζόμενη σε μηνιαία βάση, θα είναι υψηλότερη από τα όρια που αναφέρονται στον Πίνακα 11.

### **5.14.3 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η RURAL CONNECT δε θα καταβάλει ρήτρες μη διαθεσιμότητας οφειλόμενης σε λόγους της παραγράφου 5.13.5 που συνιστούν ανενεργό χρόνο .

..

#### **5.14.3.1 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET ΤΥΠΟΥ e-Line, e-VLine, e-Link και e-VLink**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών Ethernet τύπου e-Line, e-VLine, e-Link και e-VLink, όπως αναφέρονται στον Πίνακα 11, στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού μήνα, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, ο RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [μηνιαίο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

#### **5.14.3.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ETHERNET ΤΥΠΟΥ s-Line και s-VLine**

Σε περίπτωση αποτυχίας από την RURAL CONNECT να τηρήσει το όριο Διαθεσιμότητας (availability) των υπηρεσιών Ethernet τύπου s-Line και s-VLine, όπως αναφέρονται στον

Πίνακας 11, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ώρα πέραν της ανεκτής μη διαθεσιμότητας, που η υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη, επιπλέον ρήτρα ίση με το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς .

Σε περίπτωση παράβασης του ορίου Καθυστέρησης Πακέτου (Frame Delay) των υπηρεσιών Ethernet τύπου s-Line και s-VLine, όπως αναφέρονται στον Πίνακας 11 η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο, για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σε περίπτωση παράβασης του ορίου Αξιοπιστίας (Reliability) των υπηρεσιών Ethernet τύπου s-Line και s-VLine, όπως αναφέρονται στον Πίνακας 11, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σε περίπτωση παράβασης του ορίου Μεταβολή Καθυστέρησης (Frame Delay Variation) των υπηρεσιών Ethernet τύπου s-Line και s-VLine, όπως αναφέρονται στον Πίνακας 11, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σημειώνεται ότι όλες οι παραπάνω (4) ρήτρες των υπηρεσιών Ethernet τύπου s-Line και s-VLine, είναι αθροιστικές εκτός από την πρώτη (διαθεσιμότητα) η οποία αν εφαρμοστεί δεν εφαρμόζονται οι υπόλοιπες τρεις.

Σε κάθε περίπτωση, το άθροισμα των επιβαλλόμενων ρητρών των υπηρεσιών Ethernet τύπου s-Line και s-VLine ανά υπηρεσία και μήνα δε δύναται να ξεπερνάει το 100% μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας.

#### **5.14.4 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου διαθεσιμότητας υπηρεσίας Ethernet εξαιρείται το διάστημα του ανενεργού χρόνου των επιμέρους βλαβών, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 5.13.5 της παρούσας Προσφοράς.

## 6 ΕΝΟΤΗΤΑ 6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL

### 6.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (Bitstream DSL), δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο να παρέχει στον Τελικό Χρήστη ευρυζωνικές υπηρεσίες, μέσω του δικτύου της RURAL CONNECT. Αφορά στη διασύνδεση τελικών χρηστών Παρόχων και τη μεταφορά της τηλεπικοινωνιακής τους κίνησης σε ένα κεντρικό σημείο (Περιφερειακός Κόμβος Διασύνδεσης Νησίδας, RIX). Η κίνηση από άκρο σε άκρο μεταξύ του Τελικού Χρήστη και του Παρόχου θα είναι σε επίπεδο Ethernet.

Η υπηρεσία Bitstream DSL περιλαμβάνει:

- Την παροχή από την RURAL CONNECT της γραμμής πρόσβασης VDSL2 στον Τελικό Χρήστη.
- Την παροχή από την RURAL CONNECT διασύνδεσης Ethernet, μέσω της οποίας ο Πάροχος θα μπορεί να μεταφέρει κίνηση συνδρομητών οι οποίοι εξυπηρετούνται από τα ΚΠΣΠ DSL (VDSL2-DSLAM) του συγκεκριμένου RIX.

### 6.2 ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ

Τα σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας είναι τα ακόλουθα:

- Το σημείο τερματισμού του ακραίου δικτύου του ΟΤΕ (escalit ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη,
- Ο οπτικός καταναμητής της RURAL CONNECT του RIX που καλύπτει το ΚΠΣΠ DSL. Επιπλέον στην περίπτωση παροχής κίνησης multicast όπου, επειδή όπως αναφέρεται στη συνέχεια, απαιτείται ένα επιπλέον διακριτό interface, θα διατίθεται και αντίστοιχο διακριτό όριο στον οπτικό καταναμητή.

### 6.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

Προκειμένου να λάβει ο Πάροχος υπηρεσίες Bitstream DLS, θα πρέπει να ισχύουν αθροιστικά οι κάτωθι προϋποθέσεις:

1. Να έχει υπογραφεί η σχετική Σύμβαση μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.
2. Ο Πάροχος να λαμβάνει την υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ DSL και να έχει διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας Bitstream RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.
3. Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης του οικισμού (που έχει εγκατασταθεί ο ΚΠΣΠ DSL) στην περιοχή κάλυψης του RIX. Η απόσταση του σημείου οριοθέτησης (στον τελικό χρήστη) από το ΚΠΣΠ DSL θα πρέπει να είναι μικρότερη των  $1000\mu \pm 10\%$ , ώστε να επιτυγχάνεται ταχύτητα συγχρονισμού τουλάχιστον(οκτώ) 8 Mbps στην κατερχόμενη ζεύξη (downstream).

## 6.4 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL

1. Η υπηρεσία Bitstream DSL παρέχεται μόνο στα σημεία (οικισμούς), όπου η RURAL CONNECT έχει εγκαταστήσει ενεργό εξοπλισμό (ΚΠΣΠ DSL) και ο Τελικός Χρήστης βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψής του.
2. Η υπηρεσία Bitstream DSL σε ένα συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη παρέχεται μέσω του υφιστάμενου δικτύου πρόσβασης χαλκού του ΟΤΕ. Συγκεκριμένα η υπηρεσία διατίθεται με χρήση της υπηρεσίας του Τοπικού Υποβρόχου του ΟΤΕ, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (εφεξής RUO).
3. Η RURAL CONNECT παρέχει την υπηρεσία Bitstream DSL σε ένα συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη, με δυνατότητα μεταφοράς δεδομένων (data).

## 6.5 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ DSL, ανάλογα με τον χαρακτηρισμό του Class A ή Class B, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των υποχρεωτικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακα 14. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών (υποχρεωτικών και μη) που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο ΠΣ Τα πακέτα των υπηρεσιών αναλύονται στο Πίνακα 14.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Downstream/Upstream)	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΥΠΕΡΚΑΛΥΨΗΣ (Contention Ratio)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (ΝΑΙ / ΟΧΙ)
Bitstream DSL CLASS A	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 4Mbps	1:20	ΝΑΙ
Bitstream DSL CLASS A Business	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 4Mbps	1:5	ΝΑΙ
Bitstream DSL CLASS B	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 8 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 2 Mbps	1:40	ΝΑΙ
Bitstream DSL CLASS B Business	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 8 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 2 Mbps	1:10	ΝΑΙ
Bitstream DSL CLASS S	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 24 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 1 Mbps	1:5	ΟΧΙ

**Πίνακας 14 Υπηρεσίες Bitstream DSL**

Τα πακέτα ταχυτήτων της υπηρεσίας είναι τα ακόλουθα:



Profile	Downstream (Max)	Upstream (Max)	Downstream (Min)	Upstream (Min)	Περιγραφή
LP A	30M	4M	8M	1M	Παροχή 30M
LP B	8M	2M	8M	1M	Παροχή 8M
LP S	24M	1M	8M	1M	Παροχή 24M

## 6.6 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ

Η παροχή της υπηρεσίας θα συνοδεύεται από δέσμευση ελάχιστης υποχρεωτικής περιόδου παραμονής δώδεκα (12) μηνών, μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο Πάροχος μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου των δώδεκα (12) μηνών, έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Bitstream DSL.

## 6.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

### 6.7.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η παραγγελιοληψία της υπηρεσίας Bitstream DSL γίνεται μέσα από το ΠΣ της RURAL CONNECT, μέσω κατάλληλης αίτησης ανάλογα με το είδος της υφιστάμενης σύνδεσης του τελικού χρήστη ή σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης επιθυμεί νέα σύνδεση. Η διαδικασία που ακολουθείται για την ικανοποίηση των αιτημάτων των Παρόχων περιγράφεται στην παράγραφο 6.7.4.

### 6.7.2 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

#### 6.7.2.1 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ, ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ

- Παροχή Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ
- Παροχή Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ
- Μετάβαση Bitstream DSL Παρόχου 1 → Bitstream DSL Παρόχου 2
- Μετάβαση ΜΤοΒ Παρόχου 1 → Bitstream DSL Παρόχου 2
- Μετάβαση ΜΤοΒ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου Παρόχου
- Μετάβαση ΠΤοΒ Παρόχου 1→ Bitstream DSL Παρόχου 2
- Μετάβαση ΠΤοΒ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου Παρόχου
- Μετάβαση ΠΤοΥΒ Παρόχου 1→ Bitstream DSL Παρόχου 2
- Μετάβαση ΠΤοΥΒ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου Παρόχου
- Μετάβαση ΑΡΥΣ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου ή άλλου Παρόχου
- Μεταβολή πακέτου υπηρεσίας Bitstream DSL

Στις αιτήσεις παροχής και μετάβασης σε Bitstream DSL και σε περίπτωση που ο τελικός συνδρομητής επιθυμεί φορητότητα του αριθμού του, ο Πάροχος καταθέτει σχετικό αίτημα φορητότητας σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διαδικασίες. Η ενεργοποίηση της

φορητότητας είναι αποκλειστική ευθύνη του Παρόχου που υποβάλει το αίτημα, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή της RURAL CONNECT.

#### **6.7.2.2 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ**

- Κατάργηση υπηρεσίας Bitstream DSL

#### **6.7.2.3 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ**

- Ακύρωση οποιασδήποτε αίτησης

#### **6.7.3 ΠΕΔΙΑ ΣΤΗ ΦΟΡΜΑ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM DSL**

Τα πεδία της αίτησης που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον Πάροχο είναι ενδεικτικά τα ακόλουθα:

- i. Γενικά πεδία (για όλα τα είδη αιτήσεων):
  - Το RIX
  - Ο Οικισμός
  - Ο Κωδικός αριθμός σύνδεσης Bitstream RIX
  - Το επώνυμο ή η επωνυμία του Τελικού Χρήστη
  - Στοιχεία επικοινωνίας του τεχνικού υπεύθυνου Παρόχου
- ii. Ειδικά πεδία (ανάλογα το είδος αίτησης):
  1. Αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ ή Μετάβασης ΑΡΥΣ Παρόχου (Παρόχου 1) → Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ άλλου Παρόχου (Παρόχου 2):
    - Ο αριθμός τηλεφωνικής σύνδεσης του Τελικού Χρήστη σε περίπτωση που υπάρχει ενεργή τηλεφωνική σύνδεση στον ΟΤΕ ή στον Πάροχο (μέσω υπηρεσίας ΧΕΓ) ή υπηρεσία ADSL ΟΤΕ ή υπηρεσία ΑΡΥΣ.
    - Το είδος της υπηρεσίας που λάμβανε από τον Πάροχο 1 ο Τελικός Χρήστης (υπηρεσία τηλεφωνίας ή υπηρεσία ADSL ή υπηρεσία ΑΡΥΣ)
    - Το επώνυμο ή η επωνυμία του Παρόχου 1 στον οποίο είχε υπηρεσία ο Τελικός Χρήστης.
    - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των παρεχόμενων από άλλους Παρόχους υπηρεσιών, που λαμβάνει ο πελάτης του (Τελικός Χρήστης).
    - Το πακέτο της υπηρεσίας Bitstream DSL που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 14.
  2. Αίτηση Παροχής Ανενεργού Bitstream DSL:

- Υπεύθυνη δήλωση σε ειδικά διαμορφωμένο για το σκοπό αυτό πεδίο, ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Για το λόγο αυτό πρέπει να έχει στη διάθεσή του και όλα τα απαιτούμενα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά. Σε διαφορετική περίπτωση η αίτηση θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».
  - Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη. Ο Πάροχος θα χρησιμοποιεί συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή. Εάν η διεύθυνση του τελικού συνδρομητή προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συγκεκριμένη οδό και αριθμό, ο Πάροχος επιπρόσθετα των συντεταγμένων θα αναγράφει την οδό και τον αριθμό του συνδρομητή.
  - Το πακέτο της υπηρεσίας Bitstream DSL που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 14.
3. Αίτηση μετάβασης ΠΤοΒ/ΠΤοΥΒ Παρόχου (Παρόχου 1) σε Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ άλλου Παρόχου (Παρόχου 2)
- Το είδος της υπηρεσίας που λάμβανε από τον Πάροχο 1 ο Τελικός Χρήστης
  - Το επώνυμο ή η επωνυμία του Παρόχου 1, στον οποίο είχε υπηρεσία ο Τελικός Χρήστης
  - Ο φανταστικός αριθμός του ΤοΒ ή ΤοΥΒ
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των παρεχόμενων από άλλους Παρόχους υπηρεσιών, που λαμβάνει ο πελάτης του (Τελικός Χρήστης)
  - Το πακέτο της υπηρεσίας που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 14.
4. Αίτηση μετάβασης ΜΤοΒ Παρόχου (Παρόχου 1) σε Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ άλλου Παρόχου (Παρόχου 2)
- Το επώνυμο ή η επωνυμία του Παρόχου 1, από τον οποίο λάμβανε υπηρεσία ο Τελικός Χρήστης.
  - Ο αριθμός τηλεφωνικής σύνδεσης του Τελικού Χρήστη στον ΟΤΕ ή στον Πάροχο (μέσω υπηρεσίας ΧΕΓ)
  - Ο φανταστικός αριθμός του ΤοΒ

- Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των παρεχόμενων από άλλους Παρόχους υπηρεσιών, που λαμβάνει ο πελάτης του (Τελικός Χρήστης)
  - Το πακέτο της υπηρεσίας που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 14.
5. Αίτηση μετάβασης Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ Παρόχου (Παρόχου 1) σε Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ άλλου Παρόχου (Παρόχου 2)
- Κωδικός Αριθμός υπηρεσίας
  - Το επώνυμο ή η επωνυμία του Παρόχου 1, από τον οποίο λάμβανε υπηρεσία ο Τελικός Χρήστης.
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος 2 δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των παρεχόμενων από άλλους
  - Παρόχους υπηρεσιών, που λαμβάνει ο πελάτης του (Τελικός Χρήστης )
  - Το πακέτο της υπηρεσίας που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 14.
6. Αίτηση μεταβολής πακέτου
- Το πακέτο της υπηρεσίας που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 14
  - Κωδικός Αριθμός υπηρεσίας
7. Αίτηση Κατάργησης υπηρεσίας Bitstream DSL
- Κωδικός Αριθμός υπηρεσίας
8. Αίτηση Ακύρωσης της υπηρεσίας Bitstream DSL
- Αριθμός Αίτησης υπηρεσίας.

#### **6.7.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSREAM**

##### **6.7.4.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ BITSTREAM DSL ΣΕ ΕΝΕΡΓΟ ΤοΥΒ**

1. Ο τελικός συνδρομητής, υποβάλλει στον Πάροχο σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 6.15. Η πρωτότυπη αίτηση παροχής υπηρεσίας Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ περιλαμβάνει εξουσιοδότηση-δήλωση του Συνδρομητή προς τον Πάροχο, προκειμένου ο Πάροχος να υποβάλει σχετικό αίτημα στην RURAL CONNECT. Στην περίπτωση της πρόσβασης μέσω Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ, η εν λόγω αίτηση περιλαμβάνει:

- a. Αίτηση κατάργησης των υπηρεσιών που του παρέχονται μέσω του φορέα
  - b. Αίτηση παροχής υπηρεσιών Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ
2. Ο Πάροχος προβαίνει σε έλεγχο ως προς την ορθότητα των στοιχείων της.
  3. Ο Πάροχος καταχωρεί την αίτηση στο ΠΣ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του συνδρομητή. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του ΠΣ της RURAL CONNECT. Ο Πάροχος θα χρησιμοποιεί συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή. Εάν η διεύθυνση του τελικού συνδρομητή προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συγκεκριμένη οδό και αριθμό, ο Πάροχος επιπρόσθετα των συντεταγμένων θα αναγράφει την οδό και τον αριθμό του συνδρομητή.
  4. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία κατάθεσης τους.
  5. Με την εισαγωγή της στο ΠΣ της RURAL CONNECT, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου.
  6. Η αίτηση θα ελέγχεται ως προς τη συμμόρφωση με τους όρους παροχής, τη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου και την πληρότητα των στοιχείων της αίτησης.
  7. Εάν τα παραπάνω στοιχεία είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα ή δεν υπάρχουν πόροι δικτύου (πόρτες DSLAM του σχετικού ΚΠΣΠ DSL) για την ικανοποίηση του αιτήματος, τότε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο Πάροχος από το ΠΣ της RURAL CONNECT με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης της αίτησης, εντός του χρονικού διαστήματος που περιγράφεται στην παράγραφο 6.12.
  8. Σε περίπτωση που τα στοιχεία της αίτησης ήταν ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, η εκ νέου υποβολή της αίτησης του Παρόχου στην RURAL CONNECT με τα ορθά στοιχεία αποτελεί νέα αίτηση.
  9. Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή και υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι στο δίκτυο της RURAL CONNECT, η RURAL CONNECT αποστέλλει κατάλληλο αίτημα τοπικού υποβρόχου στον ΟΤΕ, προκειμένου να εκκινήσει η διαδικασία παροχής της κατάλληλης υποδομής πρόσβασης, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς για Αδεσμοποίητη Πρόσβαση σε Τοπικό Βρόχο (RUO).

Στη συνέχεια πραγματοποιούνται από τον ΟΤΕ οι έλεγχοι που προβλέπει το RUO ως προς τα στοιχεία της αίτησης και την εφικτότητα ικανοποίησης του αιτήματος παροχής υποδομής πρόσβασης. Εάν ο ΟΤΕ απορρίψει το αίτημα, η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για την απόρριψη του αιτήματος. Η εκ νέου υποβολή της αίτησης του Παρόχου στην RURAL CONNECT αποτελεί νέα αίτηση.

10. Εάν το Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ είναι εφικτό να διατεθεί, ο Πάροχος ενημερώνεται από το ΠΣ της RURAL CONNECT για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του Bitstream DSL. Η υλοποίηση της αίτησης λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία η RURAL CONNECT έχει ενημερώσει τον Πάροχο.
11. Αλλαγή στην ημερομηνία υλοποίησης γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 6.7.8 της παρούσης.
12. Αφού ολοκληρωθεί η υλοποίηση του Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ, η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT.
13. Το συνολικό διάστημα από την αποστολή του αιτήματος από την RURAL CONNECT στον ΟΤΕ και μέχρις ότου ολοκληρωθούν οι ενέργειες από τον ΟΤΕ, δε συμπεριλαμβάνεται στο SLA παροχής του Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ, (σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 6.12.2).
14. Με την ενεργοποίηση του Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ εκκινεί η χρέωση του Παρόχου για την υπηρεσία.
15. Ειδικές περιπτώσεις που αφορούν ακυρώσεις αιτήσεων Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ περιγράφονται στην παράγραφο 6.7.7 και 6.7.10 της παρούσης.

#### **6.7.4.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ BITSTREAM DSL ΣΕ ΑΝΕΝΕΡΓΟ ΤοΥΒ**

1. Ο τελικός συνδρομητής υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ στον Πάροχο. Η πρωτότυπη αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ περιλαμβάνει εξουσιοδότηση-δήλωση του συνδρομητή προς τον Πάροχο, προκειμένου ο Πάροχος να υποβάλει σχετικό αίτημα στην RURAL CONNECT. Ειδικά στην περίπτωση αίτησης Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ, ο Πάροχος οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο ΠΣ της RURAL CONNECT, ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ), σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση το αίτημα θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».
2. Η αίτηση εξελίσσεται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.
3. Εφόσον είναι εφικτή η ικανοποίηση του αιτήματος, ο Πάροχος θα ενημερώνεται για την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT και το προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας αντίστοιχης με εκείνης που ορίζεται για το χρονικό παράθυρο κατασκευής ανενεργού ΤοΥΒ στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς για Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον ΤοΥΒ

εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ. Η υλοποίηση της αίτησης λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία και κατά το οριζόμενο χρονικό παράθυρο για τα οποία η RURAL CONNECT έχει ενημερώσει τον Πάροχο. Σε περίπτωση που κατά τη μετάβαση του συνεργείου της RURAL CONNECT εντός του οριζόμενου χρονικού παραθύρου δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη (ΚΛΕΙΣΤΟ) ή δεν επιτραπεί η είσοδος στο συνεργείο της RURAL CONNECT με αποτέλεσμα να μην είναι εφικτή η παράδοση της υπηρεσίας, ο Πάροχος χρεώνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Σε αυτήν την περίπτωση ο Πάροχος ενημερώνεται για τη νέα ημερομηνία και το νέο χρονικό παράθυρο που θα γίνει η ενεργοποίηση της υπηρεσίας και το χρονικό διάστημα από την αρχικά προγραμματιζόμενη ημερομηνία κατασκευής μέχρι και την ημερομηνία που κατέστη εφικτή η κατασκευή θεωρείται ανενεργός χρόνος. Αλλαγή στην ημερομηνία υλοποίησης γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 6.7.8 της παρούσης. Ο Πάροχος δύναται να παρευρίσκεται για τη παραλαβή της υπηρεσίας Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ στη διεύθυνση που έχει ορίσει να τερματίσει η υπηρεσία.

## **6.7.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL**

### **6.7.5.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΑΠΟ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2**

1. Ο συνδρομητής καταθέτει στον Πάροχο 2 σχετική αίτηση μετατροπής («αίτηση μετατροπής Bitstream DSL σε Bitstream DSL»), που περιλαμβάνει:
  - αίτηση κατάργησης υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται μέσω της υπηρεσίας Bitstream DSL.
  - αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ. Στην εν λόγω αίτηση ο συνδρομητής θα πρέπει να αναφέρει τόσο το όνομα του αρχικού Παρόχου, όσο και τον κωδικό αριθμό της υπηρεσίας Bitstream DSL μέσω του οποίου του παρέχονται υπηρεσίες από τον αρχικό Πάροχο.
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των παρεχόμενων από άλλους Παρόχους υπηρεσιών, που λαμβάνει ο πελάτης του (Τελικός Χρήστης ).
  - Η «αίτηση μετατροπής από Bitstream DSL Παρόχου σε Bitstream DSL άλλου Παρόχου» αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον αρχικό Πάροχο και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον αρχικό Πάροχο, των οποίων τα έννομα αποτελέσματα εκκινούν από την ημερομηνία παράδοσης του Bitstream DSL.

2. Ο Πάροχος μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT αποστέλλει αίτηση παροχής υπηρεσίας Bitstream DSL, στην οποία συμπληρώνει τόσο το όνομα του αρχικού Παρόχου όσο και τον κωδικό αριθμό της υπηρεσίας Bitstream DSL για τον οποίο αιτείται μετάβαση με τις εξής σημάνσεις:
  - μετατροπή σύνδεσης Bitstream DSL,
  - δήλωση διακοπής υπηρεσιών Bitstream DSL / καταγγελία σχετικής σύμβασης. Η δήλωση/καταγγελία αφορά τον αρχικό Πάροχο.
3. Στην αίτηση θα καταχωρούνται κατ' ελάχιστο τα εξής στοιχεία:
  - η επωνυμία του Παρόχου
  - ονοματεπώνυμο ή επωνυμία του συνδρομητή
  - διεύθυνση του συνδρομητή,
  - κωδικός αριθμός σύνδεσης Bitstream DSL.
4. Η ταυτοποίηση των στοιχείων γίνεται από τον Πάροχο και αφορά αποκλειστικά τον κωδικό αριθμό σύνδεσης Bitstream DSL, τα στοιχεία του αρχικού Παρόχου και το RIX που ανήκει ο κωδικός αριθμός σύνδεσης Bitstream DSL. Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο ΠΣ της RURAL CONNECT βάσει κατάλληλου πεδίου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα την υπηρεσία Bitstream DSL για την οποία υπεβλήθη η αίτηση.
5. Η RURAL CONNECT προβαίνει στην κατάλληλη παραμετροποίηση για την μετάβαση της σύνδεσης Bitstream DSL από τον Πάροχο 1 στον Πάροχο 2.

#### **6.7.5.2 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΜΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2**

1. Ο Πάροχος εισάγει στο ΠΣ της RURAL CONNECT αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ με τις εξής επιλογές:
  - a. Είδος Αίτησης: ΜΤοΒ σε Bitstream DSL
  - b. Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης, με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να:
    - προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών ΜΤοΒ που λαμβάνει ο πελάτης του για την τηλεφωνική του σύνδεση από τον προγενέστερο Πάροχο.
    - προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών PSTN/ISDN που λαμβάνει ο πελάτης του από τον ΟΤΕ για την τηλεφωνική του σύνδεση.
    - προχωρήσει σε διακοπή της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα /ΧΕΓ που τυχόν λαμβάνει ο πελάτης του για την τηλεφωνική του σύνδεση.



Στην ανωτέρω περίπτωση η ταυτοποίηση των προγενέστερων Παρόχων γίνεται από το ΠΣ της RURAL CONNECT χωρίς απαραίτητα ο Πάροχος που κάνει την αίτηση να γνωρίζει την ταυτότητά τους.

2. Ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.

#### **6.7.5.3 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΜΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΕ BITSTREAM DSL ΙΔΙΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ**

1. Ο Πάροχος εισάγει στο ΠΣ της RURAL CONNECT αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ με την εξής επιλογή:
  - a. Είδος Αίτησης: ΜΤοΒ σε Bitstream DSL
  - b. Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης, με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να:
    - προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών ΜΤοΒ που λαμβάνει ο πελάτης του για την τηλεφωνική του σύνδεση.
    - προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών PSTN/ISDN που λαμβάνει ο πελάτης του από τον ΟΤΕ για την τηλεφωνική του σύνδεση.
    - προχωρήσει σε διακοπή της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα /ΧΕΓ που τυχόν λαμβάνει ο πελάτης του για την τηλεφωνική του σύνδεση.

2. Ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.

#### **6.7.5.4 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2**

1. Ο Πάροχος εισάγει στο ΠΣ της RURAL CONNECT την αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ με τις εξής επιλογές:
  - Είδος Αίτησης: ΠΤοΒ σε Bitstream DSL
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών ΠΤοΒ που λαμβάνει ο πελάτης του για την τηλεφωνική του σύνδεση από τον αρχικό Πάροχο.

2. Στη συνέχεια ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.

#### **6.7.5.5 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤοΒ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΕ BITSTREAM DSL ΙΔΙΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ**

1. Ο Πάροχος εισάγει στο ΠΣ της RURAL CONNECT αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ με την εξής επιλογή:
  - Είδος Αίτησης: ΠΤοΒ σε Bitstream DSL

2. Ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.

#### **6.7.5.6 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤΟΥΒ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑ BITSTREAM DSL ΠΑΡΟΧΟΥ 2**

1. Ο Πάροχος εισάγει στο ΠΣ της RURAL CONNECT την αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ με τις εξής επιλογές:
  - Είδος Αίτησης: ΠΤοΥΒ σε υπηρεσία Bitstream DSL
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος 2 δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών ΠΤοΥΒ που λαμβάνει ο πελάτης του για την τηλεφωνική του σύνδεση από τον αρχικό Πάροχο.
2. Ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στις στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.

#### **6.7.5.7 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΠΤΟΥΒ ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΕ BITSTREAM DSL ΙΔΙΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ**

1. Ο Πάροχος εισάγει στο ΠΣ της RURAL CONNECT αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ με την εξής επιλογή:
  - Είδος Αίτησης: ΠΤοΥΒ σε Bitstream DSL
2. Ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.

#### **6.7.5.8 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΡΥΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM DSL ΤΟΥ ΙΔΙΟΥ Ή ΑΛΛΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ (ΠΑΡΟΧΟΥ 2)**

1. Ο Πάροχος 2 εισάγει στο ΠΣ της RURAL CONNECT την αίτηση παροχής Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ με τις εξής επιλογές :
  - Είδος Αίτησης: ΑΡΥΣ σε Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος 2 δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των υπηρεσιών ΑΡΥΣ που λαμβάνει ο πελάτης του για την τηλεφωνική του σύνδεση από τον Πάροχο 1 (σε περίπτωση που ο συνδρομητής λάμβανε την υπηρεσία ΑΡΥΣ από άλλον Πάροχο).

Η «αίτηση μετατροπής ΑΡΥΣ σε Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ» αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον ΟΤΕ υπηρεσιών PSTN/ISDN, και κατά περίπτωση των υπηρεσιών επιλογής/προεπιλογής/ΧΕΓ που τυχόν λαμβάνει, καθώς και των υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης του ΟΤΕ ή του Παρόχου/Παρόχου 1 (μέσω ΑΡΥΣ) και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει, των οποίων τα έννομα αποτελέσματα εκκινούν από την ημερομηνία παράδοσης του Bitstream DSL σε Ενεργό ΤοΥΒ.

2. Ο Πάροχος 2 συμπληρώνει στο αίτημα όλα τα απαραίτητα στοιχεία προκειμένου η RURAL CONNECT να μπορεί να ταυτοποιήσει τον συνδρομητή που έχει υπηρεσίες ΑΡΥΣ (επώνυμο/ επωνυμία, τηλεφωνικός αριθμός).
3. Ακολουθούνται τα βήματα που περιγράφονται στα άρθρα 2 έως 15 της παραγράφου 6.7.4.1.

#### **6.7.5.9 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL**

Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών συνίσταται σε αλλαγή του πακέτου ταχύτητας της υπηρεσίας. Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών υλοποιείται σε συνέχεια σχετικού αιτήματος του Παρόχου το οποίο υποβάλλεται στην RURAL CONNECT.

#### **6.7.6 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ BITSTREAM DSL**

Ο Πάροχος μπορεί να αιτηθεί μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT κατάργηση μίας ή περισσότερων ενεργών συνδέσεων Bitstream DSL.

Κατάργηση μίας ενεργής σύνδεσης Bitstream DSL μπορεί να πραγματοποιηθεί αυτόματα λόγω αιτήματος μετάβασης της συγκεκριμένης σύνδεσης σε άλλον Πάροχο.

Ειδικά σε περίπτωση που συντρέχουν λόγοι διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών στον Πάροχο σύμφωνα με την παράγραφο 2.7, η RURAL CONNECT δύναται να προβεί σε κατάργηση των συνδέσεων Bitstream DSL που παρέχει στον Πάροχο.

#### **6.7.7 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM DSL**

Ο Πάροχος καταθέτει το αίτημα ακύρωσης για οποιαδήποτε υπηρεσία Bitstream DSL στο ΠΣ της RURAL CONNECT.

Ειδικά για την περίπτωση αιτήματος παροχής/μετάβασης σε υπηρεσία Bitstream DSL, ο Πάροχος υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον 2 (δύο) εργάσιμες ημέρες πριν από την προγραμματισμένη (όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ της RURAL CONNECT) ή συμφωνημένη με άλλο τρόπο ημερομηνία υλοποίησης της αίτησης παροχής του Bitstream DSL. Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των δύο (2) εργάσιμων ημερών πριν την προγραμματισμένη ή συμφωνημένη με άλλο τρόπο ημερομηνία υλοποίησης της αίτησης παροχής της υπηρεσίας Bitstream DSL, ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δε θα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

#### **6.7.8 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Σε περίπτωση που η RURAL CONNECT χρειαστεί να αλλάξει ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας Bitstream DSL, τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT για την νέα ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας τουλάχιστον μία (1) εργάσιμη ημέρα πριν από την αρχική ημερομηνία υλοποίησης. Στο ΠΣ της RURAL CONNECT θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας Bitstream DSL, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία. Ειδικά στην περίπτωση παροχής Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ, ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT και για το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας αντίστοιχης με εκείνης που ορίζεται για το χρονικό παράθυρο κατασκευής ανενεργού ΤοΥΒ στην

εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον ΤοΒ εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της υπηρεσίας.

#### **6.7.9 ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ**

Μετά την κατάθεση του αιτήματος παροχής Bitstream DSL από τον Πάροχο, η RURAL CONNECT οφείλει να ενημερώσει μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT, τον Πάροχο σχετικά με την απόρριψη ή όχι του αιτήματος εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται στην παράγραφο 6.12 της παρούσας.

Οι λόγοι απόρριψης αιτημάτων Bitstream DSL δύνανται να είναι ενδεικτικά οι ακόλουθοι:

- Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον Πάροχο
- Μη διαθέσιμοι πόροι στο δίκτυο της RURAL CONNECT
- Δ/νση εκτός ορίων καμπίνας RURAL CONNECT (ΚΠΣΠ DSL)
- Δ/νση εκτός ορίων RIX
- Πλημμυρή, εσφαλμένα ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Οποιοσδήποτε λόγος απόρριψης του αιτήματος προκύπτει από τον ΟΤΕ με βάση τα αναφερόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο. Ειδικά σε περίπτωση που ο λόγος απόρριψης του ΟΤΕ αφορά ακατάλληλη υποδομή στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο ότι οι εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη εξυπηρετούνται κατά κύριο λόγο από ακραίο διακλαδωτή ή κουτί διανομής (box) τοποθετημένο σε στύλο, οπότε απαιτείται από την πλευρά του τελικού χρήστη η ύπαρξη κατάλληλης υποδομής στην οποία θα καταλήγει το καλώδιο του ΟΤΕ το οποίο ξεκινά από το box και καταλήγει στην εγκατάσταση του συνδρομητή.

#### **6.7.10 ΛΙΣΤΑ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ BITSTREAM DSL**

Ειδικά για τα αιτήματα Bitstream DSL σε Ανενεργό ΤοΥΒ που δε μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα επειδή υπάρχει έλλειψη ζευγών απερχόμενου δικτύου πρόσβασης του ΟΤΕ ή για τα οποία απαιτείται ειδική κατασκευή εντός 200 μέτρων από τον ΟΤΕ, εντάσσονται σε λίστα αναμονής και εφαρμόζονται όσα περιγράφονται στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο.

Το χρονικό διάστημα που τα αιτήματα παραμένουν σε αναμονή θεωρείται ανενεργός χρόνος. Σε αυτή την περίπτωση η ακύρωση εκκρεμούς αιτήματος από τον Πάροχο δεν επιφέρει κανένα κόστος. Αντίθετα, εάν ο Πάροχος ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από την RURAL CONNECT, μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT ότι βρέθηκε ο σχετικός πόρος και το αίτημα είναι πλέον εφικτό να ικανοποιηθεί, ο Πάροχος χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης.

## 6.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

### 6.8.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

1. Η αναγγελία της βλάβης της υπηρεσίας Bitstream DSL θα πραγματοποιείται μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT σε 24ωρη βάση, 365 μέρες το χρόνο. Εφόσον ο Πάροχος δηλώσει βλάβη στο διάστημα από 00:00 έως 08:00, η αναγγελία βλάβης θεωρείται ότι πραγματοποιήθηκε στις 08:00. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει δυνατότητα για εισαγωγή βλάβης μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT, η βλάβη θα δηλώνεται με ειδικά διαμορφωμένο έντυπο αναγγελίας βλάβης που θα αποστέλλεται στην RURAL CONNECT με e-mail. Ως ημερομηνία και ώρα αναγγελίας θεωρείται η ημερομηνία και ώρα που η RURAL CONNECT ενημερώνεται για τη δήλωση βλάβης.
2. Ο Πάροχος πριν δηλώσει βλάβη στην RURAL CONNECT οφείλει να διερευνήσει με τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που διαθέτει, εάν η αναφερθείσα βλάβη προέρχεται από τις εγκαταστάσεις του Τελικού Συνδρομητή, από το τμήμα του δικτύου του ή από το τμήμα του δικτύου της RURAL CONNECT. Σε αυτό το πλαίσιο οφείλει να πραγματοποιεί όλες τις κατάλληλες μετρήσεις και ενέργειες ώστε το δίκτυο ευθύνης του Παρόχου να επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών στον συνδρομητή.
3. Με την εισαγωγή της στο σύστημα η αναγγελία βλάβης λαμβάνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου.
4. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για την άρση της βλάβης είτε μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT, είτε μέσω ειδικά τυποποιημένου εντύπου. Ως ημερομηνία και ώρα άρσης βλάβης θεωρείται η ημερομηνία και ώρα που ο Πάροχος ενημερώνεται για την άρση της βλάβης.
5. Κατά τη δήλωση βλάβης ο Πάροχος θα πρέπει να καταχωρήσει το σύμπτωμα της βλάβης και να συμπληρώσει κατάλληλα πεδία που είναι απαραίτητα για να πραγματοποιήσει η RURAL CONNECT τις κατάλληλες ενέργειες για τη διαχείριση της βλάβης. Επιπλέον ο Πάροχος θα πρέπει κατά τη δήλωση βλάβης και ανάλογα το σύμπτωμα να καταχωρήσει σε ειδικά πεδία μετρήσεις ευρυζωνικής ταχύτητας (downstream και upstream) που έχει λάβει από το σημείο οριοθέτησης της υπηρεσίας στις εγκαταστάσεις του συνδρομητή, καθώς και τον εντοπισμό στο συνολικό κύκλωμα συνδρομητή – Παρόχου, τα άκρα του τμήματος που έλεγξε και το σημείο που εικάζει ότι υπάρχει βλάβη.

**Τα πιθανά συμπτώματα βλάβης που δύναται να δηλώσει ο Πάροχος και οι μετρήσεις που θα πρέπει να καταχωρήσει κατά τη δήλωση της βλάβης ανάλογα το σύμπτωμα περιέχονται στον**

Πίνακας 15.

Σύμπτωμα	Αναφορά	Μετρήσεις
Συχνές αποσυνδέσεις	<input type="checkbox"/>	Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream/Downstream)

		Μετρήσεις attenuation (Upstream/Downstream)
Χαμηλή ταχύτητα VDSL	<input type="checkbox"/>	Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream/Downstream) Μετρήσεις attenuation (Upstream/Downstream)
Δε συγχρονίζει το modem	<input type="checkbox"/>	
Το modem συγχρονίζει αλλά δεν παίρνει IP διεύθυνση	<input type="checkbox"/>	
Δυσλειτουργία Πρόσθετων Υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	
Άλλη βλάβη	<input type="checkbox"/>	
Λανθασμένη Αντιστοιχία	<input type="checkbox"/>	

### Πίνακας 15 Συμπτώματα βλάβης υπηρεσίας Bitstream DSL

6. Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της. Εφόσον η βλάβη δεν έχει πλήρη στοιχεία, απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο Πάροχος. Εφόσον ο Πάροχος δηλώσει ξανά τη βλάβη, η βλάβη αυτή θεωρείται ως νέα αναγγελία βλάβης.
7. Εφόσον η φόρμα βλάβης είναι ορθά συμπληρωμένη πραγματοποιείται αρχικά έλεγχος εάν είναι εφικτή η απομακρυσμένη επίλυση της βλάβης. Εφόσον είναι εφικτή η επίλυση της βλάβης απομακρυσμένα, τότε η RURAL CONNECT προβαίνει στις απαιτούμενες ενέργειες για άρση της. Όταν αρθεί η βλάβη ενημερώνει σχετικά τον Πάροχο.
8. Εάν δεν είναι δυνατή η επίλυση της βλάβης απομακρυσμένα, ενημερώνεται ο Πάροχος ότι απαιτείται έλεγχος στο πεδίο και η βλάβη προωθείται για επίλυση από τους τεχνικούς πεδίου.
9. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο σχετικά με το χρονικό παράθυρο της ημέρας άρσης της δηλωθείσας βλάβης στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η μετάβαση του συνεργείου στο χώρο του τελικού χρήστη (που είναι αντίστοιχο με το χρονικό παράθυρο που ορίζεται για τη μετάβαση του τεχνικού στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη σύμφωνα με όσα ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς για Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον ΤοΒ), εάν αυτό απαιτηθεί. Ο Πάροχος φέρει την υποχρέωση να ενημερώσει σχετικά τον τελικό χρήστη.
10. Η RURAL CONNECT με το κλείσιμο της βλάβης επιβεβαιώνει την καλή ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας Bitstream DSL στον Πάροχο έως το όριο ευθύνης της RURAL CONNECT στην πλευρά του τελικού συνδρομητή. Οι πληροφορίες που παρέχει η RURAL CONNECT στον Πάροχο κατά το κλείσιμο της βλάβης είναι:
  - Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης

- Αιτία βλάβης
- Υπαιτιότητα βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου)
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι κατά τη διαχείριση της βλάβης
- Μετρήσεις ταχύτητας (downstream και upstream) και attenuation (downstream και upstream), μόνο όταν το σύμπτωμα της βλάβης αφορά «Χαμηλή Ταχύτητα».

11. Η RURAL CONNECT θα χρεώνει με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης, σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι η υπαιτιότητα της βλάβης είναι του Παρόχου. Στην περίπτωση επίσης που κατά τον έλεγχο της βλάβης απαιτείται έλεγχος στο χώρο του πελάτη του Παρόχου αλλά δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση (ΚΛΕΙΣΤΟ) και συνεπώς δεν ήταν δυνατός ο έλεγχος της βλάβης από την RURAL CONNECT, ο Πάροχος θα χρεώνεται με Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Αποκατάσταση Βλάβης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης, και θα πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη. Η νέα δήλωση της βλάβης δε θεωρείται σε καμία περίπτωση αμφισβήτηση της άρσης της αρχικής βλάβης.

12. Από το χρόνο άρσης βλάβης εξαιρούνται τυχόν ανενεργοί χρόνοι σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην ενότητα 6.12.2. Ανενεργό θεωρείται και το συνολικό χρονικό διάστημα που απαιτήθηκε για τη διαχείριση της βλάβης από τον ΟΤΕ σε περίπτωση που η βλάβη εντοπίζεται στο τμήμα ευθύνης του μέχρι και την τελική επίλυση της βλάβης από τον ΟΤΕ.

## 6.9 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Bitstream DSL παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Bitstream DSL χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ([www.xxxxxxxx.yyy](http://www.xxxxxxxx.yyy)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας

## 6.10 ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το δίκτυο της RURAL CONNECT έχει τη δυνατότητα συγκέντρωσης συγκεντρώνει την συνδρομητική κίνηση δεδομένων από τα επιμέρους ΚΠΣΠ DSL στο οικείο RIX.

Η RURAL CONNECT παρέχει τους μηχανισμούς για την μεταφορά της κίνησης μεταξύ των σημείων οριοθέτησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Η μεταφορά κίνησης μεταξύ RIX και συνδρομητών υλοποιείται σε επίπεδο L2 με χρήση μηχανισμών Ethernet.
- Αποκλείεται μεταφορά κίνησης απευθείας μεταξύ συνδρομητών της υπηρεσίας μέσω του δικτύου της RURAL CONNECT.
- Η υπηρεσία bitstream DSL έχει σαν σκοπό την μεταφορά μόνο συνδρομητικής κίνησης και συνεπώς δεν προσφέρεται μεταφορά κίνησης πρωτοκόλλων σηματοδοσίας επιπέδου L2.
- Ειδικά για τις υπηρεσίες τύπου CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business για την downstream κίνηση (από το RIX προς τον συνδρομητή) η υπηρεσία bitstream DSL παρέχει τη δυνατότητα μεταφοράς unicast και multicast κίνησης. Η RURAL CONNECT παρέχει μηχανισμούς προώθησης multicast κίνησης προς τους συνδρομητές για υλοποίηση υπηρεσιών τύπου IPTV. Μόνο μέσω αυτών των μηχανισμών γίνεται προώθηση multicast κίνηση από τον Πάροχο προς τον τελικό χρήστη. Για την downstream κίνηση σε επίπεδο L2 για τις υπόλοιπες υπηρεσίες υποστηρίζεται μόνο προώθηση unicast L2 κίνησης η οποία απευθύνεται σε συνδρομητική MAC διεύθυνση.
- Για να υπάρχει μεγαλύτερη ευελιξία στην υλοποίηση επιπρόσθετων υπηρεσιών δίνεται η δυνατότητα να καταλήγουν στην πλευρά του συνδρομητή πολλαπλά λογικά κυκλώματα σύμφωνα με την παράγραφο 6.10.2.
- Προσφέρονται από RURAL CONNECT βασικοί μηχανισμοί ποιότητας υπηρεσίας οι οποίοι στηρίζονται στο L2 marking των πακέτων.

#### 6.10.1 ΦΥΣΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σε φυσικό επίπεδο ορίζονται τα ακόλουθα για την υπηρεσία bitstream DSL:

- Πλευρά δικτύου (RIX):

Η κίνηση παραδίδεται στον Πάροχο μέσα από μοναδικό οπτικό interface τύπου Ethernet. Ανάλογα με τις ανάγκες της κίνησης προσφέρονται χωρητικότητες 1 Gbps και 10 Gbps οι οποίες υλοποιούνται με κατάλληλη οπτική διεπαφή.

- Πλευρά Συνδρομητή:

Για τον τελικό χρήστη παρέχεται πρόσβαση τύπου VDSL2. Η χρήση της υπηρεσίας προϋποθέτει την χρήση κατάλληλου CPE και κατάλληλης εσωτερικής καλωδίωσης (τα οποία είναι εκτός ευθύνης RURAL CONNECT ) που να υποστηρίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

#### 6.10.2 ΛΟΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σε λογικό επίπεδο προσφέρονται τα ακόλουθα:

- Πλευρά δικτύου (RIX):



Η κίνηση παραδίδεται στον Πάροχο με χρήση κατάλληλης ενθυλάκωσης VLAN η οποία ορίζεται από την RURAL CONNECT. Η RURAL CONNECT έτσι θα ενημερώνει τους Παρόχους για το σύνολο των VLANs τα οποία εξυπηρετούνται από το δεδομένο σημείο παράδοσης υπηρεσίας (RIX).

- Πλευρά Συνδρομητή

Η κίνηση προωθείται στο τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή κάνοντας χρήση ενθυλάκωσης PTM που υιοθετεί το πρότυπο VDSL2. Για την υποστήριξη επιμέρους υπηρεσιών υποστηρίζονται επιπλέον λογικά κανάλια (VLANs) ανάλογα με το τύπο της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα υποστηρίζονται στην πλευρά του συνδρομητή τα VLANs 835, 836, 837, 838.

Ενδεικτικά θα έχουν την ακόλουθη χρήση:

- 835: Internet Access
- 836: IPTV (συμπεριλαμβανομένου multicast) με χρήση IPoE
- 837: VoIP
- 838: Management

## **6.11 ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Πέρα από μηχανισμούς συγκέντρωσης της συνδρομητικής κίνησης παρέχονται μια σειρά από επιπλέον μηχανισμούς οι οποίοι διευκολύνουν τον Πάροχο στην υλοποίηση επιπλέον υπηρεσιών.

### **6.11.1 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ QoS**

Η RURAL CONNECT παρέχει διαφοροποιημένη προώθηση της συνδρομητικής κίνησης στο δίκτυο του. Συγκεκριμένα γίνεται προτεραιοποίηση της κίνησης σύμφωνα με το 802.1p marking της κίνησης το οποίο θέτει ο Πάροχος.

Ενδεικτικά ορίζονται οι κλάσεις:

- Class\_Control: 802.1p = 6,7
- Class\_High: 802.1p = 4,5
- Class\_Medium: 802.1p = 2,3
- Best\_Effort: υπόλοιπες τιμές

Ο τρόπος προώθησης είναι κοινός για την κίνηση όλων των Παρόχων δηλαδή δεν ορίζονται ξεχωριστές κλάσεις ανά Πάροχο.

Σε επίπεδο Παρόχου η κίνηση κατά την είσοδο της στον κόμβο RIX πρέπει να υπακούει σε κάποιους περιορισμούς αναφορικά με τον υποστηριζόμενο ρυθμό του downstream traffic ανά κλάση. Έτσι κατά την είσοδο της στο interface διασύνδεσης με το RIX οι διαφορετικές κλάσεις πρέπει να υπακούουν κάποιους ενδεικτικούς ρυθμούς:

- **Class\_Control:** θα καταλαμβάνει μέχρι και το 0,5% του εύρους ζώνης που παρέχει το σημείο διασύνδεσης (RIX) με τον Πάροχο.
- **Class\_High:** θα καταλαμβάνει μέχρι και το 10% του εύρους ζώνης που παρέχει το σημείο διασύνδεσης (RIX) με τον Πάροχο.
- **Class\_Medium:** θα καταλαμβάνει μέχρι και το 30% του εύρους ζώνης που παρέχει το σημείο διασύνδεσης (RIX) με τον Πάροχο.

Οι δείκτες ποιότητας που προσφέρονται για τις υπηρεσίες Bitstream DSL για κίνηση προτεραιοποιημένη σε κλάση Class\_High η ανώτερη παρουσιάζονται στον Πίνακα 16. Οι τιμές του Πίνακα 16 αφορούν Πλαίσια Ethernet που δεν υπερβαίνουν το εύρος ζώνης που αναλογεί στις συγκεκριμένες κλάσεις.

Τύπος Υπηρεσίας	Διαθεσιμότητα	Καθυστέρηση Πακέτου	Αξιοπιστία	Μεταβολή Καθυστέρησης
Bitstream DSL Class A	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream DSL Class A Business	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream DSL Class B	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream DSL Class B Business	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream DSL Class S	99,70%	< 35 msec	< 1%	< 10 msec

**Πίνακας 16 Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Bitstream DSL**

Τα VLAN των Τελικών Χρηστών, που ομαδοποιούνται ανά Πάροχο, θα συγκεντρώνονται και θα μεταφέρονται διαφανώς στο δίκτυο του Παρόχου διαμέσου της Σύνδεσης Πρόσβασης στο RIX.

Είναι ευθύνη του Παρόχου να μη γίνεται υπέρβαση των παραπάνω ρυθμών για την downstream κίνηση. Οι τιμές ανά κλάση είναι ενδεικτικές.

#### **6.11.2 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ MULTICAST ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL**

Η RURAL CONNECT ειδικά για τις υπηρεσίες τύπου CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business παρέχει τη δυνατότητα υλοποίησης μηχανισμών προώθησης multicast κίνησης στους συνδρομητές. Λόγω της ανάγκης χρήσης επιπλέον μηχανισμών signalling (IGMP) η multicast κίνηση χρησιμοποιεί διαφορετικό λογικό κανάλι (VLAN) σε σχέση με τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Παρόχου.

Επιπλέον η multicast κίνηση πρέπει να εισέρχεται στο RIX από ξεχωριστό interface (διαφορετικό από αυτό για τις υπόλοιπες υπηρεσίες) το οποίο μεταφέρει μόνο την multicast κίνηση με την οποία ο Πάροχος επιθυμεί να τροφοδοτήσει τα DSLAM.

Συνεπώς, όταν ο Πάροχος επιθυμεί ενεργοποίηση IPTV στα πλαίσια της bitstream DSL υπηρεσίας θα πρέπει να προμηθευτεί ένα επιπλέον interface διασύνδεσης στο RIX.

Τα γενικά χαρακτηριστικά της προώθησης multicast κίνησης είναι τα ακόλουθα:

- Για κάθε Πάροχο και κάθε RIX ορίζεται στο σημείο διασύνδεσης ειδικό VLAN το οποίο θα χρησιμοποιείται μόνο για προώθηση multicast κίνησης.
- Ο τερματικός εξοπλισμός (πλευρά συνδρομητή) θα πρέπει να υποστηρίζει IGMPv2 για την multicast σηματοδότηση. Κάνοντας χρήση αυτής ο συνδρομητής θα μπορεί να επιλέξει το κανάλι που τον ενδιαφέρει.
- Η IGMPv2 σηματοδότηση πρέπει να προωθείται προς ΚΠΣΠ DSL μέσω του λογικού κυκλώματος που θα εξυπηρετεί την υπηρεσία (π.χ. VLAN 836) κάνοντας χρήση IPoE.
- Αντίστοιχα η multicast κίνηση προωθείται από το ΚΠΣΠ DSL προς τον συνδρομητή μέσα από το ίδιο VLAN (π.χ. 836) κάνοντας χρήση IPoE.
- Δεν υποστηρίζεται κάποιος μηχανισμός περιορισμού των ταυτόχρονων multicast streams (καναλιών) ανά συνδρομητή σε επίπεδο δικτύου. Οποιοσδήποτε περιορισμός είναι σκόπιμο να εφαρμοστεί αναφορικά με την multicast IPTV κίνηση (π.χ. μέγιστος αριθμός καναλιών ανά συνδρομητή) θα πρέπει να ελέγχεται από την πλατφόρμα IPTV του κάθε Παρόχου.
- Πέρα από την συγκεκριμένη προώθηση μέσω του multicast VLAN το δίκτυο της RURAL CONNECT δεν προωθεί άλλο τύπο multicast ή broadcast κίνησης από το δίκτυο του Παρόχου προς τον συνδρομητή.

### 6.11.3 ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ MAC ADRESSES

Λόγω περιορισμών του εξοπλισμού ισχύουν τα παρακάτω:

- Υποστηρίζονται έως 16 MAC addresses ανά συνδρομητή.
- Για την downstream κίνηση (από τον Πάροχο προς τον συνδρομητή) υποστηρίζονται έως 16K MAC addresses. Ο περιορισμός αυτός αφορά την συνολική κίνηση η οποία εισέρχεται στο δίκτυο μέσω του σημείου διασύνδεσης RIX.

### 6.11.4 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ VDSL2 CPE

Για την παροχή της υπηρεσίας Bitstream DSL στον Τελικό Χρήστη, απαιτείται η προμήθεια τερματικού εξοπλισμού από τον Πάροχο (CPE). Η προμήθεια, η εγκατάσταση στο χώρο του Τελικού Χρήστη καθώς και η συντήρηση του εν λόγω εξοπλισμού, είναι ευθύνη του Παρόχου.

Προκειμένου ο τερματικός εξοπλισμός (H/Y ή LAN) του χρήστη να επικοινωνήσει με το δίκτυο του Παρόχου και να επιτύχει ρυθμούς σύνδεσης VDSL2 (από 8 Mbps & έως 30Mbps) είναι απαραίτητο να τεθούν, στο modem, τιμές σε ορισμένες παραμέτρους εγκατάστασης.

Ακολούθως, δίνονται οι τιμές που παίρνουν οι παράμετροι αυτοί κατά την σύνδεση του VDSL2 modem στο δίκτυο της RURAL CONNECT.

Η ακριβής διαδικασία εισαγωγής τιμών για αυτές τις παραμέτρους περιγράφεται στις οδηγίες εγκατάστασης του εκάστοτε VDSL2 CPE.

Τιμές παραμέτρων εγκατάστασης του VDSL2 modem για ταχύτητες πρόσβασης 8/30Mbps, όταν η επικοινωνία του χρήστη με το BBRAS γίνεται μόνο με χρήση του πρωτοκόλλου PPPoE.

1. Ρύθμιση της παραμέτρου VDSL2 MODE

Η παράμετρος DSL MODE τίθεται η κατάλληλη τιμή για υποστήριξη VDSL2 ταχυτήτων: ITUG 993.2. Συγκεκριμένα, Profile 17a, Bandplan: 998ADE17-M2x-B (B8-12)

2. Ρύθμιση xDSLtransfermode: PTM (όχι ATM)

3. Η παράμετρος User\_VLAN για το WAN interface: 835

## 6.12 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL

### 6.12.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η παροχή και άρση βλάβης των υπηρεσιών Bitstream DSL προς τον Πάροχο θα διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών, της οποίας οι βασικοί όροι περιγράφονται παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας της RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 6.12.2.

### 6.12.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»

Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα της RURAL CONNECT», ορίζονται τα παρακάτω:

#### 6.12.2.1 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Καθυστέρηση υλοποίησης της εισαγωγής ή/και του εσωτερικού δικτύου στα Σ/Π της αίτησης, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
2. Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής.
3. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
4. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.

5. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους RIX.
6. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
7. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του πελάτη του Παρόχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
8. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με την παράγραφο 1.4.5 της παρούσης).
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/πελάτη του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
10. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή τελικού πελάτη.
11. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του τελικού πελάτη.
12. Περίπτωση όπου για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας προαπαιτείται η ενεργοποίηση σχετικής υπηρεσίας από τον ΟΤΕ. Σε αυτήν την περίπτωση θεωρείται ανενεργός χρόνος το χρονικό διάστημα από την αποστολή του αιτήματος της RURAL CONNECT στον ΟΤΕ για ενεργοποίηση της αντίστοιχης προαπαιτούμενης υπηρεσίας μέχρι και την τελική ολοκλήρωση της ενεργοποίησης της υπηρεσίας από τον ΟΤΕ.

#### **6.12.2.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο της RURAL CONNECT ή/και στους χώρους RIX.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του τελικού πελάτη.
4. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή του τελικού πελάτη.
5. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
6. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από την RURAL CONNECT σε έλεγχο από άκρο σε άκρο (end to end test).
7. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του πελάτη του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

8. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας.
9. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με την παράγραφο 1.4.5 της παρούσης).
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/πελάτη του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
11. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.
12. Ο χρόνος διακοπής της υπηρεσίας που οφείλονται σε πράξη ή παράλειψη του πελάτη ή οποιουδήποτε τρίτου (π.χ. μετατροπές, εργασίες, αλλαγές ή προσθήκες που δεν διενεργούνται από την RURAL CONNECT).
13. Περίπτωση μη διαθεσιμότητας υπηρεσίας εξαιτίας βλάβης που εντοπίζεται σε τμήμα του δικτύου ΟΤΕ και για την άρση της οποίας προαπαιτείται η άρση βλάβης από τον ΟΤΕ στο τμήμα ευθύνης του. Σε αυτήν την περίπτωση θεωρείται ανενεργός χρόνος το χρονικό διάστημα από τη δήλωση βλάβης από την RURAL CONNECT στον ΟΤΕ μέχρι και την ενημέρωση της RURAL CONNECT από τον ΟΤΕ για την τελική ολοκλήρωση της διαδικασίας βλαβοδιαχείρισης.

### **6.12.3 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL**

#### **6.12.3.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών bitstream DSL που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 6.12.2.

- Απάντηση προς τον Πάροχο, ως προς την αποδοχή του αιτήματος, μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος, εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή σχετικού δεσμευτικού αιτήματος.
- Ενεργοποίηση της υπηρεσίας για κάθε Τελικό Χρήστη, εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής ικανοποίησης της σχετικής αίτησης. Η ενημέρωση για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας θα γίνεται μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT.

Στους παραπάνω χρόνους (απάντησης προς τον Πάροχο για την εφικτότητα ικανοποίησης του αιτήματος και ενεργοποίησης της υπηρεσίας) δεν περιλαμβάνεται το χρονικό διάστημα που απαιτείται αντίστοιχα για τον έλεγχο εφικτότητας και την ενεργοποίηση της υπηρεσίας τοπικού υποβρόχου από τον ΟΤΕ που είναι προαπαιτούμενη για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας bitstream DSL, σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στην εκάστοτε

ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 6.12.2).

Συνοπτικά οι χρόνοι SLA για τις υπηρεσίες Bitstream DSL αναφέρονται στον Πίνακας 17.

A/A	Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής της αίτησης)
1	Αίτηση παροχής Ενεργού Bitstream DSL	7 ΗΗ
2	Αίτηση παροχής Ανενεργού Bitstream DSL	7 ΗΗ
3	Μετάβαση Bitstream DSL Παρόχου 1 → Bitstream DSL Παρόχου 2	7 ΗΗ
4	Μετάβαση ΜΤοΒ Παρόχου 1 → Bitstream DSL Παρόχου 2	7 ΗΗ
5	Μετάβαση ΜΤοΒ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου Παρόχου	7 ΗΗ
6	Μετάβαση ΠΤοΒ Παρόχου 1 → Bitstream DSL Παρόχου 2	7 ΗΗ
7	Μετάβαση ΠΤοΒ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου Παρόχου	7 ΗΗ
8	Μετάβαση ΠΤοΥΒ Παρόχου 1 → Bitstream DSL Παρόχου 2	7 ΗΗ
9	Μετάβαση ΠΤοΥΒ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου Παρόχου	7 ΗΗ
10	Μετάβαση ΑΡΥΣ Παρόχου → Bitstream DSL ίδιου ή άλλου Παρόχου	7 ΗΗ
11	Μεταβολή πακέτου υπηρεσίας Bitstream DSL	7 ΗΗ

**Πίνακας 17 Χρόνοι SLA για τις υπηρεσίες Bitstream DSL**

### 6.12.3.2 ΡΗΤΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL

Σε περίπτωση καθυστέρησης παροχής της υπηρεσίας η RURAL CONNECT καταβάλλει ρήτρα καθυστέρησης ενεργοποίησης που υπολογίζεται ως εξής:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί, καταβάλλεται ρήτρα ίση με το 1/30 επί το μηνιαίο τέλος της αιτούμενης υπηρεσίας Bitstream DSL σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας της RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 6.12.2.

### 6.12.3.3 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ BITSTREAM DSL

Ο Πάροχος για το σύνολο των υπηρεσιών Bitstream DSL θα αποστέλλει στην RURAL CONNECT προβλέψεις για τα αιτήματα που προτίθεται να υποβάλει για κάθε επιμέρους υπηρεσία, προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη ικανοποίηση της ζήτησης. Οι προβλέψεις αφορούν:

- Πλήθος νέων αιτημάτων Bitstream DSL ανά RIX και ανά οικισμό.

- Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.
- Αποστολή στην RURAL CONNECT επικαιροποιημένων προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:
  - Μέχρι 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.
  - Μέχρι 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.
  - Μέχρι 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.
  - Μέχρι 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

#### **6.12.4 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL**

##### **6.12.4.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών Bitstream DSL που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 6.12.2.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και, σε περίπτωση υπαιτιότητας της RURAL CONNECT, με τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της βλάβης εντός τεσσάρων (4) ωρών από την αναγγελία της.
- Άρση της βλάβης εντός έξι (6) ωρών από την αναγγελία της σε περίπτωση που η άρση μπορεί να πραγματοποιηθεί απομακρυσμένα χωρίς μετάβαση συνεργείου.
- Άρση της βλάβης εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της σε περίπτωση που για την άρση της βλάβης απαιτείται μετάβαση συνεργείου.

Ο χρόνος άρσης βλάβης θα σηματοδοτείται με την αποστολή σχετικής ενημέρωσης προς τον Πάροχο μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος.

##### **6.12.4.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου απάντησης στον Πάροχο και αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το διάστημα από 00:00 – 08:00, καθώς και το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 6.12.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την άρση της βλάβης.

##### **6.12.4.3 ΡΗΤΡΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B



Business ,, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του μηνιαίου πάγιου τιμήματος της υπηρεσίας Bitstream DSL στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 ώρα).

## **6.13 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL**

### **6.13.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες Bitstream DSL, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας υπολογίζεται σε ακέραιες ώρες σε μηνιαία βάση και ορίζονται σύμφωνα με τον Πίνακα 16.

### **6.13.2 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρώνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετράται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

### **6.13.3 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η RURAL CONNECT δε θα καταβάλει ρήτρες μη διαθεσιμότητας οφειλόμενης σε λόγους της παραγράφου 6.12.2 που συνιστούν ανενεργό χρόνο και εν γένει σε λόγους που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ευθύνης της RURAL CONNECT.

#### **6.13.3.1 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

***Bitstream DSL ΤΥΠΟΥ CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business***

Για τις υπηρεσίες Bitstream DSL τύπου CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου διαθεσιμότητας στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού μήνα, πέρα από την παραπάνω ρήτρα (που θα εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη), προβλέπεται επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως εξής:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2 x [μηνιαίο τίμημα] x { [% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας] }

όπου το μηνιαίο κόστος υπολογίζεται με αναγωγή του συνόλου του μηνιαίου παγίου κόστους της υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 μήνας).

#### **6.13.3.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

***Bitstream DSL ΤΥΠΟΥ CLASS S***

Σε περίπτωση αποτυχίας από την RURAL CONNECT να τηρήσει τους όρους Διαθεσιμότητας (availability) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, όπως αναφέρονται στον Πίνακας 16, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ώρα πέραν της ανεκτής μη διαθεσιμότητας, που η υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη, ρήτρα ίση με το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και

συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς .

Σε περίπτωση παράβασης του ορίου Καθυστέρηση Πακέτου (Frame Delay) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, όπως αναφέρονται στον Πίνακα 16, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο, για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σε περίπτωση παράβασης του όρου Αξιοπιστίας (Reliability) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S όπως αναφέρονται στον Πίνακα 16, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σε περίπτωση παράβασης του ορίου Μεταβολή Καθυστέρησης (Frame Delay Variation) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, όπως αναφέρονται στον Πίνακα 16, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σημειώνεται ότι όλες οι παραπάνω (4) ρήτρες των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, είναι αθροιστικές εκτός από την πρώτη (διαθεσιμότητα) η οποία αν εφαρμοστεί δεν εφαρμόζονται οι υπόλοιπες τρεις.

Σε κάθε περίπτωση, το άθροισμα των επιβαλλόμενων ρητρών των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S ανά υπηρεσία και μήνα δε δύναται να ξεπερνάει το 100% μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

#### **6.13.4 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

#### **6.13.5 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

## **6.14 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Η RURAL CONNECT οφείλει να ενημερώσει εγγράφως με e-mail ή fax τον Πάροχο τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Η προθεσμία των επτά (7) ημερολογιακών ημερών αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης. Ο Πάροχος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα (και το αργότερο εντός τριών (3) ημερολογιακών 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 e-mail ή 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 Πάροχο και των υπηρεσιών που παρέχει η RURAL CONNECT στον Πάροχο μέσω της παρούσας.
- 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.

## **6.15 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM DSL ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ**

### **6.15.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM DSL ΑΠΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ**

Οι αιτήσεις υποβάλλονται από τον συνδρομητή στον Πάροχο από τον οποίο επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες Bitstream DSL με τους ακόλουθους τρόπους:

- εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,
- με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,

Η εν λόγω αίτηση αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες, των οποίων τα έννομα αποτελέσματα εκκινούν από την ημερομηνία παράδοσης του τοπικού βρόχου/υποβρόχου.

Ο τελικός χρήστης δεσμεύεται να εξοφλήσει απολογιστικά τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανε από τους Παρόχους μέχρι την ημερομηνία

διακοπής και αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέψει στους εν λόγω Παρόχους τις οποιαδήποτε τερματικές διατάξεις (κυριότητας των εν λόγω Παρόχων) που αυτοί είχαν τυχόν εγκαταστήσει στο χώρο του για την υποστήριξη της παροχής των λαμβανομένων υπηρεσιών. Η καταβολή των οφειλομένων του συνδρομητή προς τους εν λόγω Παρόχους δεν αποτελεί προϋπόθεση για τη διακοπή των υπηρεσιών που λαμβάνει από αυτούς και την παροχή υπηρεσιών Bitstream DSL.

Ο Πάροχος υποχρεούται να καταχωρήσει το αίτημα του καταναλωτή στο ΠΣ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του καταναλωτή.

Ο νόμιμος κάτοχος της γραμμής είναι το φυσικό πρόσωπο στο όνομα του οποίου εκδίδεται από τον ΟΤΕ ή τον Πάροχο ο λογαριασμός για τις υπηρεσίες που παρέχονται πάνω από τον ΤοΒ ή ΤοΥΒ. Η ταυτοποίηση του νόμιμου κατόχου επιτυγχάνεται με την προσκόμιση πρόσφατου λογαριασμού του συνδρομητή.

### 6.15.2 ΑΙΤΗΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η ..... του ..... , με ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή ..... , με ΑΦΜ ..... και ΔΟΥ ..... , κάτοικος της Πόλης:....., Περιοχή:....., Οδός:....., Αριθμ..... και κάτοχος της τηλεφωνικής σύνδεσης:

(ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΟΣ ΜΟΝΟ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΑ ΑΙΤΗΣΗ)

Απλή Τηλεφωνική Σύνδεση PSTN	ΑΡΙΘΜΟΣ: .....- ..... (10ψήφιο)
Βασική Σύνδεση ISDN-BRA	ΑΡΙΘΜΟΣ: .....- .....(10ψήφιο)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι εξουσιοδοτώ την εταιρεία .....νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω την υπηρεσία που έχω επιλέξει στον παρακάτω Πίνακα:

Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class A σε Ενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class A business σε Ενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class B σε Ενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class B business σε Ενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class S σε Ενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class A σε Ανενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class A business σε Ανενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class B σε Ανενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class B business σε Ανενεργό ΤοΥΒ	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream DSL Class S σε Ανενεργό ΤοΥΒ	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class Α Παρόχου Β	

Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class S Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class B business	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class S Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class B business	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου σε Bitstream DSL Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class S Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου σε Bitstream DSL Class B business	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου σε Bitstream DSL Class S	

Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Πλήρη Τοπικού Υποβρόχου Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class S Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. σε Bitstream DSL Class B business	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. σε Bitstream DSL Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class A business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class B business Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. Παρόχου Α σε Bitstream DSL Class S Παρόχου Β	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A σε Bitstream DSL Class B business	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A σε Bitstream DSL Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A business σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A business σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A business σε Bitstream DSL Class B business	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class A business σε Bitstream DSL Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B σε Bitstream DSL Class B business	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B σε Bitstream DSL Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B business σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B business σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B business σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class B business σε Bitstream DSL Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class S σε Bitstream DSL Class A	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class S σε Bitstream DSL Class A business	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class S σε Bitstream DSL Class B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream DSL Class S σε Bitstream DSL Class B business	

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου και διακοπή ορισμένων εκ των υπηρεσιών που

περιγράφονται κατωτέρω και είναι αναγκαίο να τερματιστούν προκειμένου να λάβω την υπηρεσία που έχω δηλώσει στον ανωτέρω πίνακα:

- Υπηρεσία μεριζόμενης πρόσβασης
- Υπηρεσία πλήρους τοπικού βρόχου την οποία λάμβανα από την εταιρεία «.....» [Συμπληρώνεται από τον αιτούντα]
- Υπηρεσία PSTN/ISDN καθώς και όλων των υπηρεσιών και διευκολύνσεων φωνητικής τηλεφωνίας που μου παρέχονται
- Υπηρεσία προεπιλογής που μου παρέχεται για την ανωτέρω τηλεφωνική σύνδεση
- Υπηρεσία επιλογής που μου παρέχεται για την ανωτέρω τηλεφωνική σύνδεση από τον Πάροχο από τον οποίο επιθυμώ να πάρω την υπηρεσία που δηλώνεται στον ανωτέρω πίνακα
- Υπηρεσία πρόσβασης ADSL/VDSL
- Υπηρεσία πρόσβασης Bitstream

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του Παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τόπος & Ημερ/νία: .....

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Όνοματεπώνυμο :

Όνοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Υπογραφή

## 7 ΕΝΟΤΗΤΑ 7 ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α

### 7.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α

Η RURAL CONNECT προσφέρει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού Παρόχου στους ασύρματους κόμβους της (ΚΠΣΠ Α), προκειμένου ο Πάροχος να μπορεί να εγκαταστήσει Υπαίθρια Καμπίνα Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και κεραιοσυστήματα για την ανάπτυξη του δικτύου του.

Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α συνίστανται σε:

- Υπηρεσία **Hosting ΚΠΣΠ Α**: Διάθεση χώρου σε υπαίθριο περιφραγμένο χώρο του ΚΠΣΠ Α για εγκατάσταση Υπαίθριας Καμπίνας Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (Shelter).
- Υπηρεσία **Antenna ΚΠΣΠ Α**: Διάθεση χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων.

Η παροχή της υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α είναι προαπαιτούμενη για την παροχή της υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α.

#### 7.1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING ΚΠΣΠ Α

Στα πλαίσια της υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α παρέχονται οι παρακάτω υποδομές και ευκολίες φιλοξενίας στο ΚΠΣΠ Α:

- Σε κάθε υφιστάμενο κόμβο ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT παραχωρούμενος χώρος για τοποθέτηση υπαίθριας καμπίνας τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού Παρόχου με βήμα διάθεσης 3μ x 1μ x 2μ (ΜxΠxΥ). Σε περίπτωση που απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών ή που ο Πάροχος αιτηθεί χώρο ακέραιο πολλαπλάσιο των 3μ x 1μ x 2μ και εφόσον δεν έχει εξαντληθεί η χωρητικότητα του ΚΠΣΠ Α σύμφωνα με την παράγραφο 0, η RURAL CONNECT θα πραγματοποιεί Τεχνοοικονομική Προσφορά στον Πάροχο σύμφωνα με την παράγραφο 7.2.6.

#### 7.1.2 ΥΠΗΡΕΣΙΑ Antenna ΚΠΣΠ Α

Στα πλαίσια της υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α παρέχονται οι παρακάτω υποδομές και ευκολίες φιλοξενίας στο ΚΠΣΠ Α:

- Σε κάθε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα σε κόμβο ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT παραχωρούμενος χώρος για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων στο υψηλότερο σημείο του ιστού και τουλάχιστον στα δύο τελευταία μέτρα αυτού με βήμα διάθεσης
  - a. επιφάνεια 2 τετραγωνικών μέτρων
  - b. επιβάρυνσης φορτίου 50 κιλών
- Εγκατάσταση των κεραιοσυστημάτων και των σχετικών κυματοδηγών / καλωδίων στον τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα σύμφωνα με την τεχνική μελέτη του Παρόχου



- Σε περίπτωση που απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών ή που ο Πάροχος αιτηθεί χώρο ακέραιο πολλαπλάσιο των (α) και (β) ανωτέρω και εφόσον δεν έχει εξαντληθεί η χωρητικότητα του ΚΠΣΠ Α σύμφωνα με την παράγραφο 0, η RURAL CONNECT θα πραγματοποιεί Τεχνοοικονομική Προσφορά στον Πάροχο σύμφωνα με την παράγραφο 7.2.6.

### **7.1.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

- Να έχει υπογράψει σχετική Σύμβαση μεταξύ Παρόχου και της RURAL CONNECT.
- Να μην υπάρχουν αντικειμενικοί λόγοι, που αφορούν το τεχνικά εφικτό ή την ανάγκη προστασίας της ακεραιότητας του δικτύου RURAL CONNECT. Τέτοιοι λόγοι είναι ενδεικτικά οι ακόλουθοι:
  - Έλλειψη διαθέσιμου χώρου στα ΚΠΣΠ Α, κατάλληλου για την αιτηθείσα υπηρεσία Hosting ΚΠΣΠ Α ή Antenna ΚΠΣΠ Α, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 0 της παρούσας ενότητας.
  - Η αδειοδότηση και ρευματοδότηση αποτελούν ευθύνη του Παρόχου. Η RURAL CONNECT θα παράσχει ότι υποστηρικτικό υλικό τον αφορά και είναι απαραίτητο για την αδειοδότηση / ρευματοδότηση. Αντίγραφο του εγκεκριμένου πλήρους φακέλου αδειοδότησης θα παραδίδεται στην RURAL CONNECT πριν την υλοποίηση της υπηρεσίας.
  - Τα κεραιοσυστήματα, οι ανάλογοι κυματοδηγοί/καλώδια που τα υποστηρίζουν και οι υπαίθριες καμπίνες να συμμορφώνονται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα.
  - Τεχνική αδυναμία υλοποίησης των σχετικών εργασιών εντός του συγκεκριμένου δικτύου, λόγω αντικειμενικών προβλημάτων (πχ. ασυμβατότητα).

### **7.1.4 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Η παροχή της υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α και Antenna ΚΠΣΠ Α συνοδεύεται από δέσμευση ελάχιστης υποχρεωτικής περιόδου παραμονής δέκα (10) ετών μετά το πέρας των οποίων ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου.

## **7.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

### **7.2.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT
- Μέσω έντυπης φόρμας αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ της RURAL CONNECT

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών.

### 7.2.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο .
- Μοναδικό Κωδικό υπηρεσίας για κάθε νέα υπηρεσία της αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής, μετατροπής ή κατάργησής της, καθώς και κατά την αναγγελία βλαβών.

### 7.2.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Για την παροχή νέων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:
  1. Αίτηση παροχής υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην παράδοση στον Πάροχο, χώρου σε ΚΠΣΠ Α, καθώς και συναφών ευκολιών για τη διάθεση του χώρου.
  2. Αίτηση παροχής υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά διάθεση χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων.
- Για τη μεταβολή υφιστάμενων υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:
  - Αίτηση μεταβολής διάθεσης χώρου υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α η οποία αφορά στην μεταβολή διάθεσης χώρου κόμβο ΚΠΣΠ Α.
  - Αίτηση μεταβολής διάθεσης χώρου υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην μεταβολή χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων.
- Για την κατάργηση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:
  - Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην αποδέσμευση του χώρου σε κόμβο ΚΠΣΠ Α.
  - Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην αποδέσμευση χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων..
- Για την ακύρωση των αιτήσεων παροχής και μεταβολής των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, σχετικές αιτήσεις ακύρωσης. Οι αιτήσεις αυτές πρέπει να υποβληθούν το αργότερο δύο (2) ΕΗ πριν την πραγματοποίηση του προγραμματισμένου ραντεβού για τις τεχνικές εργασίες από την RURAL CONNECT.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

#### **7.2.4 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Σε κάθε αίτηση Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου σε κάθε ΚΠΣΠ Α για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

#### **7.2.5 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, πέραν των ανωτέρω γενικών στοιχείων, ο Πάροχος θα πρέπει να συμπληρώνει ενδεικτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Το ΚΠΣΠ Α για το οποίο αιτούνται οι υπηρεσίες
- Ο εξοπλισμός που θα εγκατασταθεί, καθώς και ότι συμμορφώνεται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα (CE) για τις αιτούμενες υπηρεσίες.
- Επιθυμητή διάρκεια παροχής της αιτούμενης υπηρεσίας.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις μεταβολής υφιστάμενων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α αναφέρονται:

- Ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό μεταβολή υπηρεσίας.
- Νέες απαιτήσεις χώρου φιλοξενίας.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση υπηρεσίας.

Στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

#### **7.2.6 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Σε περίπτωση κατά την οποία ένας Πάροχος αιτείται κάποια από τις υπηρεσίες φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α που περιγράφονται στην παράγραφο 7.1, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Ο Πάροχος καταθέτει αίτηση στο ΠΣ της RURAL CONNECT ή μέσω έντυπης φόρμας για την παροχή/μεταβολή της υπηρεσίας φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α που επιθυμεί.

2. Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της, ως προς τα ακόλουθα:
  - Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
  - Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
  - Τη διαθεσιμότητα χώρου σε ΚΠΣΠ Α, σε σχέση με τους περιορισμούς της παραγράφου 0.
  - Τη συμμόρφωση με τα διαδεδομένα διεθνή πρότυπα του εξοπλισμού του Παρόχου, και τυχόν αντικειμενικά προβλήματα (π.χ. ασυμβατότητα).
3. Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος και εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης (εξαιρώντας τυχόν ανενεργό χρόνο σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 7.12.3 της παρούσας), η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα:
  - Τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης, είτε άμεσα, είτε μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών που πιθανώς να χρειαστούν κατόπιν τεχνοοικονομικής Προσφοράς, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν μόνον εφόσον ο Πάροχος συμφωνήσει να αναλάβει το επιπρόσθετο κόστος όπως προκύπτει από την τεχνοοικονομική Προσφορά.
  - Εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
4. Σε περίπτωση που δεν καλύπτονται οι παραπάνω προϋποθέσεις, η RURAL CONNECT απορρίπτει την αίτηση και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.
5. Τα αιτήματα παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α υλοποιούνται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT στον Πάροχο, σύμφωνα με τους χρόνους που αναφέρονται στην παράγραφο 7.12 που αφορά το SLA της υπηρεσίας.
6. Η υλοποίηση περιγράφεται στην παράγραφο 7.2.7.
7. Έως ότου ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτήσεων για παροχή ή μεταβολή υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, η RURAL CONNECT παρέχει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τυχόν ανενεργούς χρόνους κατά την υλοποίηση της αίτησης, οι οποίοι εξαιρούνται από τον υπολογισμό του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, με σχετική αιτιολόγηση.
8. Αφού ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτημάτων παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, ακολουθείται η διαδικασία Παράδοσης/Παραλαβής, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 7.2.8.

9. Με την αποδοχή των αιτημάτων εκκινεί η χρέωσή τους, σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.2 της παρούσας.

#### **7.2.7 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Το στάδιο υλοποίησης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες στο χώρο του ΚΠΣΠ Α, για τη Φιλοξενίας του Παρόχου στις υποδομές της RURAL CONNECT, σε συνέχεια των ακόλουθων τύπων αίτησης:

- Αίτηση παροχής / μεταβολής υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α
- Αίτηση παροχής / μεταβολής υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α η RURAL CONNECT αναλαμβάνει όλες τις εργασίες φυσικής εγκατάστασης των κεραιοσυστημάτων του Παρόχου. Ειδικότερα αναλαμβάνει:

- Τοποθέτηση και στήριξη κεραιοσυστημάτων ασυρματικού εξοπλισμού σε ιστούς
- Τοποθέτηση καλωδίωσης για την παροχή ηλεκτρικής ισχύος και τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης μεταξύ των κεραιοσυστημάτων και των υπαίθριων καμπινών στέγασης εξοπλισμού
- Τοποθέτησης καλωδίωσης για την παροχή ηλεκτρικής ισχύος μεταξύ των υπαίθριων καμπινών στέγασης εξοπλισμού και του μετρητή κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας Παρόχου (όπου απαιτείται)
- Ορθό προσανατολισμό κεραιών βάσει των οδηγιών του Παρόχου

Οι συγκεκριμένες εργασίες που θα αναληφθούν θα περιλαμβάνονται στην τεchnοοικονομική προσφορά που θα πραγματοποιείται σε κάθε περίπτωση που ζητείται η παροχής της εν λόγω υπηρεσίας.

Η διαδικασία της φυσικής εγκατάστασης πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια προγραμματισμένου ραντεβού, με ταυτόχρονη παρουσία προσωπικού της RURAL CONNECT και του Παρόχου. Η RURAL CONNECT παραλαμβάνει το σύνολο του απαιτούμενου εξοπλισμού από τον Πάροχο και προβαίνει στις τεχνικές εργασίες εγκατάστασης. Ο Πάροχος προβαίνει στις εργασίες εγκατάστασης της υπαίθριας καμπίνας.

Η RURAL CONNECT θα συντάξει έγγραφα τεκμηρίωσης (As-Built), που θα καταγράφουν λεπτομερείς πληροφορίες εγκατάστασης του εξοπλισμού του Παρόχου. Ενδεικτικά θα περιλαμβάνουν:

- τις ακριβείς τοποθεσίες εγκατάστασης του εξοπλισμού σε κάθε χώρο (ιστός, Χώρος εγκατάστασης υπαίθριων καμπινών στέγασης εξοπλισμού Παρόχων, Χώρος στέγασης μετρητών κατανάλωσης ρεύματος)
- τις ηλεκτρολογικές και τηλεπικοινωνιακές καλωδιακές συνδέσεις που έχουν εγκατασταθεί στη Σχάρα όδευσης κυματοδηγών και καλωδίων στην οριζόντια εσχάρα

Κατά περίπτωση, το στάδιο υλοποίησης υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α μπορεί να περιλαμβάνει και εργασίες από την μεριά του Παρόχου που προκύπτουν από την τεχνοοικονομική μελέτη σύμφωνα με την παράγραφο 7.2.6.

Σε κάθε περίπτωση ο Πάροχος οφείλει να κατασκευάσει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή ευθύνης του για , προκειμένου να επιτευχθεί η ολοκλήρωση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν έχει προβεί στις παραπάνω εργασίες την ανωτέρω συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης – παραλαβής, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και υπηρεσιών. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT και χρεώνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού Παρόχου για παράδοση της υπηρεσίας, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού, ή δεν ολοκληρωθεί η παράδοση λόγω υπαιτιότητας RURAL CONNECT. Εφόσον ο Πάροχος ακυρώσει τη σχετική αίτηση, χρεώνεται με τέλος ακύρωσης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Σε αυτήν την περίπτωση, το χρονικό διάστημα μέχρις ότου ο Πάροχος προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες θεωρείται ανενεργός χρόνος.

Η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της αρχικής ενημέρωσης για την αδυναμία παράδοσης της υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση ο Πάροχος χρεώνεται με τέλος ακύρωσης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης.

#### **7.2.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT παραδίδει τις υπηρεσίες φιλοξενίας σε εξουσιοδοτημένο από τον Πάροχο εκπρόσωπο. Κατά την παράδοση συντάσσεται Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής (ΠΠΠ), το οποίο υπογράφεται από τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους αμφοτέρων των μερών.

1. Σε κάθε ΠΠΠ υπηρεσίας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α συμπληρώνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου .
- Κωδικός Αίτησης της σχετικής αίτησης Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
- Ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου.
- Κωδικοί Υπηρεσίας για κάθε υπηρεσία της σχετικής αίτησης παροχής υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
- Χαρακτηριστικά των αιτούμενων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

- Διαστάσεις υπαιθρίου χώρου υπηρεσίας Hosting ΚΠΣΠ Α ή/και επιφάνεια τετραγωνικών μέτρων και επιβάρυνσης φορτίου υπηρεσίας Antenna ΚΠΣΠ Α.
  - Την κάλυψη των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών του χώρου φιλοξενίας, όπως περιγράφονται στην παράγραφο τεχνικών προδιαγραφών 0 της παρούσης
  - Τη συνεχή δυνατότητα πρόσβασης (7x24x365 βάση) στο χώρο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 7.8 και τους κανόνες ασφαλείας της RURAL CONNECT και τους οποίους εφαρμόζει για τις υπηρεσίες και το προσωπικό του και οι οποίοι έχουν κοινοποιηθεί στον Παρόχο πριν την υπογραφή της αντίστοιχης σύμβασης.
  - Ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
2. Η παράδοση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου, η οποία γίνεται έως και πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία παράδοσης. Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της παράδοσης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT ή αν δεν είναι εφικτό, μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου
  3. Ο Πάροχος ελέγχει την καλή λειτουργία των υπηρεσιών φιλοξενίας που παραδίδονται από την RURAL CONNECT και εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους σύμφωνα με το ΠΠΠ ενημερώνει την RURAL CONNECT αναφορικά με την παραλαβή τους. Σε περίπτωση αποδοχής του ΠΠΠ από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση εκπρόθεσμης απάντησης ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η υπηρεσία έχει παραληφθεί καλώς και βρίσκεται σε λειτουργία από την ημερομηνία παράδοσης που αναφέρεται στο ΠΠΠ.
  4. Σε περίπτωση μη αποδοχής του ΠΠΠ ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με τους λόγους μη παραλαβής.
  5. Η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο καλής λειτουργίας και αποκατάσταση των υπηρεσιών και αποστέλλει εκ νέου ΠΠΠ στον Πάροχο μεταθέτοντας την ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών σύμφωνα με την ημερομηνία αποκατάστασης, εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητά της RURAL CONNECT.
  6. Εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυση του προβλήματος σε συνδυαστικό ραντεβού και:
    - Εάν αρνηθεί ο Πάροχος, η υπηρεσία παραδίδεται με υπαιτιότητα Παρόχου και διατηρείται η αρχική ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.

- Εάν αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα και να εκδοθεί εκ νέου ΠΠΠ υπηρεσιών. Ανάλογα με την τελική υπαιτιότητα (RURAL CONNECT/Παρόχου), ορίζεται η τελική ημερομηνία παράδοσης (νέα ημερομηνία/αρχική ημερομηνία) και χρεώνεται Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT στο συνδυαστικό ραντεβού, ή κατά την πραγματοποίηση του συνδυαστικού ραντεβού επιλυθεί το πρόβλημα με υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
7. Σε περίπτωση, που κατά το συνδυαστικό ραντεβού δεν υπάρξει συμφωνία μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου, τότε ακολουθείται η διαδικασία επίλυσης διαφωνιών, σύμφωνα με την παράγραφο 2.6 της παρούσας.

## **7.2.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

### **7.2.9.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης εκτέλεσης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με ευθύνη του Παρόχου, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Παρόχου, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 7.11.

Εφόσον κατά το προγραμματισμένο ραντεβού της RURAL CONNECT με τον Πάροχο στο χώρο του ΚΠΣΠ Α για παράδοση της υπηρεσίας διαπιστωθεί ότι αυτή δεν είναι εφικτή με υπαιτιότητα Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

### **7.2.9.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Σε περίπτωση καθυστέρησης της υλοποίησης και παράδοσης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με υπαιτιότητα Παρόχου, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης για παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, και αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT, ή ακυρώνει τη σχετική αίτηση, με χρέωση των αντίστοιχων τελών.

Μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης της RURAL CONNECT και εφόσον δεν έχουν αρθεί οι λόγοι καθυστέρησης με μέριμνα του Παρόχου η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης αίτησης.



Εφόσον ο Πάροχος έχει προβεί σε άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του εντός της ως άνω προθεσμίας των σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, ο Πάροχος ενημερώνει σχετικά την RURAL CONNECT. Το χρονικό διάστημα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης έως την ημερομηνία που ο Πάροχος ενημέρωσε την RURAL CONNECT ότι έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ώστε να είναι εφικτή η παράδοση θεωρείται ανενεργός χρόνος. Σε αυτήν την περίπτωση και εφόσον είναι εφικτό, οι τεχνικοί της RURAL CONNECT ελέγχουν την ορθή εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

Εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαραίτητες εργασίες από τον Πάροχο, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας.

Σε περίπτωση που οι τεχνικοί της RURAL CONNECT διαπιστώσουν ότι ο Πάροχος έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ή δεν είναι εφικτό να ελεγχθεί η ορθή εκτέλεση των εργασιών από πλευράς Παρόχου, η RURAL CONNECT ορίζει νέο ραντεβού με τον Πάροχο για την παράδοση της υπηρεσίας και επαναλαμβάνεται η διαδικασία της παραγράφου 7.2.8

Η καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου σύμφωνα με τα παραπάνω μπορεί να δηλωθεί μέχρι δύο (2) φορές ανά αίτηση. Σε περίπτωση τρίτης καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT.

### **7.2.9.3 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με ευθύνη Τρίτων, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Τρίτων (σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 7.11.2).

Σε αυτές τις περιπτώσεις η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης ή αδυναμίας υλοποίησης λόγω υπαιτιότητάς Τρίτων, τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών.

### **7.2.9.4 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η κατάργηση υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες αποσύνδεσης στο Δίκτυο της RURAL CONNECT και αποδέσμευσης του χώρου στον κόμβο ΚΠΣΠ Α και στον τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα , μετά από σχετική αίτηση του Παρόχου. Ο Πάροχος χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος κατάργησης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας.

Η κατάργηση των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α ολοκληρώνεται από τους Τεχνικούς της RURAL CONNECT σε ημερομηνία που θα έχει κοινοποιηθεί στον Πάροχο μέσω του ΠΣ.

Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί, από την υποβολή της αίτησης, και μέχρι την υλοποίηση της κατάργησης, οι υπηρεσίες Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α παραμένουν πλήρως λειτουργικές και χρεώνονται από την RURAL CONNECT δεδομένου ότι απαιτείται η αποξήλωση και απομάκρυνση του αντίστοιχου εξοπλισμού του Παρόχου στο χώρο του ΚΠΣΠ Α από τον Πάροχο, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2 της παρούσας Προσφοράς. Ο

Πάροχος οφείλει να ενημερώνει την RURAL CONNECT όταν έχει ολοκληρώσει τις παραπάνω ενέργειες.

## **7.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

### **7.3.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος αναγγέλλει στην RURAL CONNECT βλάβες για τις υπηρεσίες Φιλοξενίας ΚΠΣΠ Α καθ' όλο το 24ωρο και για όλες τις ημέρες του έτους (24x7x365), με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT, υπό την αίρεση των ορίων διαθεσιμότητας του ίδιου του πληροφοριακού συστήματος, όπως ορίζονται στην παράγραφο 1.6 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αναγγελίας βλάβης που αποστέλλεται στην RURAL CONNECT μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail.

Η αναγγελία βλαβών γίνεται από στελέχη του Παρόχου, τα στοιχεία των οποίων γνωστοποιούνται στην RURAL CONNECT.

Η RURAL CONNECT για κάθε αποδεκτή αναγγελία που λαμβάνει, εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

### **7.3.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Κάθε αναγγελία βλάβης που υποβάλλεται στην RURAL CONNECT αφορά αποκλειστικά την καλωδίωση για την παροχή ηλεκτρικής ισχύος μεταξύ των υπαίθριων καμπινών σε σχέση με την υπηρεσία Hosting ΚΠΣΠ Α ή βλάβες κεραιοσυστημάτων σε σχέση με την υπηρεσία Antenna ΚΠΣΠ Α, και πιο συγκεκριμένα και περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Στοιχεία του Παρόχου .
2. Στοιχεία υπεύθυνου αναγγελίας από πλευράς Παρόχου , για την παροχή διευκρινήσεων και τον έλεγχο αποκατάστασης της υπηρεσίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση email).
3. Τον Κωδικό Υπηρεσίας, για την ταυτοποίηση της υπηρεσίας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
4. Δήλωση από τον Πάροχο, ότι έχει προβεί σε όλους τους απαιτούμενους ελέγχους
5. Σύμπτωμα βλάβης.

### **7.3.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

Εφόσον η αναγγελία βλάβης δεν είναι ορθά συμπληρωμένη, η RURAL CONNECT την απορρίπτει και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

#### **7.3.4 ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση των βλαβών, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας τους.

Η RURAL CONNECT θα ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ ή μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του ΠΣ, στο χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο 7.11, αναφορικά με το εντοπισμό του προβλήματος καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί προκειμένου να άρει τη δυσλειτουργία.

Στη συνέχεια προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας, όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ. Η άρση της βλάβης πραγματοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT μέσω του ΠΣ στον Πάροχο σύμφωνα με τους χρόνους που προβλέπεται στην παράγραφο 7.11. Εφόσον διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Απασχόλησης για την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Μόλις ολοκληρωθεί η άρση, ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του ΠΣ για τα ακόλουθα:

- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης.
- Αιτία βλάβης.
- Υπαιτιότητα (RURAL CONNECT ή Παρόχου)
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι σύμφωνα με την παράγραφο 7.11.2 της παρούσας Προσφοράς

#### **7.3.5 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Ο Πάροχος επιβεβαιώνει την οριστική αποκατάσταση της βλάβης, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από τη σχετική ενημέρωση της RURAL CONNECT. Σε περίπτωση που αποδεχθεί την άρση της βλάβης ή δεν πραγματοποιήσει κάποια ενέργεια εντός της ανωτέρω προθεσμίας, η ημερομηνία που ενημερώθηκε ο Πάροχος για την άρση θεωρείται ως ημερομηνία άρσης. Παρέλευση της προθεσμίας της μίας (1) ημερολογιακής μέρας συνεπάγεται την αυτόματη αποδοχή από πλευράς Παρόχου της άρσης βλάβης. Ο χρόνος μέχρι την αποδοχή της βλάβης από τον Πάροχο λογίζεται ως ανενεργός.

#### **7.3.6 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Σε περίπτωση μη αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT προβαίνει σε άρση της με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και μεταθέτει ανάλογα την ημερομηνία άρσης.

Σε αντίθετη περίπτωση που η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εφόσον αρνηθεί ο Πάροχος η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα Παρόχου, διατηρείται η αρχική ημερομηνία άρσης, και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος Άσκοπης ς Απασχόλησης κατά την Άρση Βλάβης.
- Εφόσον αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί η βλάβη και:
  - a. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας Παρόχου, ως ημερομηνία άρσης της βλάβης θεωρείται η αρχική και ο Πάροχος χρεώνεται με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης..
  - b. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας RURAL CONNECT, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και ως ημερομηνία άρσης θεωρείται η ημερομηνία του Σ/Ρ και ο Πάροχος πιστώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης.
- Εφόσον παρά την αρχική αποδοχή, κατά τη μετάβαση του τεχνικού της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός του Παρόχου κατά το προγραμματισμένο Σ/Ρ, ο Πάροχος χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης και η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε νέο Σ/Ρ επαναλαμβάνοντας την διαδικασία .
- Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

#### **7.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ ΚΠΣΠ Α**

Οι υποδομές ανά ασύρματο κόμβου που είναι διαθέσιμες για μακροχρόνια ενοικίαση προς τους Παρόχους είναι οι ακόλουθες:

1. Σε κάθε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα διαθεσιμότητα χώρου για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων
  - a. στο υψηλότερο σημείο του ιστού και τουλάχιστον στα δύο τελευταία μέτρα αυτού
  - b. σε επιφάνεια μέχρι 2 τετραγωνικών μέτρων και γ) με δυνατότητα επιβάρυνσης φορτίου τουλάχιστον 50 κιλών
2. Δυνατότητα φιλοξενίας μίας τουλάχιστον υπαίθριας καμπίνας τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού Παρόχου μέγιστων διαστάσεων 3μ x 1μ x 2μ (ΜxΠxΥ)

Τα χαρακτηριστικά των υποδομών των ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT περιγράφονται στις παραγράφους που ακολουθούν.

#### 7.4.1 ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΙΣΤΟΙ / ΠΥΛΩΝΕΣ

Σε όλους τους ιστούς υπάρχει μεταλλική κλίμακα για την πρόσβαση στην οροφή.

Σε περιπτώσεις δικτυωμάτων ιστών και ανάλογα με το τύπο τους, σε ενδιάμεσα ύψη (πχ κάθε 6.00m) υπάρχουν δάπεδα εργασίας που καλύπτουν όλη την επιφάνεια του ιστού σε εκείνο το σημείο. Στις εξωτερικές πλευρές των δαπέδων αυτών τοποθετούνται προστατευτικά προπετάσματα ύψους 1.00m τουλάχιστον από το δάπεδο σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία. Το προπέτασμα είναι «συμπαγές στηθαίο ή κιγκλίδωμα με χειρολισθήρα (κουπαστή), θωράκιο (σοβατεπί) ύψους τουλάχιστον 0.15m και ράβδο μεσοδιαστήματος ή αντ' αυτής πλέγμα ή άλλη κατάλληλη κατασκευή που να μην επιτρέπει τη δια μέσου χειρολισθήρα και θωρακίου πτώση εργαζομένου.

Όλα τα μέρη του ιστού είναι κοχλιωτά και γαλβανισμένα εν θερμώ.

Οι ιστοί εδράζονται σε βάσεις από οπλισμένο σκυρόδεμα βάσει στατικών μελετών. Οι βάσεις των ιστών εγκιβωτίζονται μέσα στο φυσικό έδαφος εξ ολοκλήρου. Μόνο, όταν υπάρχει μεγάλη κλίση του φυσικού εδάφους, είναι δυνατόν να μένει ένα τμήμα έξω από το έδαφος, αλλά σε κάθε περίπτωση η κάτω πλευρά του θεμελίου εδράζεται σε υγιές έδαφος (δηλαδή κάτω από τις επιφανειακές στρώσεις). Η τελική στάθμη των θεμελίων έχει μια ελάχιστη ρύση προς τα έξω (1%) για την απορροή των όμβριων.

#### 7.4.2 ΠΕΡΙΦΡΑΞΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α

Η περίφραξη αποτελείται από περιμετρικό τοίχιο από οπλισμένο σκυρόδεμα με εγκιβωτισμένους ανά 2 μ. γαλβανισμένους εν θερμώ μεταλλικούς σωλήνες διατομής Φ 40 mm και ενισχυμένο συρματόπλεγμα. Το περιμετρικό τοίχιο έχει πάχος 20 εκ και το ύψος του καθορίζεται από την υψομετρική διαφορά του εδάφους μέσα και έξω από την περίφραξη, επιτρέποντας την αντιστήριξη του εδάφους με την υψηλότερη στάθμη. Η πύλη εισόδου του σταθμού έχει πλάτος 3.00m και αποτελείται από μία δίφυλλη πόρτα με φύλλα που στηρίζονται με γαλβανισμένους μεντεσέδες βαρέως τύπου αριστερά και δεξιά σε δύο μεταλλικές κολώνες - ορθοστάτες κατάλληλης διατομής. Όλα τα μεταλλικά στοιχεία της πύλης είναι γαλβανισμένα.

#### 7.4.3 ΓΕΙΩΣΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α

Το σύστημα αντικεραυνικής προστασίας του κόμβου αποτελείται από τα εξής βασικά μέρη :

- Συλλεκτήριο σύστημα που θα δεχθεί τον κεραυνό και που είναι για μεν τον ιστό οι ακίδες των αλεξικέραυνων για δε τον οικίσκο ο περιμετρικός αγωγός στην οροφή του, καθώς επίσης οι αντίστοιχοι αγωγοί καθόδου που συνδέονται με τις αναμονές του συστήματος γείωσης.
- Σύστημα γείωσης που περιλαμβάνει την θεμελιακή γείωση του ιστού, του οικίσκου, της περίφραξης και του pillar και γενικότερα το απαραίτητο μήκος ηλεκτροδίου γείωσης.
- Εσωτερικό και εξωτερικό σύστημα ισοδυναμικών συνδέσεων που έχει σαν σκοπό τις ισοδυναμικές συνδέσεις όλων των μεταλλικών στοιχείων της κατασκευής και του εξοπλισμού.

- Προστασία από κρουστικές υπερτάσεις μέσω κατάλληλου εξοπλισμού ώστε να εξασφαλιστούν οι ισοδυναμικές συνδέσεις των ενεργών αγωγών της εγκατάστασης.

#### **7.4.4 ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α**

Το ερμάριο στέγασης μετρητών κατανάλωσης ρεύματος του Παρόχου, θα κατασκευαστεί με ευθύνη του από οπλισμένο σκυρόδεμα. Στο πάνω τμήμα του ερμαρίου θα πακτωθεί χαλυβδοσωλήνας βαρέως τύπου για να δεχθεί το εναέριο καλώδιο του ρεύματος. Επίσης θα γίνουν οι απαραίτητες εργασίες σύνδεσης με τη γείωση της RURAL CONNECT. Οι συνήθεις διαστάσεις του ερμαρίου είναι 1.00m x 0.50m x ύψος ανάλογο της περιφραξης, με συγκεκριμένη εσοχή - παράθυρο για τον μετρητή ρεύματος. Η όλη κατασκευή θα γίνει σύμφωνα με τις προδιαγραφές της ΔΕΗ.

Σε περίπτωση κόμβου που δεν υπάρχει ηλεκτρικό δίκτυο, ο Πάροχος θα φροντίσει να εγκατασταθεί αυτόνομο σύστημα ηλεκτροδότησης, το οποίο θα χρησιμοποιείται για την κάλυψη των ενεργειακών αναγκών του τηλεπικοινωνιακού του εξοπλισμού.

#### **7.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Ως προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης αναφέρονται οι εργασίες που εκτελεί η RURAL CONNECT στο Δίκτυο του, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

Για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT, τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την ημερομηνία εκτέλεσης. Η προθεσμία αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε δικαιολογημένες περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης. Ο Πάροχος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα ότι ενημερώθηκε (και το αργότερο εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ενημέρωσης εκτός εάν πρόκειται για εξαιρετική περίπτωση έκτακτης και επείγουσας ανάγκης, οπότε η αποστολή επιβεβαίωσης γίνεται αμελλητί).

Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή των προγραμματισμένων εργασιών που πρόκειται να εκτελεσθούν.
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Δικτύου και των υπηρεσιών.
- Πιθανές εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Πάροχο.
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει ο Πάροχος.

#### **7.6 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ**

Ο Πάροχος προμηθεύεται και εγκαθιστά ο ίδιος ή με ευθύνη του τον εξοπλισμό του που τοποθετείται στην Υπαίθρια Καμπίνα Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Επίσης ο ίδιος ή με ευθύνη του πραγματοποιεί τις τυχόν επεκτάσεις του (π.χ. προσθήκη καρτών κλπ).

Ο Πάροχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Υποβάλλει πιστοποιητικό συμμόρφωσης της ηλεκτρομαγνητικής συμβατότητας, ηλεκτρικής ασφάλειας (safety), κλπ., των μηχανημάτων που εγκαθιστά, με τις απαιτήσεις της RURAL CONNECT.
- Εγκαθιστά, λειτουργεί και συντηρεί τα μηχανήματά του σύμφωνα με τα Εθνικά και Ευρωπαϊκά πρότυπα.
- Να μην προκαλεί με τον εξοπλισμό του (εγκατεστημένο ή φορητό) παρεμβολές στον εξοπλισμό της RURAL CONNECT ή άλλων Παρόχων.
- Υποβάλλει υπογεγραμμένο αναλυτικό πίνακα του εγκατεστημένου υλικού ιδιοκτησίας του στο συγκεκριμένο ΚΠΣΠ Α.
- Να επαναφέρει, μετά την εγκατάσταση του εξοπλισμού του, το χώρο στην αρχική του κατάσταση.
- Να μην αναρτά καμία πινακίδα χωρίς την έγγραφη άδεια της RURAL CONNECT στην ευρύτερη ζώνη του ΚΠΣΠ Α.
- Διαχειρίζεται τον εξοπλισμό του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Παρακολουθεί την ποιότητα και εντοπίζει οποιαδήποτε βλάβη του εξοπλισμού του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση του εξοπλισμού του. Δεν επιφέρει αλλαγές ούτε στο ΚΠΣΠ Α, ούτε στην ευρύτερη περιοχή του ΚΠΣΠ Α, χωρίς πρότερη συμφωνία της RURAL CONNECT.

## **7.7 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ**

Για τη φιλοξενία εξοπλισμού του Παρόχου στα ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT, πρέπει να τηρούνται οι ακόλουθες αρχές ή / και περιορισμοί:

1. Ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT για:

- την ηλεκτρομαγνητική συμβατότητα του τηλεπ. εξοπλισμού του.
- την ηλεκτρική ασφάλεια (safety) του τηλεπ. εξοπλισμού του και αντίστοιχα θα πρέπει να διασφαλίζει ότι:
  - οι ηλεκτρομαγνητικές παρεμβολές που προέρχονται από ηλεκτρικές συσκευές του Παρόχου να μην επηρεάζουν τη λειτουργία του εξοπλισμού της RURAL CONNECT ή των άλλων Παρόχων.
  - ο τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός που χρησιμοποιείται από τον Πάροχο και ο οποίος εμπίπτει στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ πρέπει να πληροί τις διατάξεις της Οδηγίας αυτής. Η RURAL CONNECT δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο την επίδειξη της δήλωσης συμμόρφωσης του εν λόγω εξοπλισμού προς την ως άνω Οδηγία. Ο χρησιμοποιούμενος Τερματικός Εξοπλισμός, ο οποίος δεν

εμπίπτει στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ πρέπει να πληροί τα θεσπισμένα Πρότυπα και προδιαγραφές σε Κοινοτικό επίπεδο ή ελλείψει αυτών, διαδοχικά κατά την ακόλουθη σειρά, τα πρότυπα ή/και τις προδιαγραφές που θεσπίζονται από Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης [όπως το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τυποποίησης στον τομέα τηλεπικοινωνιών (ETSI), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης (CENELEC)], τα διεθνή Πρότυπα ή τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών ή τα εθνικά Πρότυπα ή/και προδιαγραφές, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 40 του Ν. 4070/2012.

## **7.8 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α**

Τα μέσα με τα οποία διασφαλίζεται η αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT είναι κατά περίπτωση και όχι περιοριστικά τα παρακάτω:

- ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης (Access Control),
- κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης κοινόχρηστων χώρων (CCTV),
- ηλεκτρονικό σύστημα συναγερμού (intruder detection system).

### **7.8.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α**

Η είσοδος εργαζομένων ή συνεργατών του Παρόχου σε χώρους ΚΠΣΠ Α, γίνεται μόνο για την εγκατάσταση εξοπλισμού, την άρση βλάβης ή τη συντήρησή του και επιτρέπεται αποκλειστικά και μόνο στον οικίσκο του. Δεν επιτρέπεται κανενός είδους επέμβαση στον οικίσκο της RURAL CONNECT, καθώς και στον ιστό, οιαδήποτε εργασία επί του οποίου θα γίνεται μόνον από την RURAL CONNECT.

Πριν από οποιαδήποτε επίσκεψη, πραγματοποίηση εργασιών στους κόμβους ΚΠΣΠ Α, απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση της RURAL CONNECT, προκειμένου εφόσον η RURAL CONNECT το επιθυμεί να μπορέσει να μεταβεί στο χώρο και εργαζόμενος της, μέσω e-mail που να αιτιολογεί την επίσκεψη. Στο e-mail θα αναφέρονται:

- Ο κόμβος στον οποίο ζητείται η είσοδος.
- Τα στοιχεία όσων θα εισέλθουν στο χώρο (ονοματεπώνυμο, αριθμός δελτίου ΑΤ, και τηλέφωνο), καθώς και η σχέση που τους συνδέει με τον Πάροχο (ίδιο προσωπικό ή συνεργάτες)
- Ο λόγος της επίσκεψης (εργασίες συντήρησης, αποκατάσταση βλάβης κλπ)
- Ο χρόνος της επίσκεψης και η αναμενόμενη διάρκειά της.

### **7.8.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ**

Η παραλαβή και η διαχείριση των κλειδιών πρόσβασης για τους ασύρματους κόμβους της RURAL CONNECT γίνεται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του ενδιαφερομένου Παρόχου προς την RURAL CONNECT. Κατά την παραλαβή ο αιτών Πάροχος υπογράφει στο σχετικό βιβλίο



διακίνησης κλειδιών πρόσβασης. Γενικά, απαγορεύεται ρητά κάθε αντιγραφή και διανομή κλειδιών η οποία δεν γίνεται για υπηρεσιακούς λόγους και η οποία θα θεωρείται παράνομη και θα διερευνάται αντίστοιχα.

Για όλα τα κοινόχρηστα κλειδιά που χρησιμοποιούνται για πρόσβαση σε κόμβους ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT, τηρούνται οι εξής κανόνες:

- Τα κλειδιά φυλάσσονται ασφαλώς σε κλειδοθήκες.
- Πρόσβαση στις κλειδοθήκες έχει μόνο ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών.
- Σε κάθε περίπτωση, ο εξουσιοδοτημένος εργαζόμενος του Παρόχου οφείλει να παραδώσει αυθημερόν το κλειδί στο σημείο που το παρέλαβε. Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών συμπληρώνει στο «Βιβλίο Διακίνησης Κοινόχρηστων Κλειδιών Πρόσβασης» την ημερομηνία και ώρα παράδοσης και υπογράφει ο παραλήπτης.

Η παράδοση κοινόχρηστων κλειδιών εισόδου στα ΚΠΣΠ Α, σε όσους έχουν δικαίωμα παραλαβής γίνεται ως εξής:

Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών, ελέγχει την άδεια εισόδου που έχει ο ενδιαφερόμενος για το συγκεκριμένο κόμβο ΚΠΣΠ Α, την κάρτα πρόσβασης ή την ταυτότητά τους, καθώς και την ονομαστική λίστα εξουσιοδοτημένων Συνεργατών και Υπεύθυνων Ασφάλειας των Παρόχων που διαθέτει προκειμένου για την ταυτοποίηση των προσώπων. Σε περίπτωση που δεν διαθέτει κάποιο επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης και την σχετική άδεια εισόδου ή δεν βρίσκεται στην ονομαστική λίστα ή δεν δικαιούται πρόσβαση σε συγκεκριμένη λίστα ΚΠΣΠ Α που διαθέτει ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών, δεν του παραδίδονται κλειδιά.

## **7.9 ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ**

Κατ' εξαίρεση των αναφερόμενων στην παράγραφο 1.4.5 περί Ανωτέρας Βίας της παρούσας Προσφοράς, στην περίπτωση που ο χώρος ΚΠΣΠ Α καταστραφεί εξ' ολοκλήρου ή μερικώς, - και η καταστροφή δεν οφείλεται σε ελάττωμα της ύλης ή της αρχικής κατασκευής αυτού - παρά σε απρόβλεπτα ή/και ανεξέλεγκτα γεγονότα, πληρούντα την έννοια της Ανωτέρας Βίας, ώστε να καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλο για τη συμφωνημένη χρήση του από τον Πάροχο, τότε η RURAL CONNECT ή ο Πάροχος μπορεί να επιλέξει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την επέλευση της ανωτέρω καταστροφής, να τερματίσει τη μεταξύ τους σύμβαση.

Εάν οποιοδήποτε από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη προβεί σε τέτοια επιλογή και τη γνωστοποιήσει στο άλλο μέρος εγγράφως, τότε αμφότερα τα μέρη απαλλάσσονται εφεξής πάσης υποχρέωσης απορρέουσας από τη μεταξύ τους ισχύουσα σύμβαση εφόσον όλες οι οφειλές του ενός μέρους προς το άλλο, απορρέουσες από την εκτέλεση της παρούσας, εξοφληθούν πλήρως.

Εάν ο χώρος ΚΠΣΠ Α υποστεί μικρότερες ζημιές και δεν καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλος για τη χρήση που έχει επιτραπεί στον Πάροχο ή εάν υποστεί ζημιές, με συνέπεια να εμποδίζεται η παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας από τον Πάροχο, η RURAL CONNECT αναλαμβάνει να προχωρήσει αμέσως στην επισκευή των ζημιών (με εξαίρεση βελτιώσεις που αφορούν ιδιοκτησία της RURAL CONNECT εκτός εάν οι μη επισκευάσιμες

από την RURAL CONNECT ζημιές της ιδιοκτησίας του παρεμποδίζουν τον Πάροχο στην παροχή της υπηρεσίας), του Παρόχου με το αναλογούν κόστος αποκατάστασης των ζημιών.

## **7.10 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΠΣΠ Α**

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Φιλοξενίας ΚΠΣΠ Α παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Φιλοξενίας ΚΠΣΠ Α χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ([www.xxxxxxxxxx.yyy](http://www.xxxxxxxxxx.yyy)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας

## **7.11 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

### **7.11.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η παροχή και άρση βλάβης των υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α προς τον Πάροχο θα διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών, της οποίας οι βασικοί όροι περιγράφονται παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 7.11.2.

### **7.11.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»**

Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RURAL CONNECT», ορίζονται τα παρακάτω:

#### **7.11.2.1 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη επισκόπηση των υποδομών του ΚΠΣΠ Α, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
1. Καθυστερήση υλοποίησης εργασιών του Παρόχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
2. Καθυστερήση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής.

3. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
4. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
5. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους ΚΠΣΠ Α.
6. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
7. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
8. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 7.9)
9. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
10. Ζημιά που προκλήθηκε από τον εξοπλισμό του Παρόχου.
11. Το χρονικό διάστημα από την ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT για την ανάγκη πραγματοποίησης τεχνοοικονομικής Προσφοράς μέχρι την ολοκλήρωση των επιπρόσθετων εργασιών που απαιτούνται βάσει της τεχνοοικονομικής Προσφοράς.

**7.11.2.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στις υποδομές του ΚΠΣΠ Α.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Ζημιά που προκλήθηκε στον εξοπλισμό του Παρόχου.
4. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
5. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
6. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
7. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας.

8. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της υπηρεσίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
9. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 7.9)
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
11. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.

## **7.12 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

### **7.12.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 7.11.2.1.

- Απάντηση στον Πάροχο ως προς τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης: εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, εγγράφως ή μέσω του ΠΣ, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής.
- Ενεργοποίηση υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α: εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT.

Συγκεντρωτικά οι χρόνοι SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α ανά υπηρεσία αποτυπώνονται στον Πίνακας 18.

<b>A/A</b>	<b>Τύπος Αίτησης</b>	<b>Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής ικανοποίησης της αίτησης)</b>
1	Αίτηση παροχής/μεταβολής υπηρεσίας «Hosting ΚΠΣΠ Α»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
2	Αίτηση παροχής υπηρεσίας «Antenna ΚΠΣΠ Α»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
3	Συνδυαστικό αίτημα των αιτήσεων 1+2 ανωτέρω	20 Ημερολογιακές Ημέρες

**Πίνακας 18 SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α**

### **7.12.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Για τις υπηρεσίες φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί η RURAL CONNECT θα καταβάλλει στον Πάροχο ρήτρα η οποία θα ισούται με το 1/30 του μηνιαίου τέλους της αντίστοιχης υπηρεσίας Φιλοξενίας χώρου ΚΠΣΠ Α. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 7.11.2.

### **7.12.3 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

#### **7.12.3.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 7.11.2.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και (σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT) τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της , εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από την αναγγελία της βλάβης.
- Άρση βλάβης των υπηρεσιών πρόσβασης σε παθητικές υποδομές: Εντός δύο (2) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της βλάβης.

Η άρση της βλάβης σηματοδοτείται με την αντίστοιχη ενημέρωση μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT προς τον Πάροχο.

#### **7.12.3.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 7.11.2. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο βλάβης.

#### **7.12.3.3 ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, κατ' ελάχιστον ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 ώρα).

### **7.13 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### **7.13.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, μετρημένη σε ακέραιες ώρες και υπολογιζόμενη ετήσια βάση θα πρέπει να είναι υψηλότερη από 99,45%.

**7.13.1.1 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρώνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετράται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

**7.13.1.2 ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού έτους, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [ετήσιο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

Το ετήσιο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του συνόλου πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 έτος).

.

**7.13.1.3 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου διαθεσιμότητας υπηρεσίας εξαιρείται το διάστημα του ανενεργού χρόνου, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 7.11.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

**7.13.2 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

## 8 ΕΝΟΤΗΤΑ 6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE

### 8.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης Bitstream LTE, δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο να παρέχει στον Τελικό Χρήστη ευρυζωνικές υπηρεσίες, μέσω του δικτύου της RURAL CONNECT. Αφορά στη διασύνδεση τελικών χρηστών Παρόχων και τη μεταφορά της τηλεπικοινωνιακής τους κίνησης σε ένα κεντρικό σημείο (Περιφερειακός Κόμβος Διασύνδεσης Νησίδας, RIX). Η κίνηση από άκρο σε άκρο μεταξύ του Τελικού Χρήστη και του Παρόχου θα είναι σε επίπεδο Ethernet.

Η υπηρεσία Bitstream LTE περιλαμβάνει:

- Την παροχή από την RURAL CONNECT της συσκευής πρόσβασης (LTE MODEM) στον Τελικό Χρήστη.
- Την παροχή από την RURAL CONNECT διασύνδεσης Ethernet, μέσω της οποίας ο Πάροχος θα μπορεί να μεταφέρει κίνηση συνδρομητών οι οποίοι εξυπηρετούνται από τα ΚΠΣΠ LTE του συγκεκριμένου RIX.

### 8.2 ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ

Τα σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας είναι τα ακόλουθα:

- Διεπαφή τύπου Ethernet (100BASE-TX) της συσκευής πρόσβασης LTE MODEM της RURAL CONNECT στο χώρο του Τελικού Χρήστη,
- Ο οπτικός καταναμητής της RURAL CONNECT του RIX που καλύπτει το ΚΠΣΠ LTE.

### 8.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

Προκειμένου να λάβει ο Πάροχος υπηρεσίες Bitstream LTE, θα πρέπει να ισχύουν αθροιστικά οι κάτωθι προϋποθέσεις:

1. Να έχει υπογραφεί σχετική Σύμβαση μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.
2. Ο Πάροχος να λαμβάνει την υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ και να έχει διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας Bitstream RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.
3. Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης του οικισμού (που έχει εγκατασταθεί ο ΚΠΣΠ LTE) στην περιοχή κάλυψης του RIX.

### 8.4 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM LTE

1. Η υπηρεσία Bitstream LTE παρέχεται μόνο στα σημεία (οικισμούς), όπου η RURAL CONNECT καλύπτει μέσω των κόμβων ΚΠΣΠ LTE.
2. Η υπηρεσία Bitstream LTE σε ένα συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη παρέχεται μέσω του ασύρματου δικτύου πρόσβασης τεχνολογίας LTE της RURAL CONNECT.
3. Η RURAL CONNECT παρέχει την υπηρεσία Bitstream LTE σε ένα συγκεκριμένο Τελικό Χρήστη, με δυνατότητα μεταφοράς δεδομένων (data).

## 8.5 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ LTE, ανάλογα με τον χαρακτηρισμό του Class A ή Class B, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των υποχρεωτικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακας 19. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών (υποχρεωτικών και μη) που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο ΠΣ της RURAL CONNECT. Τα πακέτα των υπηρεσιών αναλύονται στο Πίνακας 19.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Downstream/Upstream)	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΥΠΕΡΚΑΛΥΨΗΣ (Contention Ratio)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (ΝΑΙ / ΟΧΙ)
Bitstream LTE CLASS A	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 4Mbps	1:20	ΝΑΙ
Bitstream LTE CLASS A Business	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 4Mbps	1:5	ΝΑΙ
Bitstream LTE CLASS B	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 8 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 2 Mbps	1:40	ΝΑΙ
Bitstream LTE CLASS B Business	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 8 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 2 Mbps	1:10	ΝΑΙ
Bitstream LTE CLASS S	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 24 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 1 Mbps	1:5	ΟΧΙ

**Πίνακας 19 Υπηρεσίες Bitstream LTE**

Τα πακέτα ταχυτήτων της υπηρεσίας είναι τα ακόλουθα:

Profile	Downstream (Max)	Upstream (Max)	Downstream (Min)	Upstream (Min)	Περιγραφή
LP A	30M	4M	8M	1M	Παροχή 30M
LP B	8M	2M	8M	1M	Παροχή 8M
LP S	24M	1M	8M	1M	Παροχή 24M

## 8.6 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ

Η παροχή της υπηρεσίας θα συνοδεύεται από δέσμευση ελάχιστης υποχρεωτικής περιόδου παραμονής δώδεκα (12) μηνών, μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και



γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο Πάροχος μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου των δώδεκα (12) μηνών, έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Bitstream LTE.

## **8.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ**

### **8.7.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η παραγγελιοληψία της υπηρεσίας Bitstream LTE γίνεται μέσα από το ΠΣ της RURAL CONNECT, μέσω κατάλληλης αίτησης ανάλογα με το είδος της υφιστάμενης σύνδεσης του τελικού χρήστη ή σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης επιθυμεί νέα σύνδεση. Η διαδικασία που ακολουθείται για την ικανοποίηση των αιτημάτων των Παρόχων περιγράφεται στην παράγραφο 8.7.4.

### **8.7.2 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

#### **8.7.2.1 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ, ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ**

- Παροχή Bitstream LTE
- Μετάβαση από Bitstream LTE Παρόχου → Bitstream LTE άλλου Παρόχου
- Μεταβολή πακέτου υπηρεσίας Bitstream LTE.

Στις αιτήσεις παροχής και μετάβασης σε Bitstream LTE και σε περίπτωση που ο τελικός συνδρομητής επιθυμεί φορητότητα του αριθμού του, ο Πάροχος καταθέτει σχετικό αίτημα φορητότητας σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διαδικασίες. Η ενεργοποίηση της φορητότητας είναι αποκλειστική ευθύνη του Παρόχου που υποβάλει το αίτημα, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή της RURAL CONNECT.

#### **8.7.2.2 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ**

- Κατάργηση υπηρεσίας Bitstream LTE

#### **8.7.2.3 ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ**

- Ακύρωση οποιασδήποτε αίτησης

### **8.7.3 ΠΕΔΙΑ ΣΤΗ ΦΟΡΜΑ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM LTE**

Τα πεδία της αίτησης που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον Πάροχο είναι ενδεικτικά τα ακόλουθα:

iii. Γενικά πεδία (για όλα τα είδη αιτήσεων):

- Το RIX
- Ο Οικισμός
- Ο Κωδικός αριθμός σύνδεσης Bitstream RIX
- Το επώνυμο ή η επωνυμία του Τελικού Χρήστη
- Στοιχεία επικοινωνίας του τεχνικού υπεύθυνου Παρόχου

iv. Ειδικά πεδία (ανάλογα το είδος αίτησης):

1. Αίτηση Παροχής Bitstream LTE:
  - Υπεύθυνη δήλωση σε ειδικά διαμορφωμένο για το σκοπό αυτό πεδίο, ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Για το λόγο αυτό πρέπει να έχει στη διάθεσή του και όλα τα απαιτούμενα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά. Σε διαφορετική περίπτωση η αίτηση θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».
  - Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη. Ο Πάροχος θα χρησιμοποιεί συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή. Εάν η διεύθυνση του τελικού συνδρομητή προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συγκεκριμένη οδό και αριθμό, ο Πάροχος επιπρόσθετα των συντεταγμένων θα αναγράφει την οδό και τον αριθμό του συνδρομητή.
  - Το πακέτο της υπηρεσίας Bitstream LTE που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 19.
2. Αίτηση μετάβασης Bitstream LTE Παρόχου (Παρόχου 1) σε Bitstream LTE σε άλλου Παρόχου (Παρόχου 2)
  - Το είδος της υπηρεσίας που λάμβανε από τον Πάροχο 1 ο Τελικός Χρήστης
  - Το επώνυμο ή η επωνυμία του Παρόχου 1, στον οποίο είχε υπηρεσία ο Τελικός Χρήστης
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των παρεχόμενων από άλλους Παρόχους υπηρεσιών, που λαμβάνει ο πελάτης του (Τελικός Χρήστης)
  - Το πακέτο της υπηρεσίας που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 19.
3. Αίτηση μεταβολής πακέτου
  - Το πακέτο της υπηρεσίας που επιθυμεί να λάβει σύμφωνα με τον Πίνακα 19.
  - Κωδικός Αριθμός υπηρεσίας
4. Αίτηση Κατάργησης υπηρεσίας Bitstream LTE
  - Κωδικός Αριθμός υπηρεσίας
5. Αίτηση Ακύρωσης της υπηρεσίας Bitstream LTE

- Αριθμός Αίτησης υπηρεσίας.

## 8.7.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ/ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSREAM LTE

### 8.7.4.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ BITSTREAM LTE

1. Ο τελικός συνδρομητής υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής Bitstream LTE στον Πάροχο. Η πρωτότυπη αίτηση παροχής Bitstream LTE περιλαμβάνει εξουσιοδότηση-δήλωση του συνδρομητή προς τον Πάροχο, προκειμένου ο Πάροχος να υποβάλει σχετικό αίτημα στην RURAL CONNECT. Επίσης η πρωτότυπη αίτηση παροχής Bitstream LTE περιλαμβάνει αποδοχή του συνδρομητή για την εγκατάσταση στις εγκαταστάσεις του συσκευής πρόσβασης τεχνολογίας LTE (LTE MODEM) της RURAL CONNECT. Ο Πάροχος οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο ΠΣ της RURAL CONNECT, ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ), σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση το αίτημα θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».
2. Ο Πάροχος προβαίνει σε έλεγχο ως προς την ορθότητα των στοιχείων της.
3. Ο Πάροχος καταχωρεί την αίτηση στο ΠΣ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του συνδρομητή. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του ΠΣ της RURAL CONNECT. Ο Πάροχος θα χρησιμοποιεί συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή. Εάν η διεύθυνση του τελικού συνδρομητή προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συγκεκριμένη οδό και αριθμό, ο Πάροχος επιπρόσθετα των συντεταγμένων θα αναγράφει την οδό και τον αριθμό του συνδρομητή.
4. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία κατάθεσης τους.
5. Με την εισαγωγή της στο ΠΣ της RURAL CONNECT, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου.
6. Η αίτηση θα ελέγχεται ως προς τη συμμόρφωση με τους όρους παροχής, τη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου και την πληρότητα των στοιχείων της αίτησης,.
7. Εάν τα παραπάνω στοιχεία είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα ή δεν υπάρχουν πόροι δικτύου (χωρητικότητα του σχετικού ΚΠΣΠ LTE) για την ικανοποίηση του αιτήματος, τότε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο Πάροχος από

το ΠΣ της RURAL CONNECT με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης της αίτησης, εντός του χρονικού διαστήματος που περιγράφεται στην παράγραφο 8.12.

8. Σε περίπτωση που τα στοιχεία της αίτησης ήταν ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, η εκ νέου υποβολή της αίτησης του Παρόχου στην RURAL CONNECT με τα ορθά στοιχεία αποτελεί νέα αίτηση.
9. Εάν το Bitstream LTE είναι εφικτό να διατεθεί, ο Πάροχος ενημερώνεται από το ΠΣ της RURAL CONNECT για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του Bitstream LTE. Η υλοποίηση της αίτησης λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία η RURAL CONNECT έχει ενημερώσει τον Πάροχο.
10. Αλλαγή στην ημερομηνία υλοποίησης γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 8.7.8 της παρούσης.
11. Αφού ολοκληρωθεί η υλοποίηση του Bitstream LTE, η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT.
12. Με την ενεργοποίηση του Bitstream LTE εκκινεί η χρέωση του Παρόχου για την υπηρεσία.
13. Ειδικές περιπτώσεις που αφορούν ακυρώσεις αιτήσεων Bitstream LTE περιγράφονται στην παράγραφο 8.7.7 της παρούσης.
14. Εφόσον είναι εφικτή η ικανοποίηση του αιτήματος, ο Πάροχος θα ενημερώνεται για την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT και το προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του Bitstream LTE. Η υλοποίηση της υπηρεσίας Bitstream LTE απαιτεί μεταξύ άλλων την εγκατάσταση συσκευής πρόσβασης LTE ( LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη από τεχνικό της RURAL CONNECT. Η υλοποίηση της αίτησης λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία και κατά το οριζόμενο χρονικό παράθυρο για τα οποία η RURAL CONNECT έχει ενημερώσει τον Πάροχο. Σε περίπτωση που κατά τη μετάβαση του συνεργείου RURAL CONNECT εντός του οριζόμενου χρονικού παραθύρου δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη (ΚΛΕΙΣΤΟ) ή δεν επιτραπεί η είσοδος στο συνεργείο της RURAL CONNECT με αποτέλεσμα να μην είναι εφικτή η παράδοση της υπηρεσίας, ο Πάροχος χρεώνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Σε αυτήν την περίπτωση ο Πάροχος ενημερώνεται για τη νέα ημερομηνία και το νέο χρονικό παράθυρο που θα γίνει η ενεργοποίηση της υπηρεσίας και το χρονικό διάστημα από την αρχικά προγραμματιζόμενη ημερομηνία κατασκευή μέχρι και την ημερομηνία που κατέστη εφικτή η κατασκευή θεωρείται ανενεργός χρόνος. Αλλαγή στην ημερομηνία υλοποίησης γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 8.7.8 της παρούσης. Ο Πάροχος δύναται να παρευρίσκεται για τη παραλαβή της υπηρεσίας Bitstream LTE στη διεύθυνση που έχει ορίσει να τερματίσει η υπηρεσία.

## 8.7.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE

### 8.7.5.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΑΠΟ BITSTREAM LTE ΠΑΡΟΧΟΥ 1 ΣΕ BITSTREAM LTE ΠΑΡΟΧΟΥ 2

1. Ο συνδρομητής καταθέτει στον Πάροχο 2 σχετική αίτηση μετατροπής («αίτηση μετατροπής Bitstream LTE σε Bitstream LTE»), που περιλαμβάνει:
  - αίτηση κατάργησης υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται μέσω της υπηρεσίας Bitstream LTE.
  - αίτηση παροχής Bitstream LTE. Στην εν λόγω αίτηση ο συνδρομητής θα πρέπει να αναφέρει τόσο το όνομα του αρχικού Παρόχου, όσο και τον κωδικό αριθμό της υπηρεσίας Bitstream LTE μέσω του οποίου του παρέχονται υπηρεσίες από τον αρχικό Πάροχο.
  - Αποδοχή δήλωσης-εξουσιοδότησης με την οποία ο Πάροχος δηλώνει υπεύθυνα ότι είναι εξουσιοδοτημένος να προχωρήσει σε διακοπή των παρεχόμενων από άλλους Παρόχους υπηρεσιών, που λαμβάνει ο πελάτης του (Τελικός Χρήστης ).
  - Η «αίτηση μετατροπής από Bitstream LTE Παρόχου σε Bitstream LTE άλλου Παρόχου» αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον αρχικό Πάροχο και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον αρχικό Πάροχο, των οποίων τα έννομα αποτελέσματα εκκινούν από την ημερομηνία παράδοσης του Bitstream LTE.
2. Ο Πάροχος μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT αποστέλλει αίτηση παροχής υπηρεσίας Bitstream LTE, στην οποία συμπληρώνει τόσο το όνομα του αρχικού Παρόχου όσο και τον κωδικό αριθμό της υπηρεσίας Bitstream LTE για τον οποίο αιτείται μετάβαση με τις εξής σημάνσεις:
  - μετατροπή σύνδεσης Bitstream LTE,
  - δήλωση διακοπής υπηρεσιών Bitstream LTE / καταγγελία σχετικής σύμβασης. Η δήλωση/καταγγελία αφορά τον αρχικό Πάροχο.
3. Στην αίτηση θα καταχωρούνται κατ' ελάχιστο τα εξής στοιχεία:
  - η επωνυμία του Παρόχου
  - ονοματεπώνυμο ή επωνυμία του συνδρομητή
  - διεύθυνση του συνδρομητή,
  - κωδικός αριθμός σύνδεσης Bitstream LTE.
4. Η ταυτοποίηση των στοιχείων γίνεται από τον Πάροχο και αφορά αποκλειστικά τον κωδικό αριθμό σύνδεσης Bitstream LTE, τα στοιχεία του αρχικού Παρόχου και το RIX που ανήκει ο κωδικός αριθμός σύνδεσης Bitstream LTE. Τα αιτήματα παροχής

εισάγονται στο ΠΣ της RURAL CONNECT βάσει κατάλληλου πεδίου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα την υπηρεσία Bitstream LTE για την οποία υπεβλήθη η αίτηση.

5. Η RURAL CONNECT προβαίνει στην κατάλληλη παραμετροποίηση για την μετάβαση της σύνδεσης Bitstream LTE από τον Πάροχο 1 στον Πάροχο 2.

#### **8.7.5.2 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE**

Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών συνίσταται σε αλλαγή του πακέτου ταχύτητας της υπηρεσίας. Η αλλαγή των παρεχομένων υπηρεσιών υλοποιείται σε συνέχεια σχετικού αιτήματος του Παρόχου το οποίο υποβάλλεται στην RURAL CONNECT.

#### **8.7.6 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ BITSTREAM LTE**

Ο Πάροχος μπορεί να αιτηθεί μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT κατάργηση μίας ή περισσότερων ενεργών συνδέσεων Bitstream LTE.

Κατάργηση μίας ενεργής σύνδεσης Bitstream LTE μπορεί να πραγματοποιηθεί αυτόματα λόγω αιτήματος μετάβασης της συγκεκριμένης σύνδεσης σε άλλον Πάροχο.

Ειδικά σε περίπτωση που συντρέχουν λόγοι διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών στον Πάροχο σύμφωνα με την παράγραφο 2.7, η RURAL CONNECT δύναται να προβεί σε κατάργηση των συνδέσεων Bitstream LTE που παρέχει στον Πάροχο.

#### **8.7.7 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ BITSTREAM LTE**

Ο Πάροχος καταθέτει το αίτημα ακύρωσης για οποιαδήποτε υπηρεσία Bitstream στο ΠΣ της RURAL CONNECT.

Ειδικά για την περίπτωση αιτήματος παροχής/μετάβασης σε υπηρεσία Bitstream LTE, ο Πάροχος υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον 2 (δύο) εργάσιμες ημέρες πριν από την προγραμματισμένη (όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ της RURAL CONNECT) ή συμφωνημένη με άλλο τρόπο ημερομηνία υλοποίησης της αίτησης παροχής του Bitstream LTE.

#### **8.7.8 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Σε περίπτωση που η RURAL CONNECT χρειαστεί να αλλάξει ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας Bitstream LTE, τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT για την νέα ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας τουλάχιστον μία (1) εργάσιμη ημέρα πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης. Στο ΠΣ της RURAL CONNECT θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας Bitstream LTE, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία. Ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT και για το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας αντίστοιχης με εκείνης που ορίζεται για το χρονικό παράθυρο κατασκευής εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της υπηρεσίας.

#### **8.7.9 ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ**

Μετά την κατάθεση του αιτήματος παροχής Bitstream LTE από τον Πάροχο, η RURAL CONNECT οφείλει να ενημερώσει μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT, τον Πάροχο σχετικά με την απόρριψη ή όχι του αιτήματος εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται στην παράγραφο 8.12 της παρούσας.

Οι λόγοι απόρριψης αιτημάτων Bitstream LTE δύνανται να είναι ενδεικτικά οι ακόλουθοι:

- Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον Πάροχο
- Μη διαθέσιμοι πόροι στο δίκτυο της RURAL CONNECT
- Δ/ση εκτός ορίων κόμβου της RURAL CONNECT (ΚΠΣΠ LTE)
- Δ/ση εκτός ορίων RIX
- Πλημμελή, εσφαλμένα ή ανακριβή στοιχεία αίτησης

## **8.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

### **8.8.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

1. Η αναγγελία της βλάβης της υπηρεσίας Bitstream LTE θα πραγματοποιείται μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT σε 24ωρη βάση, 365 μέρες το χρόνο. Εφόσον ο Πάροχος δηλώσει βλάβη στο διάστημα από 00:00 έως 08:00, η αναγγελία βλάβης θεωρείται ότι πραγματοποιήθηκε στις 08:00. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει δυνατότητα για εισαγωγή βλάβης μέσω ΠΣ της RURAL CONNECT, η βλάβη θα δηλώνεται με ειδικά διαμορφωμένο έντυπο αναγγελίας βλάβης που θα αποστέλλεται στην RURAL CONNECT με e-mail. Ως ημερομηνία και ώρα αναγγελίας θεωρείται η ημερομηνία και ώρα που η RURAL CONNECT ενημερώνεται για τη δήλωση βλάβης.
2. Ο Πάροχος πριν δηλώσει βλάβη στην RURAL CONNECT οφείλει να διερευνήσει με τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που διαθέτει, εάν η αναφερθείσα βλάβη προέρχεται από τις εγκαταστάσεις του Τελικού Συνδρομητή, από το τμήμα του δικτύου του ή από το τμήμα του δικτύου της RURAL CONNECT. Σε αυτό το πλαίσιο οφείλει να πραγματοποιεί όλες τις κατάλληλες μετρήσεις και ενέργειες ώστε το δίκτυο ευθύνης του Παρόχου να επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών στον συνδρομητή.
3. Με την εισαγωγή της στο σύστημα η αναγγελία βλάβης λαμβάνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου.
4. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για την άρση της βλάβης είτε μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT, είτε μέσω ειδικά τυποποιημένου εντύπου. Ως ημερομηνία και ώρα άρσης βλάβης θεωρείται η ημερομηνία και ώρα που ο Πάροχος ενημερώνεται για την άρση της βλάβης.
5. Κατά τη δήλωση βλάβης ο Πάροχος θα πρέπει να καταχωρήσει το σύμπτωμα της βλάβης και να συμπληρώσει κατάλληλα πεδία που είναι απαραίτητα για να πραγματοποιήσει η RURAL CONNECT τις κατάλληλες ενέργειες για τη διαχείριση της βλάβης. Επιπλέον ο Πάροχος θα πρέπει κατά τη δήλωση βλάβης και ανάλογα το σύμπτωμα να καταχωρήσει σε ειδικά πεδία μετρήσεις ευρυζωνικής ταχύτητας (downstream και upstream) που έχει λάβει από το σημείο οριοθέτησης της υπηρεσίας στις εγκαταστάσεις του συνδρομητή, καθώς και τον εντοπισμό στο

συνολικό κύκλωμα συνδρομητή – Παρόχου, τα άκρα του τμήματος που έλεγξε και το σημείο που εικάζει ότι υπάρχει βλάβη.

**Τα πιθανά συμπτώματα βλάβης που δύναται να δηλώσει ο Πάροχος και οι μετρήσεις που θα πρέπει να καταχωρήσει κατά τη δήλωση της βλάβης ανάλογα το σύμπτωμα περιέχονται στον**

Πίνακας 20:

Σύμπτωμα	Αναφορά	Απαιτούμενες Μετρήσεις
Συχνές αποσυνδέσεις	<input type="checkbox"/>	-
Χαμηλή ταχύτητα	<input type="checkbox"/>	Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream/Downstream)
Το CPE δεν παίρνει IP διεύθυνση	<input type="checkbox"/>	-
Δυσλειτουργία Πρόσθετων Υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	-
Άλλη βλάβη	<input type="checkbox"/>	-
Λανθασμένη Αντιστοιχία	<input type="checkbox"/>	-

#### Πίνακας 20 Συμπτώματα βλάβης υπηρεσίας Bitstream LTE

6. Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της. Εφόσον η βλάβη δεν έχει πλήρη στοιχεία, απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο Πάροχος. Εφόσον ο Πάροχος δηλώσει ξανά τη βλάβη, η βλάβη αυτή θεωρείται ως νέα αναγγελία βλάβης.
7. Εφόσον η φόρμα βλάβης είναι ορθά συμπληρωμένη πραγματοποιείται αρχικά έλεγχος εάν είναι εφικτή η απομακρυσμένη επίλυση της βλάβης. Εφόσον είναι εφικτή η επίλυση της βλάβης απομακρυσμένα, τότε η RURAL CONNECT προβαίνει στις απαιτούμενες ενέργειες για άρση της. Όταν αρθεί η βλάβη ενημερώνει σχετικά τον Πάροχο.
8. Εάν δεν είναι δυνατή η επίλυση της βλάβης απομακρυσμένα, ενημερώνεται ο Πάροχος ότι απαιτείται έλεγχος στο πεδίο και η βλάβη προωθείται για επίλυση από τους τεχνικούς πεδίου.
9. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο σχετικά με το χρονικό παράθυρο της ημέρας άρσης της δηλωθείσας βλάβης στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η μετάβαση του συνεργείου στο χώρο του τελικού χρήστη, εάν αυτό απαιτηθεί. Ο Πάροχος φέρει την υποχρέωση να ενημερώσει σχετικά τον τελικό χρήστη.
10. Η RURAL CONNECT με το κλείσιμο της βλάβης επιβεβαιώνει την καλή ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας Bitstream LTE στον Πάροχο έως το όριο ευθύνης RURAL CONNECT στην πλευρά του τελικού συνδρομητή. Οι πληροφορίες που παρέχει η RURAL CONNECT στον Πάροχο κατά το κλείσιμο της βλάβης είναι:



- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης
- Αιτία βλάβης
- Υπαιτιότητα βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου)
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι κατά τη διαχείριση της βλάβης
- Μετρήσεις ταχύτητας (downstream και upstream), μόνο όταν το σύμπτωμα της βλάβης αφορά «Χαμηλή Ταχύτητα».

11. Η RURAL CONNECT θα χρεώνει με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης, σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι η υπαιτιότητα της βλάβης είναι του Παρόχου. Στην περίπτωση επίσης που κατά τον έλεγχο της βλάβης απαιτείται έλεγχος στο χώρο του πελάτη του Παρόχου αλλά δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση (ΚΛΕΙΣΤΟ) και συνεπώς δεν ήταν δυνατός ο έλεγχος της βλάβης από την RURAL CONNECT, ο Πάροχος θα χρεώνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης, και θα πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη. Η νέα δήλωση της βλάβης δε θεωρείται σε καμία περίπτωση αμφισβήτηση της άρσης της αρχικής βλάβης.

12. Από το χρόνο άρσης βλάβης εξαιρούνται τυχόν ανενεργοί χρόνοι σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην ενότητα 8.12.2.

## 8.9 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Bitstream LTE παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Bitstream LTE χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ([www.xxxxxxxxxx.yyy](http://www.xxxxxxxxxx.yyy)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

## 8.10 ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το δίκτυο της RURAL CONNECT έχει τη δυνατότητα συγκέντρωσης συγκεντρώνει την συνδρομητική κίνηση δεδομένων από τα επιμέρους ΚΠΣΠ LTE στο οικείο RIX.

Η RURAL CONNECT παρέχει τους μηχανισμούς για την μεταφορά της κίνησης μεταξύ των σημείων οριοθέτησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Η μεταφορά κίνησης μεταξύ RIX και συνδρομητών υλοποιείται σε επίπεδο L2 με χρήση μηχανισμών Ethernet.

- Αποκλείεται μεταφορά κίνησης απευθείας μεταξύ συνδρομητών της υπηρεσίας μέσω του δικτύου της RURAL CONNECT.
- Η υπηρεσία Bitstream LTE έχει σαν σκοπό την μεταφορά μόνο συνδρομητικής κίνησης και συνεπώς δεν προσφέρεται μεταφορά κίνησης πρωτοκόλλων σηματοδοσίας επιπέδου L2.
- Για να υπάρχει μεγαλύτερη ευελιξία στην υλοποίηση επιπρόσθετων υπηρεσιών δίνεται η δυνατότητα να καταλήγουν στην πλευρά του συνδρομητή πολλαπλά λογικά κυκλώματα. Η αρχική υλοποίηση θα αφορά 3 τέτοια λογικά κυκλώματα τα οποία ο Πάροχος θα μπορεί να χρησιμοποιήσει για διαχωρισμό κίνησης επιμέρους υπηρεσιών.
- Προσφέρονται από RURAL CONNECT βασικοί μηχανισμοί ποιότητας υπηρεσίας οι οποίοι στηρίζονται στο L2 marking των πακέτων.

### 8.10.1 ΦΥΣΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σε φυσικό επίπεδο ορίζονται τα ακόλουθα για την υπηρεσία bitstream LTE:

- Πλευρά δικτύου (RIX):

Η κίνηση παραδίδεται στον Πάροχο μέσα από μοναδικό οπτικό interface τύπου Ethernet. Ανάλογα με τις ανάγκες της κίνησης προσφέρονται χωρητικότητες 1 Gbps και 10 Gbps οι οποίες υλοποιούνται με κατάλληλη οπτική διεπαφή.

- Πλευρά Συνδρομητή:

Για τον τελικό χρήστη παρέχεται πρόσβαση τύπου Ethernet (100BASE-TX) την συσκευή πρόσβασης τεχνολογίας LTE (LTE MODEM) που εγκαθίσταται στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη στα πλαίσια της υπηρεσίας Bitstream LTE. Η χρήση της υπηρεσίας προϋποθέτει την χρήση κατάλληλου CPE (που προσφέρει ο Πάροχος) και κατάλληλης εσωτερικής καλωδίωσης (τα οποία είναι εκτός ευθύνης RURAL CONNECT ) που να υποστηρίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

### 8.10.2 ΛΟΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σε λογικό επίπεδο προσφέρονται τα ακόλουθα:

- Πλευρά δικτύου (RIX):

Η κίνηση παραδίδεται στον Πάροχο με χρήση κατάλληλης ενθυλάκωσης VLAN η οποία ορίζεται από την RURAL CONNECT. Η RURAL CONNECT έτσι θα ενημερώνει τους Παρόχους για το σύνολο των VLANs τα οποία εξυπηρετούνται από το δεδομένο σημείο παράδοσης υπηρεσίας (RIX).

- Πλευρά Συνδρομητή

Η κίνηση προωθείται στο τερματικό εξοπλισμό του συνδρομητή σε επίπεδο L2 με χρήση μηχανισμών Ethernet κάνοντας χρήση ασύρματης τεχνολογίας LTE. Για την υποστήριξη

επιμέρους υπηρεσιών υποστηρίζονται επιπλέον λογικά κανάλια (VLANs). Συγκεκριμένα υποστηρίζονται στην πλευρά του συνδρομητή τα VLANs 835, 837, 838.

Ενδεικτικά θα έχουν την ακόλουθη χρήση

- 835: Internet Access
- 837: VoIP
- 838: Management

Η χρήση των παραπάνω υπηρεσιών ανά VLAN είναι ενδεικτική.

## **8.11 ΕΠΠΡΟΣΘΕΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Πέρα από μηχανισμούς συγκέντρωσης της συνδρομητικής κίνησης παρέχονται μια σειρά από επιπλέον μηχανισμούς οι οποίοι διευκολύνουν τον Πάροχο στην υλοποίηση επιπλέον υπηρεσιών.

### **8.11.1 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ QoS**

Η RURAL CONNECT παρέχει διαφοροποιημένη προώθηση της συνδρομητικής κίνησης στο δίκτυο του. Συγκεκριμένα γίνεται προτεραιοποίηση της κίνησης σύμφωνα με το 802.1p marking της κίνησης το οποίο θέτει ο Πάροχος.

Ενδεικτικά ορίζονται οι κλάσεις:

- Class\_Control: 802.1p = 6,7
- Class\_High: 802.1p = 4,5
- Class\_Medium: 802.1p = 2,3
- Best\_Effort: υπόλοιπες τιμές

Ο τρόπος προώθησης είναι κοινός για την κίνηση όλων των Παρόχων δηλαδή δεν ορίζονται ξεχωριστές κλάσεις ανά Πάροχο.

Σε επίπεδο Παρόχου η κίνηση κατά την είσοδο της στον κόμβο RIX πρέπει να υπακούει σε κάποιους περιορισμούς αναφορικά με τον υποστηριζόμενο ρυθμό του downstream traffic ανά κλάση. Έτσι κατά την είσοδο της στο interface διασύνδεσης με το RIX οι διαφορετικές κλάσεις πρέπει να υπακούουν κάποιους ενδεικτικούς ρυθμούς:

- Class\_Control: θα καταλαμβάνει μέχρι και το 0,5% του εύρους ζώνης που παρέχει το σημείο διασύνδεσης (RIX) με τον Πάροχο.
- Class\_High: θα καταλαμβάνει μέχρι και το 10% του εύρους ζώνης που παρέχει το σημείο διασύνδεσης (RIX) με τον Πάροχο.
- Class\_Medium: θα καταλαμβάνει μέχρι και το 30% του εύρους ζώνης που παρέχει το σημείο διασύνδεσης (RIX) με τον Πάροχο.

Οι δείκτες ποιότητας που προσφέρονται για τις υπηρεσίες Bitstream DSL για κίνηση προτεραιοποιημένη σε κλάσης Class\_High η ανώτερη παρουσιάζονται στον Πίνακα 21. Οι τιμές του Πίνακα 21 αφορούν Πλαίσια Ethernet που δεν υπερβαίνουν το εύρος ζώνης που αναλογεί στις συγκεκριμένες κλάσεις.

Τύπος Υπηρεσίας	Διαθεσιμότητα	Καθυστέρηση Πακέτου	Αξιοπιστία	Μεταβολή Καθυστέρησης
Bitstream LTE Class A	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream LTE Class A Business	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream LTE Class B	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream LTE Class B Business	98,75%	< 40 msec	< 1,2%	< 10 msec
Bitstream LTE Class S	99,70%	< 35 msec	< 1%	< 10 msec

**Πίνακας 21 Δείκτες Ποιότητας Υπηρεσιών Bitstream LTE**

Τα VLAN των Τελικών Χρηστών, που ομαδοποιούνται ανά Πάροχο, θα συγκεντρώνονται και θα μεταφέρονται διαφανώς στο δίκτυο του Παρόχου διαμέσου της Σύνδεσης Πρόσβασης στο RIX.

Είναι ευθύνη του Παρόχου να μη γίνεται υπέρβαση των παραπάνω ρυθμών για την downstream κίνηση. Οι τιμές ανά κλάση είναι ενδεικτικές.

### 8.11.2 ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ MAC ADDRESSES

Λόγω περιορισμών του εξοπλισμού ισχύουν τα παρακάτω:

- Υποστηρίζονται έως 16 MAC addresses ανά συνδρομητή.
- Για την downstream κίνηση (από τον Πάροχο προς τον συνδρομητή) υποστηρίζονται έως 16K MAC addresses. Ο περιορισμός αυτός αφορά την συνολική κίνηση η οποία εισέρχεται στο δίκτυο μέσω του σημείου διασύνδεσης RIX.

### 8.11.3 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ CPE

Για την παροχή της υπηρεσίας Bitstream LTE στον Τελικό Χρήστη, απαιτείται η προμήθεια τερματικού εξοπλισμού από τον Πάροχο (CPE). Η προμήθεια, η εγκατάσταση στο χώρο του Τελικού Χρήστη καθώς και η συντήρηση του εν λόγω εξοπλισμού, είναι ευθύνη του Παρόχου.

Προκειμένου ο τερματικός εξοπλισμός (H/Y ή LAN) του χρήστη να επικοινωνήσει με το δίκτυο του Παρόχου και να επιτύχει ρυθμούς σύνδεσης 8 & έως 30Mbps είναι απαραίτητο να τεθούν, στο CPE, τιμές σε ορισμένες παραμέτρους εγκατάστασης.

Η ακριβής διαδικασία εισαγωγής τιμών για αυτές τις παραμέτρους περιγράφεται στις οδηγίες εγκατάστασης του εκάστοτε CPE.

Τιμές παραμέτρων εγκατάστασης του modem θα πρέπει να είναι τέτοιες ώστε να ενεργοποιούν τα λογικά κυκλώματα που αναφέρονται στην παράγραφο 8.10.2 στην διεπαφή Ethernet (100BASE-TX) διασύνδεσης με την συσκευής πρόσβασης τεχνολογίας LTE (LTE MODEM).

## **8.12 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM LTE**

### **8.12.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η παροχή και άρση βλάβης των υπηρεσιών Bitstream LTE προς τον Πάροχο θα διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών, της οποίας οι βασικοί όροι περιγράφονται παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 8.12.2.

### **8.12.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»**

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RURAL CONNECT», ορίζονται τα παρακάτω:

#### **8.12.2.1 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Καθυστέρηση υλοποίησης της εισαγωγής ή/και του εσωτερικού δικτύου στα Σ/Π της αίτησης, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
2. Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής.
3. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
4. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
5. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους RIX.
6. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
7. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του πελάτη του Παρόχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
8. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με την παράγραφο 1.4.5 της παρούσης).
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/πελάτη του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.

10. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή τελικού πελάτη.
11. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του τελικού πελάτη.

#### **8.12.2.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

14. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υποδομές της RURAL CONNECT ή/και στους χώρους RIX.
15. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
16. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου ή του τελικού πελάτη.
17. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου ή του τελικού πελάτη.
18. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
19. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από την RURAL CONNECT σε έλεγχο από άκρο σε άκρο (end to end test).
20. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου ή του πελάτη του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
21. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας.
22. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με την παράγραφο 1.4.5 της παρούσης).
23. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου/πελάτη του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
24. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.
25. Ο χρόνος διακοπής της υπηρεσίας που οφείλονται σε πράξη ή παράλειψη του πελάτη ή οποιουδήποτε τρίτου (π.χ. μετατροπές, εργασίες, αλλαγές ή προσθήκες που δεν διενεργούνται από την RURAL CONNECT).

### 8.12.3 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE

#### 8.12.3.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών bitstream LTE που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 8.12.2.

- Απάντηση προς τον Πάροχο, ως προς την αποδοχή του αιτήματος, μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος, εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή σχετικού δεσμευτικού αιτήματος.
- Ενεργοποίηση της υπηρεσίας για κάθε Τελικό Χρήστη, εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής ικανοποίησης της σχετικής αίτησης. Η ενημέρωση για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας θα γίνεται μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT.

Συνοπτικά οι χρόνοι SLA για τις υπηρεσίες Bitstream LTE αναφέρονται στον Πίνακα 22.

A/A	Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής της αίτησης)
1	Αίτηση παροχής Bitstream LTE	7 ΗΗ
2	Μετάβαση Bitstream LTE Παρόχου 1-> Bitstream LTE Παρόχου 2	7 ΗΗ
3	Μεταβολή πακέτου υπηρεσίας Bitstream LTE Παρόχου -> Bitstream LTE ίδιου Παρόχου	7 ΗΗ

**Πίνακας 22 Χρόνοι SLA για τις υπηρεσίες Bitstream LTE**

#### 8.12.3.2 ΡΗΤΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE

Σε περίπτωση καθυστέρησης παροχής της υπηρεσίας η RURAL CONNECT καταβάλλει ρήτρα καθυστέρησης ενεργοποίησης που υπολογίζεται ως εξής:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί, καταβάλλεται ρήτρα ίση με το 1/30 επί το μηνιαίο τίμημα της υπηρεσίας Bitstream LTE. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 8.12.2.

#### 8.12.3.3 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ BITSTREAM LTE

Ο Πάροχος για το σύνολο των υπηρεσιών bitstream LTE θα αποστέλλει στην RURAL CONNECT προβλέψεις για τα αιτήματα που προτίθεται να υποβάλει για κάθε επιμέρους υπηρεσία, προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη ικανοποίηση της ζήτησης. Οι προβλέψεις αφορούν:

- Πλήθος νέων αιτημάτων Bitstream LTE ανά RIX και ανά οικισμό.

- Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.
- Αποστολή στην RURAL CONNECT επικαιροποιημένων προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:
  - Μέχρι 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.
  - Μέχρι 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.
  - Μέχρι 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.
  - Μέχρι 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

#### **8.12.4 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE**

##### **8.12.4.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών Bitstream LTE που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 8.12.2.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT με τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της βλάβης εντός τεσσάρων (4) ωρών από την αναγγελία της.
- Άρση της βλάβης εντός έξι (6) ωρών από την αναγγελία της σε περίπτωση που η άρση μπορεί να πραγματοποιηθεί απομακρυσμένα χωρίς μετάβαση συνεργείου.
- Άρση της βλάβης εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της σε περίπτωση που για την άρση της βλάβης απαιτείται μετάβαση συνεργείου.

Ο χρόνος άρσης βλάβης θα σηματοδοτείται με την αποστολή σχετικής ενημέρωσης προς τον Πάροχο μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος.

##### **8.12.4.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου απάντησης στον Πάροχο και αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το διάστημα από 00:00 – 08:00, καθώς και το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 8.12.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την άρση της βλάβης.



#### **8.12.4.3 ΡΗΤΡΕΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών Bitstream LTE η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του μηνιαίου πάγιου τιμήματος της υπηρεσίας Bitstream LTE στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 ώρα).

### **8.13 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE**

#### **8.13.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες Bitstream LTE, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας υπολογίζεται σε ακέραιες ώρες σε μηνιαία βάση και ορίζεται σύμφωνα με τον Πίνακα 21.

#### **8.13.2 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρώνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετράται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

#### **8.13.3 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η RURAL CONNECT δε θα καταβάλει ρήτρες μη διαθεσιμότητας οφειλόμενης σε λόγους της παραγράφου 8.12.2 που συνιστούν ανενεργό χρόνο και εν γένει σε λόγους που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ευθύνης της RURAL CONNECT.

..

#### **8.13.3.1 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Bitstream LTE ΤΥΠΟΥ CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business**

Για τις υπηρεσίες Bitstream LTE τύπου CLASS A / CLASS A Business και CLASS B / CLASS B Business σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου διαθεσιμότητας στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού μήνα, πέρα από την παραπάνω ρήτρα (που θα εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη), προβλέπεται επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως εξής:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2 x [μηνιαίο τίμημα] x { [% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας] }

όπου το μηνιαίο κόστος υπολογίζεται με αναγωγή του συνόλου του μηνιαίου παγίου κόστους της υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 μήνας).

### **8.13.3.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Bitstream LTE ΤΥΠΟΥ CLASS S**

Σε περίπτωση αποτυχίας από την RURAL CONNECT να τηρήσει τους όρους Διαθεσιμότητας (availability) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, όπως αναφέρονται στον Πίνακας 21, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ώρα πέραν της ανεκτής μη διαθεσιμότητας, που η υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη, ρήτρα ίση με το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς .

Σε περίπτωση παράβασης του ορίου Καθυστέρηση Πακέτου (Frame Delay) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, όπως αναφέρονται στον Πίνακας 21, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο, για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σε περίπτωση παράβασης του όρου Αξιοπιστίας (Reliability) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S όπως αναφέρονται στον Πίνακας 21, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σε περίπτωση παράβασης του ορίου Μεταβολή Καθυστέρησης (Frame Delay Variation) των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, όπως αναφέρονται στον Πίνακας 21, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο για κάθε ημέρα που το όριο αυτό δεν τηρήθηκε, το 1/20 του αντίστοιχου μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Συγκεκριμένα από τα 288 πεντάλεπτα που έχει μια ημέρα, αν για περισσότερα από 20 δεν τηρήθηκε ο επιθυμητός μέσος όρος τότε εφαρμόζεται η ρήτρα.

Σημειώνεται ότι όλες οι παραπάνω (4) ρήτρες των υπηρεσιών Bitstream DSL τύπου CLASS S, είναι αθροιστικές εκτός από την πρώτη (διαθεσιμότητα) η οποία αν εφαρμοστεί δεν εφαρμόζονται οι υπόλοιπες τρεις.

Σε κάθε περίπτωση, το άθροισμα των επιβαλλόμενων ρητρών των υπηρεσιών Bitstream LTE τύπου CLASS S ανά υπηρεσία και μήνα δε δύναται να ξεπερνάει το 100% μηνιαίου τιμήματος που αντιστοιχεί στο «Μηνιαίο τέλος λειτουργίας και συντήρησης της υπηρεσίας» που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. .

### **8.13.4 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

**8.13.5 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

**8.14 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Η RURAL CONNECT οφείλει να ενημερώσει εγγράφως με e-mail ή fax τον Πάροχο τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Η προθεσμία των επτά (7) ημερολογιακών ημερών αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης. Ο Πάροχος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα (και το αργότερο εντός τριών (3) ημερολογιακών 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 e-mail ή 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 Πάροχο και των υπηρεσιών που παρέχει η RURAL CONNECT στον Πάροχο μέσω της παρούσας.
- 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.

**8.15 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM LTE ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ****8.15.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ BITSTREAM LTE ΑΠΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ**

Οι αιτήσεις μετάβασης υποβάλλονται από τον συνδρομητή στον Πάροχο από τον οποίο επιθυμεί να πάρει υπηρεσίες Bitstream LTE με τους ακόλουθους τρόπους:

- εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,
- με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,

Η εν λόγω αίτηση αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων υπηρεσιών Bitstream LTE από τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες.

Ο τελικός χρήστης δεσμεύεται να εξοφλήσει απολογιστικά τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανε από τους Παρόχους μέχρι την ημερομηνία διακοπής και αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέψει στους εν λόγω Παρόχους τις οποιαδήποτε τερματικές διατάξεις (κυριότητας των εν λόγω Παρόχων) που αυτοί είχαν τυχόν εγκαταστήσει στο χώρο του για την υποστήριξη της παροχής των λαμβανομένων υπηρεσιών. Η καταβολή των οφειλομένων του συνδρομητή προς τους εν λόγω Παρόχους δεν αποτελεί προϋπόθεση για τη διακοπή των υπηρεσιών που λαμβάνει από αυτούς και την παροχή υπηρεσιών Bitstream LTE.

Ο Πάροχος υποχρεούται να καταχωρήσει το αίτημα του καταναλωτή στο ΠΣ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του καταναλωτή.

### 8.15.2 ΑΙΤΗΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η ..... ΤΟΥ ..... , με ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή ..... , με ΑΦΜ ..... και ΔΟΥ ..... , κάτοικος της Πόλης:....., Περιοχή:....., Οδός:....., Αριθμ.....

Δηλώνω υπεύθυνα ότι εξουσιοδοτώ την εταιρεία ..... νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω την υπηρεσία που έχω επιλέξει στον παρακάτω Πίνακα:

Παροχή υπηρεσίας Bitstream LTE Class A	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream LTE Class A business	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream LTE Class B	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream LTE Class B business	
Παροχή υπηρεσίας Bitstream LTE Class S	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream LTE Παρόχου A σε Bitstream LTE Class A Παρόχου B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream LTE Παρόχου A σε Bitstream LTE Class A business Παρόχου B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream LTE Παρόχου A σε Bitstream LTE Class B Παρόχου B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream LTE Παρόχου A σε Bitstream LTE Class B Παρόχου B	
Μετάβαση από υπηρεσία Bitstream LTE Παρόχου A σε Bitstream LTE Class S Παρόχου B	

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με αποδοχή από μέρος μου της εγκατάστασης εξοπλισμού πρόσβασης τεχνολογίας LTE (εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου) στις εγκαταστάσεις μου.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του Παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου

για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τόπος & Ημερ/νία: .....

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Όνοματεπώνυμο :

Όνοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Υπογραφή

## 9 ΕΝΟΤΗΤΑ 9 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V

### 9.1 Συντμήσεις

<b>A/Κ</b>	Αστικό Κέντρο
<b>Π/Σ</b>	Πληροφοριακό Σύστημα της Rural Connect
<b>ΤοΒ</b>	Τοπικός Βρόχος
<b>ΤοΥΒ</b>	Τοπικός Υποβρόχος
<b>RC</b>	Rural Connect
<b>ΠΥ</b>	Πάροχος Υπηρεσίας
<b>ΠΧΤΥ</b>	Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχο
<b>ΚΠΣΠ DSL</b>	Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας xDSL της Rural Connect
<b>ΚΠΣΠ LTE</b>	Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας LTE της Rural Connect
<b>ΥΚΚ</b>	Υπαίθριος Κατανεμητής Καλωδίων
<b>RIX</b>	Περιφερειακός κόμβος διασύνδεσης νησίδας της Rural Connect
<b>ΦΑΥ</b>	Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου
<b>ΦΑΣΤΧ</b>	Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη
<b>WCRM_ΠΧΤΥ</b>	Πληροφοριακό Σύστημα ΠΧΤΥ
<b>ΚΟΙ</b>	Καλώδιο Οπτικών Ινών

### 9.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V της Rural Connect (RC) δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) να προσφέρει στον Τελικό Χρήστη ενσύρματες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του xDSL εξοπλισμού της RC, ο οποίος είναι εγκατεστημένος στον Κόμβο Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας xDSL της Rural Connect (ΚΠΣΠ DSL).

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται τόσο ο εξοπλισμός της RC, στο ΚΠΣΠ DSL κοντά στον Τελικό Χρήστη, όσο και σχετικό κύκλωμα πλήρους Τοπικού Υποβρόχου (ΤοΥΒ) το οποίο και μισθώνει η RC από τον Πάροχο Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου (ΠΧΤΥ).

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, το σημείο τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού του ΠΧΤΥ (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό RIX της RC.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

- του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη και

- του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο RIX της RC στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των ΚΠΣΠ DSL (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

Η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V παρέχεται μόνο στα σημεία που υπάρχει εγκατεστημένος κόμβος ΚΠΣΠ DSL. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ.

Το σημείο παρουσίας (RIX) της RC συγκεντρώνει συνδέσεις των οποίων ο ΤοΥΒ ανήκει σε ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, Α/Κ και RIX της RC ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ.

### 9.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- **Προϋπόθεση 1:** Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με το παρόν Σύμβαση με την RC.
- **Προϋπόθεση 2:** Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει την υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ DSL και να έχει διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.
- **Προϋπόθεση 3:** Να είναι εφικτή η παροχή ΤοΥΒ για τον Τελικό Χρήστη από τον ΠΧΤΥ, σύμφωνα με την προσφορά αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ.

**Προϋπόθεση 4:** Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός περιοχής κάλυψης του ΚΠΣΠ DSL της RC. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά μέσω του Π/Σ.

### 9.4 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL CLASS V

Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας ΤοΥΒ, όπως αυτή περιγράφεται στη σχετική ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο του ΠΧΤΥ.

### 9.5 ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, παρέχεται σε συνδυασμό με την υφιστάμενη υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ DSL και την διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2., ενώ εξαρτάται άμεσα από τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ.

### 9.6 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ

Η παροχή της υπηρεσίας είναι αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης BITSTREAM DSL CLASS V υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου 9.7.12.

## 9.7 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V

### 9.7.1 Στοιχεία της υπηρεσίας

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ DSL, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των προαιρετικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακας 9-1. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο Π/Σ. Τα πακέτα των υπηρεσιών αναλύονται στο Πίνακας 9-1.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Downstream/Upstream)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (ΝΑΙ / ΟΧΙ)
BITSTREAM DSL CLASS V30	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 3 Mbps	ΟΧΙ
BITSTREAM DSL CLASS V50	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 50 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 5 Mbps	ΟΧΙ

**Πίνακας 9-1 Υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V**

### 9.7.2 Διαδικασία Παροχής BITSTREAM DSL CLASS V

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ και πραγματοποιείται μέσω της υποβολής Αίτησης παροχής BITSTREAM DSL CLASS V.

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει η RC, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας.

Συγκεκριμένα στον έλεγχο διαθεσιμότητας υπηρεσίας ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχεται αν αυτός βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί ΚΠΣΠ DSL της RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V. Επίσης, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει η RC στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Ο Τελικός Χρήστης καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Με διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Με χρήση του ΦΑΥ στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο της RC
- Συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή
- Προαιρετικά, με τον Φανταστικό Αριθμό Βρόχου (ΦΑΒ) / Φανταστικό Αριθμό τηλεφωνικής σύνδεσης ΟΤΕ για υφιστάμενο συνδρομητή που όμως δεν είναι ενεργός στο δίκτυο της RC. Την πληροφορία διαθεσιμότητας όσον αφορά στον προσδιορισμό του ΤΚΜ την αντλεί η RC κάνοντας χρήση του εργαλείου εύρεσης ΤΚΜ με βάση τον ΦΑΒ ή τον Φανταστικό Αριθμό τηλεφωνικής σύνδεσης ΟΤΕ, που παρέχει ο ΠΧΤΥ.



Ο Τελικός Χρήστης υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ, που κατά την κρίση του ΠΥ απαιτεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α1 της παραγράφου 9.11.2 και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στην RC και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής BITSTREAM DSL CLASS V σε μη υφιστάμενο συνδρομητή, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ της RC, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ της RC.

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.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη που καταχωρεί ο ΠΥ στο Π/Σ της RC καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους.
- Με χρήση του ΦΑΥ στην περίπτωση που ο συνδρομητής είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC.

Κατά την καταχώρηση του νέου αιτήματος στο ΠΣ της RC θα εισάγεται από τον ΠΥ και ο κωδικός TKM και υποχρεωτικά το Α/Κ βάσει πληροφορίας Α/Κ και TKM που μπορεί να λάβει μέσω του ΠΣ του ΠΧΤΥ.

Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ της RC. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ της RC, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσης τους.

Η φόρμα της αίτησης στο Π/Σ της RC θα περιλαμβάνει τουλάχιστον όλα τα υποχρεωτικά πεδία που υπάρχουν στη φόρμα της αίτησης ΤοΥΒ στο Π/Σ του ΠΧΤΥ, προκειμένου να είναι εφικτή η κατάθεση του αιτήματος ΤοΥΒ από την RC.

Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ από το Π/Σ με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης αίτησης.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, συνεχίζεται ο έλεγχος επιλεξιμότητας.

### **Βήμα 1: Έλεγχος Επιλεξιμότητας**

Μετά την καταχώριση της αίτησης, αυτή μεταβαίνει στο στάδιο του ελέγχου επιλεξιμότητας.

Ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει α) τον έλεγχο διαθεσιμότητας υπηρεσίας και β) τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM).

(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας ελέγχει αν το Α/Κ και ο ΤΚΜ που έχει καταχωρήσει υποχρεωτικά ο ΠΥ στο Π/Σ της RC περιλαμβάνεται στους ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ οι οποίοι και έχουν διασυνδεθεί με ΚΠΣΠ DSL RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V.

Εάν με βάση τον τύπο του αιτήματος ή την χρησιμοποιούμενη τεχνολογία του ΤΚΜ προκύπτει ανάγκη περαιτέρω διερεύνησης τότε η RC θα προχωρεί σε έλεγχο επιλεξιμότητας λαμβάνοντας υπόψη πλέον της πληροφορίας του ΤΚΜ, τη διεύθυνση του συνδρομητή.

Επιπλέον σε περίπτωση που ο ΠΥ καταθέσει αίτημα με λανθασμένο ΤΚΜ, αυτή θα απορρίπτεται από τον ΠΧΤΥ όμως κατά την απόρριψη θα κοινοποιείται ο σωστός ΤΚΜ τον οποίο η RC θα επικοινωνεί στον ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος του Π/Σ.

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM)

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός, δηλαδή η σχετική ΥΚΕΕ ή ΥΚΚ εντοπίζεται και καλύπτεται από την RC, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου της RC, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται σχετικό μήνυμα μέσω του Π/Σ για το ότι απαιτείται αναβάθμιση δικτύου της RC.

Σε κάθε περίπτωση η οριστική παροχή εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ. Εναλλακτικά ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων μπορεί να πραγματοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση του Βήματος 5.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται με κατάλληλο λόγο απόρριψης, με τον οποίο η RC θα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση πόρτας στο DSLAM και η RC προχωράει σε αντίστοιχο αίτημα ΤοΥΒ προς τον ΠΧΤΥ (εφόσον απαιτείται, με βάση τον τύπο της αίτησης του πελάτη)
- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων, ενημερώνοντας με κατάλληλο μήνυμα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Στη περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 9.7.6.2

Η σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V θεωρείται επιλέξιμη όταν δεν συντρέχει περίπτωση απόρριψης της σχετικής αίτησης σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος BITSTREAM DSL CLASS V είναι περιοριστικά όσοι αναφέρονται στο σχετικό κεφάλαιο της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ (Επιλεξιμότητα ΤοΥΒ/ Λόγοι απόρριψης) και επιπλέον ως πρόσθετοι λόγοι από την RC μπορεί να αφορά έναν εκ των κάτωθι κατηγοριών:

- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Λανθασμένη ή ασαφής διεύθυνση
- Άγνωστη διεύθυνση
- Μη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου προς τον τελικό χρήστη από την RC μετά την πάροδο τριμήνου από την αρχική αίτηση (αφορά αιτήματα που έχουν μπει σε αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων της RC)
- Ο Τελικός Χρήστης δεν βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί με καμπίνα της RC όπως ανακοινώνονται στο Π/Σ της RC.

## **Βήμα 2: Αίτημα υπηρεσίας ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ**

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, η RC κάνει χρήση της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ και υποβάλλει σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ μέσω του WCRM\_ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που ο συγκεκριμένος ΤοΥΒ μισθώνεται ήδη από την RC, τότε ακολουθείται το Βήμα 3, ως κάτωθι.

Η αίτηση διαφοροποιείται ανάλογα με την τρέχουσα κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη ή εάν δεν υπάρχει υφιστάμενη σύνδεση, υποβάλλεται αίτηση νέας σύνδεσης.

Ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης θα είναι ο Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου που θα λαμβάνεται από τον ΠΧΤΥ.

## **Βήμα 3**

Στη περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ, η RC ελέγχει αν ο ΦΑΥ του Τελικού Χρήστη είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC και στην περίπτωση αυτή η διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 7 και στη

συνέχεια στην διαδικασία της παραγράφου 9.7.5 για την Παράδοση Παραλαβή της Υπηρεσίας (χωρίς να υποβληθεί κανένα αίτημα προς τον ΠΧΤΥ).

#### **Βήμα 4**

Η RC υποβάλει αίτημα Ενεργού ή Ανενεργού ΤοΥΒ αντίστοιχα προς τον ΠΧΤΥ, μεταβιβάζοντας στο WCRM\_ΠΧΤΥ το αίτημα του ΠΥ. Ταυτόχρονα δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου της RC που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας προς τον ΠΥ. Σε αυτό το στάδιο δεν πραγματοποιείται ακόμη η διαδικασία ενεργοποίησης παροχής της υπηρεσίας (provisioning), καθώς είναι πιθανόν το αίτημα ΤοΥΒ να απορριφθεί ή/και να μην υλοποιηθεί από τον ΠΧΤΥ.

#### **Βήμα 5**

Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας η RC μεταβιβάζει προς τον ΠΥ μέσω του Π/Σ τις απαραίτητες ενημερώσεις / πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένου και του Φανταστικού Αριθμού Υποβρόχου, που περιέρχονται στη διάθεσή του από το WCRM\_ΠΧΤΥ. Μέσω του WCRM\_ΠΧΤΥ ενημερώνεται και ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή σε περίπτωση ΤοΥΒ προερχόμενου από το δίκτυο του ΠΧΤΥ. Εφόσον ο ΤοΥΒ είναι στο δίκτυο της RC ενημερώνεται από το Π/Σ, σύμφωνα με το βήμα 3. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του Π/Σ για την επιλεξιμότητα ή μη του ΤοΥΒ, σύμφωνα με τις διαδικασίες ελέγχου που ακολουθούνται από τον ΠΧΤΥ.

Εάν το αίτημα ΤοΥΒ είναι επιλέξιμο, ο ΠΥ ενημερώνεται από το Π/Σ για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του ΤοΥΒ (και αν πρόκειται για αίτημα Ανενεργού ΤοΥΒ και για το χρονικό παράθυρο των 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο του ΠΧΤΥ στη διεύθυνση του τελικού χρήστη). Σε αυτή την περίπτωση, εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες με σκοπό να συντονίσει τις δύο διαδικασίες, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ο Τελικός Χρήστης θα μείνει χωρίς υπηρεσία.

Εάν το αίτημα είναι μη επιλέξιμο, ο λόγος απόρριψης του ΤοΥΒ (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σχετική παράγραφο «Επιλεξιμότητα/Λόγοι Απόρριψης» του εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ που αφορά στην παροχή Τοπικού Υποβρόχου) διαβιβάζεται από το Π/Σ προς τον ΠΥ και η διαδικασία τερματίζεται. Η RC απελευθερώνει τους δικτυακούς πόρους που είχε δεσμεύσει.

#### **Βήμα 6α Περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ**

Η υλοποίηση της παράδοσης του ενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει την RC σε περίπτωση που έχει υποβληθεί σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ. Η RC ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην σχετική παράγραφο της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ «Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης».

#### **Βήμα 6β Περίπτωση ανενεργού ΤοΥΒ**

Η υλοποίηση της παράδοσης του ανενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει την RC. Η RC ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Ο ΠΥ δύναται, εντός του χρονικού περιθωρίου που έχει ορίσει ο ΠΧΤΥ, να παρευρίσκεται κατά τη διάρκεια των εργασιών κατασκευής του ζεύγους σύνδεσης του ΤοΥΒ στη διεύθυνση που έχει οριστεί να τερματίσει ο ΤοΥΒ χωρίς τη δυνατότητα οιασδήποτε παρέμβασης. Ο ΠΥ οφείλει να έχει ενημερώσει τον συνδρομητή για το ραντεβού, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην εισαγωγή του κτιρίου. Ο ΠΥ δύναται να δηλώσει κατά την υποβολή του αιτήματος στο Π/Σ, τηλέφωνο επικοινωνίας του τελικού πελάτη, προκειμένου να διευκολύνεται η παράδοση της υπηρεσίας. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 9.7.3.

Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο (αδυναμία ή/και άρνηση πρόσβασης), ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 9.7.6.

## **Βήμα 7**

Η RC στη περίπτωση που α) το αίτημα παροχής του ΤοΥΒ δεν απορριφθεί από τον ΠΧΤΥ ή β) πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο RC (Βήμα 3), προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παροχής της υπηρεσίας (provisioning) ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον ΠΥ για τις Πληροφορίες Δικτύου της RC ανά Συνδρομητή. Η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως μετά την επιλεξιμότητα του αιτήματος από την RC και τη δέσμευση πόρων στο δίκτυο της RC.

Η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο ΠΥ ενημερώνεται από το της RC για την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης του BITSTREAM DSL CLASS V. Στην περίπτωση που πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC, ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ και η υπηρεσία ενεργοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της παραγράφου 9.9.4.1. , ώστε να μπορεί να υπάρξει συντονισμός με πιθανό αίτημα φορητότητας και ο ΠΥ υποβάλει άμεσα το σχετικό αίτημα φορητότητας.

Ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή ενημερώνεται μέσω του Π/Σ της RC στην περίπτωση που ο ΤοΥΒ ήταν ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC.

Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, η RC και ο ΠΥ υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του BITSTREAM DSL CLASS V να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα.

## **Βήμα 8**

Η RC ενημερώνεται μέσω του WCRM\_ΠΧΤΥ για την ολοκλήρωση της κατασκευής του αιτήματος ΤοΥΒ και αντίστοιχα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος BITSTREAM DSL CLASS V, ώστε ο ΠΥ να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (ολοκλήρωση αιτήματος φορητότητας, κλπ) για την παροχή των λιανικών υπηρεσιών στον Τελικό Χρήστη. Για την παράδοση – παραλαβή της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 9.7.5.

### 9.7.3 Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης

Σε περίπτωση που ο ΠΧΤΥ, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V προς την RC, χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του σχετικού ΤοΥΒ, ενημερώνει την RC μέσω του WCRM\_ΠΧΤΥ για τη νέα ημερομηνία υλοποίησης του ΤοΥΒ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο ΠΥ ενημερώνεται άμεσα μέσω του Π/Σ, για το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο, εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του ΤοΥΒ, όπως ορίζεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

### 9.7.4 Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Η αίτηση της αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας θα γίνεται για ενεργές συνδέσεις BITSTREAM DSL CLASS V μέσα από ειδικά διαμορφωμένο αίτημα του Π/Σ στο οποίο θα δίνεται η δυνατότητα επιλογής των επιθυμητών παραμέτρων. Ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος αλλαγής ταχύτητας, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ.

### 9.7.5 Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργασιμών ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος BITSTREAM DSL CLASS V να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του BITSTREAM DSL CLASS V.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το BITSTREAM DSL CLASS V:

1. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο Π/Σ «Αποδοχή BITSTREAM DSL CLASS V».
2. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο Π/Σ «Μη Αποδοχή BITSTREAM DSL CLASS V». Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο 9.8 (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο Π/Σ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από την RC. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:
  - Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης της RC ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM DSL CLASS V θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.
  - Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στο φυσικό μέσο, περιοχής ευθύνης ΠΧΤΥ τότε η RC δηλώνει εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας (ΕΗ) από τη μη αποδοχή του ΠΥ «Μη αποδοχή ΥποΒρόχου» στο WCRM\_ΠΧΤΥ. Ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM DSL CLASS V, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του BITSTREAM DSL CLASS V, όπως

αποτυπώνεται στο Π/Σ , κατόπιν ολοκλήρωσης χειρισμού της μη αποδοχής της RC.

- Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης της RC ή στο φυσικό μέσο ευθύνης ΠΧΤΥ, ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM DSL CLASS V, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του BITSTREAM DSL CLASS V, όπως αποτυπώνεται στο Π/Σ.
- Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης χρεώνεται στον ΠΥ που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από την RC προς τον ΠΥ ξεκινά:

- Στην περίπτωση αποδοχής του BITSTREAM DSL CLASS V, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V,
- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM DSL CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη της RC, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του BITSTREAM DSL CLASS V),
- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM DSL CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΥ την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V.

#### **9.7.6 Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο**

##### **9.7.6.1 Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση**

Εάν η RC σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας, ως αποδεικτικό επίσκεψης του συνεργείου της RC. Εάν ο ΠΧΤΥ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε ισχύουν τα προβλεπόμενα στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του Π/Σ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου της RC ή του ΠΧΤΥ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που η RC ή ο ΠΧΤΥ δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο ΠΥ χρεώνεται κατά περίπτωση τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης» που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέψει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό», τότε η RC ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη, η οποία στην περίπτωση

υλοποίησης BITSTREAM DSL CLASS V ορίζεται σύμφωνα με τις προβλέψεις της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του Π/Σ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας της RC, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα πραγματοποιηθεί εντός του ως άνω διαστήματος. Αυτό ισχύει κάθε φορά που απαιτείται νέο ραντεβού λόγω κλειστού κτιρίου.

Η ίδια διαδικασία που περιγράφεται ως άνω θα ακολουθηθεί σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για δεύτερη φορά το οίκημα κλειστό κατά την προγραμματισμένη επίσκεψη.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα τότε:

- i. παγώνει το αίτημα στο Π/Σ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και
- ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία».

Ο ΠΥ εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών δύναται είτε να ακυρώσει την εν λόγω αίτηση είτε να ζητήσει εκ νέου την υλοποίησή της. Ακολούθως διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- i. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.
- ii. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το Π/Σ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης.

#### **9.7.6.2 Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης**

Όταν η μετάβαση συνεργείου της RC κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης, στο χώρο του τελικού χρήστη είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους, αυτή θα πραγματοποιείται εντός του χρονικού παραθύρου τεσσάρων (4) εργάσιμων ωρών, μετά από σχετική ενημέρωση του ΠΥ από την RC, μέσω του Π/Σ, την προηγούμενη ημέρα. Η ενημέρωση του τελικού χρήστη θα γίνεται από τον ΠΥ. Κατά τη μετάβαση του συνεργείου της RC στο χώρο του τελικού χρήστη για την πραγματοποίηση εργασιών συντήρησης (π.χ. άρση βλάβης), δεν θα γίνονται επεμβάσεις οι οποίες θα επηρεάζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ΠΥ. Ο τεχνικός της RC σε κάθε περίπτωση θα επισυνάπτει φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας. Το συνημμένο αποδεικτικό επίσκεψης θα υπάρχει στο Π/Σ. Η RC χρεώνει άσκοπη μετάβαση μετά την επίσκεψη του τεχνικού του στο χώρο του πελάτη σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η υπαιτιότητα της βλάβης είναι του ΠΥ ή το οίκημα ευρέθη κλειστό. Στην περίπτωση που κατά την αρχική δήλωση βλάβης δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη του ΠΥ (ΚΛΕΙΣΤΟ) και συνεπώς δεν ήταν δυνατή η άρση της βλάβης από την RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης ενώ στην συνέχεια αν πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού το οποίο λήξει με υπαιτιότητα της RC, δεν θα αλλάζει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και η RC θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπής μετάβασης του



συνδυαστικού ραντεβού. Εάν χρειάζεται να μεταβεί συνεργείο του ΠΧΤΥ στο χώρο του τελικού χρήστη, εφαρμόζονται οι διαδικασίες της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ, ενώ η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται από την RC, μέσω του Π/Σ.

#### **9.7.7 Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου**

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου της RC το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα τριών (3) μηνών και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας.

Ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη σειρά των ανωτέρω αιτημάτων στην ενιαία λίστα μέσω του Π/Σ της RC με κατάλληλη επιλογή του αιτήματος. Επιπρόσθετα, θα έχει τη δυνατότητα μέσω του Π/Σ να βλέπει σε ενιαία λίστα το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του και τη σειρά προτεραιότητας του καθενός από αυτά, λαμβάνοντας υπόψη τα αιτήματα των άλλων ΠΥ.

Εάν ο ΠΥ ακυρώσει το αίτημα πριν την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου τότε η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ. Εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου, η RC θα χρεώσει τον ΠΥ με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης. Αν παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των τριών (3) μηνών, χωρίς να ενεργοποιηθεί η γραμμή, η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ.

#### **9.7.8 Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού**

Στη περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από πλευράς RC, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς RC, τότε η RC θα ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης/ραντεβού τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής. Στο Π/Σ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού. Σε κάθε περίπτωση η RC δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας.

Όλες οι ημερομηνίες θα περιλαμβάνουν προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η κάθε επίσκεψη για την υλοποίηση.

Ειδικά στην περίπτωση υλοποίησης BITSTREAM DSL CLASS V και αλλαγής ημερομηνίας από τον ΠΧΤΥ η νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη ορίζεται σύμφωνα με τις προβλέψεις της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

#### **9.7.9 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V**

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης BITSTREAM DSL CLASS V σε ανενεργό υποβρόχο.

- ii. Αίτηση μετάβασης από BITSTREAM DSL CLASS V ΠΥ1 σε BITSTREAM DSL CLASS V ΠΥ2.
- iii. Αίτηση παροχής BITSTREAM DSL CLASS V σε υφιστάμενο υποβρόχο/βρόχο. Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της φορητότητας αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή της RC.
- iv. Αίτηση μεταβολής χαρακτηριστικών (αλλαγής ταχύτητας, προσθήκης/αφαίρεσης προφίλ), υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.
- v. Αίτηση κατάργησης.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο Π/Σ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο για το οποίο υπεβλήθη η αίτηση. Ο ΠΥ υποχρεούται να γνωστοποιεί τον Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, μέσω υποχρεωτικής αναγραφής του στα στοιχεία του τιμολογίου/ λογαριασμού που αποστέλλει σε αυτόν. Επιπλέον ο ΠΥ υποχρεούται να αναγράφει στο λογαριασμό του συνδρομητή και το φανταστικό αριθμό υποβρόχου που λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.
- Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.
- Σε κάθε περίπτωση η RC λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

#### 9.7.10 Ακύρωση αίτησης παροχής

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής BITSTREAM DSL CLASS V ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης του.

Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των ανωτέρω οριζόμενων ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δεν θα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC ή/και του ΠΧΤΥ. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός της RC, τότε ο ΠΥ θα χρεωθεί άσκοπη μετάβαση.

### 9.7.11 Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Τα αιτήματα μεταβολής χαρακτηριστικών υπηρεσίας αφορούν στην τροποποίηση μιας ήδη παρεχόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους .

Εάν η αίτηση αφορά αλλαγή της ταχύτητας της σύνδεσης, ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ της RC.

### 9.7.12 Κατάργηση υπηρεσίας

Μία σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V μπορεί να καταργηθεί είτε:

- με αίτηση κατάργησης του BITSTREAM DSL CLASS V από τον ΠΥ, είτε
- με αίτηση μετάβασης σε υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V άλλου ΠΥ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση

Η κατάργηση υλοποιείται εντός δέκα (10) ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη μέρα από την υποβολή του αιτήματος.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον νέο ΠΥ η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

### 9.7.13 Λίστα Αναμονής για Αιτήματα BITSTREAM DSL CLASS V

Ειδικά για τα αιτήματα BITSTREAM DSL CLASS V σε Ανενεργό ΤοΥΒ που δε μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα επειδή υπάρχει έλλειψη ζευγών απερχόμενου δικτύου πρόσβασης του ΠΧΤΥ ή για τα οποία απαιτείται ειδική κατασκευή εντός 200 μέτρων από τον ΠΧΤΥ, εντάσσονται σε λίστα αναμονής και εφαρμόζονται όσα περιγράφονται στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς του ΠΧΤΥ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο.

Το χρονικό διάστημα που τα αιτήματα παραμένουν σε αναμονή θεωρείται ανενεργός χρόνος. Σε αυτή την περίπτωση η ακύρωση εκκρεμούς αιτήματος από τον ΠΥ δεν επιφέρει κανένα κόστος. Αντίθετα, εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ ότι βρέθηκε ο σχετικός πόρος και το αίτημα είναι πλέον εφικτό να ικανοποιηθεί, ο ΠΥ χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης.

## 9.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

### 9.8.1 Γενικά

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν την αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις BITSTREAM DSL CLASS V καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα της RC.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το Π/Σ.

Οι αναγγελίες βλαβών μπορούν να πραγματοποιούνται σε 24-ώρη βάση 365 μέρες το χρόνο.

Βλάβες που αναγγέλλονται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες θεωρούνται ότι κατατέθηκαν την πρώτη εργάσιμη ώρα της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Για κάθε βλάβη που αναγγέλλεται στο Π/Σ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (ΜΑΒ) και τη χρονοσήμανση της αναγγελίας.

Κάθε βλάβη λαμβάνει ένα χαρακτηριστικό κατάσταση προκειμένου να αποτυπώνονται οι κάτωθι κατηγορίες. Τα λεκτικά των καταστάσεων θα καθοριστούν στο Πληροφοριακό Σύστημα της RC:

- «Υπό Υποβολή», για βλάβες που δεν έχουν αναγγελθεί ακόμα αλλά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα.
- «Υποβληθείσα», για βλάβες που έχουν αναγγελθεί και δεν έχει γίνει καμία ενέργεια από την πλευρά της RC.
- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες η RC έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και RC.
- «Ολοκληρώθηκε», για βλάβες τις οποίες ο σχετικός έλεγχος έχει ολοκληρωθεί.
- «Επιστροφή στον ΠΥ» στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από το ΠΥ.
- «Προς Επανεέλεγχο» για τις περιπτώσεις που ο ΠΥ προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης και ζητήσει επανεξέταση χωρίς τη διενέργεια συνδυαστικού ραντεβού.
- «Απαιτείται μετάβαση στον χώρο του συνδρομητή» στις περιπτώσεις όπου για λόγους ελέγχου, συνεργείο της RC θα πρέπει να μεταβεί στο χώρο του συνδρομητή
- «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ», για βλάβες όπου το πρόβλημα εντοπίστηκε στον τοπικό υποβρόχο και αφορούν τον ΠΧΤΥ.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται από τον ΠΧΤΥ

Σε κάθε αλλαγή κατάστασης αποστέλλεται ειδοποίηση στον ΠΥ μέσα από το Π/Σ η οποία θα περιλαμβάνει τον ΜΑΒ, τη νέα κατάσταση της βλάβης καθώς και τη χρονοσήμανση της μετάβασης στην νέα κατάσταση.

### 9.8.2 Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα συνδεσιμότητας με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του τελικού συνδρομητή, παρέχεται η δυνατότητα στον ΠΥ να προχωρήσει σε αυτοματοποιημένο «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη». Για το σκοπό αυτό ο ΠΥ επιλέγει «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη» και εισάγει στο Π/Σ το σχετικό ΦΑΥ στην περίπτωση του προϊόντος BITSTREAM DSL CLASS V.

Το Π/Σ επιστρέφει:

- αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο ΦΑΥ ή ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.
- αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό ΦΑΥ/ Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή ο ΦΑΥ/ Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος ΦΑΥ/ Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη».
- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό RC που εξυπηρετεί η συγκεκριμένη σύνδεση (αν υπάρχουν).

Ο ΠΥ ελέγχει για την ορθότητα των VLAN IDs που χρησιμοποιεί στο δίκτυό του. Στην περίπτωση λάθους διορθώνει τη διαμόρφωση του εξοπλισμού του και ελέγχει για την κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη.

Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει το συγκεκριμένο Πελάτη, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να δηλώσει ειδικού τύπου βλάβη στο Π/Σ χωρίς να προβεί σε περαιτέρω έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται στον ΠΥ έως ότου επιλυθεί το πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό RC που επηρεάζει τη σύνδεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ΦΑΥ/Αριθμό Κυκλώματος. Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα RC μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από την RC. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA BITSTREAM DSL CLASS V. Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφόσον ο συνδρομητής εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία, ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης.

Η κατάθεση του αιτήματος γίνεται μέσω του Π/Σ και αποτελεί προαιρετικό βήμα στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, ενώ μηχανισμός θα ελέγχει την ισχύ πολιτικής ορθής χρήσης. Η πολιτική ορθής χρήσης διαμορφώνεται με βάση το προφίλ βλαβών του ΠΥ ως εξής: Ο κάθε πάροχος έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία προκαταρκτικού ελέγχου της παρούσας παραγράφου στη διάρκεια ενός μηνός, αριθμό φορών ίσον με τον μέσο όρο ανά μήνα του αριθμού των βλαβών που υπέβαλλε ο πάροχος το προηγούμενο τρίμηνο προσαυξημένο κατά ποσοστό 10%.

### 9.8.3 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V

#### 9.8.3.1 Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης RC).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του πεδίο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε η RC να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

ΦΑΥ	<Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου>
Σχετικοί MAB	<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης> Συμπληρώνεται προαιρετικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί MAB
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< free text >
Έλεγχος από Σ.Ο. ΤοΥΒ (εισαγωγή - χαλύβδινο) μέχρι Πελάτη Τηλεπ. Παρόχου; *	< free text >
Σύμπτωμα Βλάβης	< δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα>  ΑΛΒ - ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ  ΒΑΔ - ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ IP ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  ΔΥΡ - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ VoIP  ΔΙΤV - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ IpTV  ΔΣΥ-ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ  ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ  ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ  ΔΠΔ – ΔΕ ΠΑΙΡΝΕΙ IP
Έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream Mbps)*	<xxx.xxx>  Υποβάλλεται <u>μόνο</u> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».

Μετρήσεις ταχύτητας (Downstream Mbps)*	<xxx.xxx> Υποβάλλεται <b>μόνο</b> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις attenuation (Upstream)	<free text> Υποβάλλεται <b>μόνο</b> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις attenuation (Downstream)	<free text> Υποβάλλεται <b>μόνο</b> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Περιγραφή Βλάβης	< free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< Τηλέφωνο >
Αποδοχή όρων*	Checkbox αποδοχής κειμένου - Δηλώνω ότι έχω προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για λύση του προβλήματος και εξουσιοδοτώ την RC να προβεί σε όποιες άλλες ενέργειες για άρση της βλάβης.
Όνοματεπώνυμο τελικού πελάτη	<free text>
Τηλέφωνο επικοινωνίας τελικού πελάτη	<τηλέφωνο>

\* Υποχρεωτικό πεδίο

Το Π/Σ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το Π/Σ.

### 9.8.3.2 Επίλυση βλαβών

#### Βήμα 1

Η RC φροντίζει για την επίλυση της βλάβης σε συνεννόηση όπου χρειαστεί με τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες των RC ή ΠΧΤΥ, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
2. Έκτακτες εργασίες της RC, ο ΠΥ ενημερώνεται για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
3. Έκτακτες εργασίες του ΠΧΤΥ, επίσης ενημερώνεται ο ΠΥ από την RC εφόσον ο τελευταίος έχει λάβει γνώση από τον ΠΧΤΥ, και ακολουθούνται οι διαδικασίες που προβλέπονται στην ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη εντοπιστεί στο τμήμα του ΠΧΤΥ η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ».

### **Βήμα 2α**

Στην περίπτωση όπου η βλάβη μεταβεί σε κατάσταση αναγγελίας προς τον ΠΧΤΥ ακολουθούνται οι σχετικές διαδικασίες βλαβοδιαχείρισης ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά άρθρα της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Η RC διαβιβάζει τις απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ ούτως ώστε να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την κατάσταση της βλάβης και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης. Για λόγους σαφήνειας, η προς εξέλιξη βλάβη θα φέρει συμπληρωματικές πληροφορίες που θα αφορούν τα εξής :

- a. την κατάσταση της ανάθεσης προς τον ΠΧΤΥ και πιθανό χρόνο ολοκλήρωσης του ελέγχου εφόσον αυτός έχει ανακοινωθεί στο αντίστοιχο ΠΣ (WCRM\_ΠΧΤΥ)
- b. την κατάσταση της βλάβης η οποία θα λαμβάνει υπόψη και τις σχετικές ενέργειες που δύναται να πραγματοποιηθούν από την RC για τον επανέλεγχο και επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας
- c. τις αντίστοιχες ημερομηνίες αναγγελίας, συσχέτισης ειδικής βλάβης, πιθανής ολοκλήρωσης και τελικής ολοκλήρωσης τόσο από τον ΠΧΤΥ όσο και της RC

Για την πραγματοποίηση των σχετικών μετρήσεων ή/και για να απομονωθεί ο ΤοΥΒ από την εσωτερική καλωδίωση του τελικού χρήστη – συνδρομητή ο ΠΥ θα πρέπει να διασφαλίζει την πρόσβαση της RC ή του ΠΤΧΥ στην εισαγωγή/χαλύβδινο του κτηρίου του τελικού χρήστη. Προς το σκοπό αυτό κοινοποιεί στην RC το τηλέφωνο του κέντρου διαχείρισης βλαβών και προαιρετικά το τηλέφωνο επικοινωνίας του πελάτη. Η RC χρησιμοποιεί τα τηλέφωνα επικοινωνίας ως εξής :

- a. με τον πελάτη του ΠΥ για να διευκολύνει την πρόσβαση στην εισαγωγή/χαλύβδινο από τα συνεργεία της RC ή ΠΧΤΥ
- b. με το κέντρο διαχείρισης βλαβών του ΠΥ για να ζητήσει ή να παρέχει πληροφορίες όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο από την φύση και την εξέλιξη της βλάβης.

### **Βήμα 2β**

Στην περίπτωση όπου η βλάβη δεν απαιτεί έλεγχο και εργασίες από τον «ΠΧΤΥ» η RC προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης βάσει του τύπου συμπτώματος που έχει δηλωθεί και των ποιοτικών παραμέτρων της συγκεκριμένης γραμμής ή/και περιοχής.

### **Βήμα 3**

Βλάβες που αφορούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας θα γίνονται αποδεκτές εφόσον τηρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:



- A. Σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» : Η RC θα προχωρά στο έλεγχο της υπηρεσίας για δηλωμένη υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 20% της συνολικής ονομαστικής ταχύτητας (upstream και downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη βρέθηκε να μην τηρεί την παραπάνω προϋπόθεση αυτή θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Ειδικά σε περίπτωση που η εκάστοτε ταχύτητα που καταγράφεται στο Π/Σ μετά από μέτρηση ευρυζωνικότητας στο πλαίσιο άρσης βλάβης με σύμπτωμα «ΧΜΤ – ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» είναι μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας του τρέχοντος εμπορικού πακέτου ή από την ταχύτητα του αμέσως μικρότερου πακέτου χονδρικής από το τρέχον, ο ΠΥ δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης (δηλαδή αίτημα αλλαγής σε χαμηλότερη ταχύτητα), σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 9.7.4.

Εφόσον έχει υποβληθεί βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» όπου παρά τις ενέργειες που έχουν γίνει δεν κατέστη εφικτό να επιτευχθεί ταχύτητα μεγαλύτερη ή ίση από το ανωτέρω κατώφλι και ο ΠΥ δεν υποβάλει αίτημα υποβάθμισης, ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλει νέα βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ», εφόσον όμως και πάλι η μετρούμενη ταχύτητα συγχρονισμού που αναρτάται στο Π/Σ μετά από ενέργειες στα συστήματα διαχείρισης της RC παραμένει μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας, η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ με κατάλληλη χρέωση του ΠΥ με το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

- B. Σύμπτωμα «ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ» : Οι αποσυνδέσεις θα πρέπει να οφείλονται στο φυσικό μέσο περιοχής ευθύνης της RC και να έχει αποκλειστεί η πιθανότητα προβλήματος στην εσωτερική καλωδίωση του πελάτη. Η συχνότητα δε των αποσυνδέσεων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την ανίχνευσή τους κατά το σχετικό έλεγχο και αποδεδειγμένα να επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή τέλος άσκοπης μετάβασης ανάλογα με την περίπτωση.

#### **Βήμα 4**

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται σε σχετικό Πίνακα που δημοσιεύει η RC στην προσφορά αναφοράς του και στο Π/Σ και περιέχει τουλάχιστον την υπαιτιότητα και την αιτία βλάβης σύμφωνα με τον κάτωθι πίνακα. Στην περίπτωση ευθύνης ΠΧΤΥ η βλάβη θα κλείνει ως υπαιτιότητα RC, αλλά θα καταγράφεται η ευθύνη και του ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει και ο ΠΥ μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, θα δίνονται οι εξής δυνατότητες στο ΠΥ :

- Α. Να καταχωρεί αίτημα επανελέγχου κατά το οποίο θα δηλώνει το λόγο της αμφισβήτησης και πιθανά νέα στοιχεία που θα βοηθούν στη διάγνωση. Η κατάσταση της βλάβης θα μεταβεί σε κατάσταση επανελέγχου» και οι όποιες εργασίες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε μία (1) εργάσιμη ημέρα. Στην περίπτωση που ο επανέλεγχος της RC επιστρέψει χωρίς νέο αποτέλεσμα τότε ο ΠΥ θα χρεώνεται αντιστοίχως με τα παρακάτω:
  - «Τέλος άσκοπης απασχόλησης» εφόσον ο έλεγχος ολοκληρώθηκε εσωτερικά, δηλαδή χωρίς την μετάβαση συνεργείου στον χώρο του συνδρομητή.
  - «Τέλος άσκοπης μετάβασης», εφόσον κρίθηκε απαραίτητο από την RC η μετάβαση συνεργείου για την επανάληψη των μετρήσεων/δοκιμών.
- Β. Να αιτείται συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΥ και RC. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC».
- Γ. Να αιτείται, εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ, την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΤΧΥ – RC για την από κοινού διερεύνηση του πιθανού προβλήματος. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ» και μεταβιβάζονται οι απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ. Στην περίπτωση που το «συνδυαστικό ραντεβού» είναι υπαιτιότητας ΠΥ τότε θα υπόκειται στο «Τέλος άσκοπης μετάβασης», καθώς και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης» που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ,

Για τις περιπτώσεις (Α), (Β) και (Γ) το επιτρεπτό χρονικό διάστημα του αιτήματος επανελέγχου ή συνδυαστικού ανά περίπτωση, θα ορίζεται στις δύο (2) ΕΗ από την ημερομηνία ενημέρωσης για την άρση της βλάβης από την RC. Μετά την παρέλευση των δύο (2) ΕΗ, δεν θα είναι δυνατή καταχώρησης τέτοιου αιτήματος.

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
BOX, ESCALIT	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
BOX, ESCALIT	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΥΛΙΚΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΡΕΓΚΛΕΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	REBOOT	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ SOFTWARE	RESET/ REBOOT/ RELOAD	RC
BRAS/BNG	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ BRAS	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΧCONNECT	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC

DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ DSLAM	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ SPLITTER ΟΡΙΟΥ DSLAM	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	RESET	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	REBOOT	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	SWITCH OVER	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
DSLAM	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΕΦΑΡΜΟΓΗ TROUBLESHOOTING LINE PROFILE	RC
DSLAM	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ DSLAM	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
KV /CABINET	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
KV /CABINET	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ KV	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ (ΒΟΧ - ΕΣΚΑΛΙΤ)	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΛ. ΒΛΑΒΗΣ, ΔΟΘΗΚΕ ΓΙΑ ΑΡΣΗ	RC
ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΖΕΥΓΟΥΣ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΑΥΤΟΣΤΗΡΙΚΤΟΥ/ ΕΝΑΕΡΙΟΥ ΚΑΛΩΔΙΟΥ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΖΕΥΓΟΥΣ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΥΛΙΚΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Χ/Κ - ΡΕΓΚΛΕΤΑΣ	RC
ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΒΛΑΒΗ	ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ, ΔΟΚΙΜΕΣ)	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΚΛΕΙΣΤΟ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΜΑΣ ΑΡΝΗΘΗΚΑΝ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΗΜΕΙΟΥ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ	ΑΛΛΑΓΗ ΣΗΜΕΙΟΥ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ	ΠΥ

ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ RC ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΠΥ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ RC	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΧΤΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΧΤΥ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ RC	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
CABINET	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
CABINET	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ CABINET	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC

#### 9.8.4 Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού

Ο ΠΥ μπορεί να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς την RC, που η RC έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από την RC.
2. Σε συνέχεια μη αποδοχής από τον ΠΥ μίας νέας σύνδεσης, που η RC έκλεισε ως παραδοθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση επίλυσης της βλάβης από την RC.

#### Βήμα 1

Το αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ καταχωρείται από τον ΠΥ στο Π/Σ. Σε κάθε περίπτωση, για αίτημα που έχει κατατεθεί από τον ΠΥ έως τη λήξη του ωραρίου, η RC ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης ΕΗ.

## **Βήμα 2**

Η RC ελέγχει αν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για αίτημα συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ και σε αρνητική περίπτωση απορρίπτει το αίτημα με αιτιολογία «Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ» αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους.

### **9.8.5 Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ**

#### **Βήμα 1**

Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του τελικού συνδρομητή του ΠΥ σε ημερομηνία και ώρα που έχει κοινοποιηθεί στο Π/Σ. Το κάθε ραντεβού αφορά αποκλειστικά μία και μόνο βλάβη και ορίζεται για τις 08.30, 10.00, 11.30, 13.00 ώρες.

Ο ΠΥ οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, άλλως το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ο τεχνικός της RC αποχωρεί εάν ο τεχνικός του ΠΥ καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ' αναλογία και για την RC.

Ο ΠΥ θα έχει φροντίσει να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την επικείμενη επίσκεψη ούτως ώστε να παρέχεται ελεύθερη πρόσβαση στην είσοδο του κτιρίου, την κάθετη καλωδίωση και τον χώρο του συνδρομητή με σκοπό την ολοκλήρωση των σχετικών μετρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC.

Στην περίπτωση που κατά το αίτημα της βλάβης (αρχική) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη (ΚΛΕΙΣΤΟ) και στο συνδυαστικό ραντεβού διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης.

#### **Βήμα 2**

Κατά την άρση της βλάβης στο Συνδυαστικό Ραντεβού και εξαρτωμένης της υπαιτιότητας πραγματοποιείται χρέωση είτε στον ΠΥ είτε στην RC. Στην περίπτωση που, από το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ RC και ΠΥ, διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, η RC καταβάλλει στον ΠΥ τόσο τέλος άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού, όσο και τέλος άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης για την αρχική βλάβη, ανάλογα με τις ενέργειες που έγιναν (ως άσκοπη μετάβαση αρχικής βλάβης ορίζεται η μετάβαση του συνεργείου του ΠΥ για νέο έλεγχο της βλάβης για την οποία εκ των υστέρων- από το συνδυαστικό ραντεβού- αποδείχθηκε ότι δεν έφερε υπαιτιότητα ο ΠΥ).

Σε περίπτωση που από τη διαδικασία ελέγχου προκύψει ότι η υπαιτιότητα είναι του ΠΧΤΥ και η RC εσφαλμένα έκρινε ότι δεν χρειάζεται να καλέσει τον ΠΧΤΥ, τότε η RC χρεώνεται με τέλος για “άσκοπη μετάβαση”.

### 9.8.6 Συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-RC

Τυχόν συνδυαστικά ραντεβού με τον ΠΧΤΥ θα καλούνται αποκλειστικά από την RC αφού πρώτα έχουν ληφθεί υπόψη οι σχετικές τεχνικές παράμετροι. Το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΧΤΥ – RC δεν αποτελεί μέρος της παρούσας αλλά διέπεται από τους κανόνες της εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο χρόνος δε ολοκλήρωσης του συνδυαστικού θεωρείται ανενεργός για την RC αφού στην ουσία αποτελεί επέκταση της τυπικής διαδικασίας βλαβοδιαχείρισης και χρησιμοποιείται από την RC ως ύστατο μέσο επίλυσης τεχνικού προβλήματος εφόσον αυτό είναι εφικτό.

Ο ΠΥ δύναται να παρευρεθεί στο συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-RC μόνο στο άκρο του τελικού συνδρομητή με σκοπό να επιβεβαιώσει την επίλυση του προβλήματος και την ολοκλήρωση πλήρων δοκιμών.

Ο ΠΥ σε καμία περίπτωση δεν θα λάβει ενεργά μέρος στην διευθέτηση οποιουδήποτε τεχνικού ζητήματος με τον ΠΧΤΥ.

### 9.8.7 Ακύρωση αναγγελίας βλάβης

Για την ακύρωση αναγγελίας βλάβης, ο ΠΥ δύναται να προβεί ατελώς σε ακύρωση της βλάβης έως και 1 ώρα μετά την αναγγελία της βλάβης (για την οποία ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω της RC) εφόσον η RC στο μεταξύ δεν έχει δηλώσει ακόμα βλάβη στον ΠΧΤΥ ή δεν έχει προχωρήσει σε ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC, επομένως θα χρεώνεται και με το αντίστοιχο τέλος. Σε περίπτωση που παρέλθει το παραπάνω διάστημα (1 ώρα) ή η RC έχει δηλώσει βλάβη στον ΠΧΤΥ, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή μετάβασης ανάλογα με την κατάσταση διαχείρισης της βλάβης που έχει κοινοποιηθεί στον ΠΥ. Η βλάβη θα διέρχεται από διακριτές καταστάσεις ώστε ο ΠΥ να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή ποια θα είναι η οικονομική επίπτωση από την ακύρωση της βλάβης (εάν υπάρχει δυνατότητα ατελούς ακύρωσης, εάν έχουν γίνει ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC ή εάν η βλάβη έχει δηλωθεί στον ΠΧΤΥ).

### 9.8.8 Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες

Οι προγραμματισμένες εργασίες ή έκτακτες εργασίες μπορεί να αφορούν είτε υποδομές της RC είτε υποδομές του ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΧΤΥ, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα προσφορά αναφοράς, η RC διαβιβάζει τη σχετική πληροφορία όπως την λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές της RC ισχύουν τα εξής:

Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν:

- επεκτάσεις κέντρων, ή/και KV
- μεταζεύξεις,
- αναβάθμιση του συνδρομητικού δικτύου,
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου πρόσβασης Οπτικών ινών (περιλαμβανομένων της οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ DSL με το RIX),

- αναβάθμιση ΚΠΣΠ DSL,
- μετατόπιση οπτικών ινών

Η RC διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και διαμόρφωσης της κατάστασης του δικτύου πρόσβασης (περιλαμβανομένων των οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ DSL με το RIX), για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του, υποστήριξης νέων ή/και υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει ή να επηρεάζει δυσμενώς τις παρεχόμενες από τον ΠΥ υπηρεσίες.

Σε κάθε περίπτωση, η RC θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές σε σημεία του δικτύου πρόσβασης. Η RC δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων, (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων, ή πάροχος ρεύματος) ή λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας.

Προγραμματισμένες εργασίες από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι οποίες κρίνεται, με βάση τα δεδομένα της επιστήμης και την κοινή πείρα ότι ενδέχεται να επηρεάσουν δυσμενώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ο αντισυμβαλλόμενος, εκτελούνται υποχρεωτικά σε διαστήματα εκτός ωρών αιχμής. Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζεται το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 όλων των ημερών.

Ειδικότερα, για συγκεκριμένες προγραμματισμένες εργασίες, μικρής χρονικής διάρκειας, δίνεται η δυνατότητα να υλοποιούνται και σε εργάσιμες ώρες, μετά από πρότερη ενημέρωση των ΠΥ, για τη φύση και τη διάρκεια της εργασίας, έτσι ώστε να έχουν αυτοί τη δυνατότητα να ενημερώσουν τους συνδρομητές τους.

Κάθε προγραμματισμένη εργασία θα ανακοινώνεται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω του Π/Σ προς τους ΠΥ τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Ο αντισυμβαλλόμενος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα, εντός δύο (2) ΕΗ, ότι ενημερώθηκε.

Η ως άνω προθεσμία των πέντε (5) ΕΗ μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης στις οποίες υπάρχει ή απώλεια υπηρεσίας ή δυνητική απώλεια υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση δεν απαιτείται επιβεβαίωση από τον αντισυμβαλλόμενο.

Η ενημέρωση περιλαμβάνει:

- i. Τη φύση της εργασίας (αναβάθμιση, συντήρηση κ.λπ.)
- ii. Τον τύπο (έκτακτη/ προγραμματισμένη)
- iii. Σύντομη περιγραφή της
- iv. Το αν ανήκει σε μικρής διάρκειας εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν και σε εργάσιμες ώρες
- v. Την αναμενόμενη διάρκεια των εργασιών.

- vi. Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας
- vii. Τις επιπτώσεις που αναμένεται να έχει στους συνδρομητές (π.χ. διακοπή υπηρεσιών, χαμηλή ταχύτητα, μικρής διάρκειας διακοπές κ.λπ.)
- viii. Εφόσον απαιτείται σχετική εργασία που πρέπει να πραγματοποιήσει και ο ΠΥ

Σε μια προγραμματισμένη εργασία είναι δυνατόν να τροποποιηθεί η ημερομηνία διεξαγωγής της ή και να αναβληθεί, ενδεικτικά για τους ακόλουθους λόγους:

- Εμφάνιση έκτακτης εργασίας πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας, στην περίπτωση αυτή η προγραμματισμένη εργασία παραλληλίζεται με την έκτακτη.
- Τροποποίηση των προγραμματισμένων εργασιών λόγω διαμαρτυριών.
- Δολιοφθορά ή επέμβαση τρίτου σε στοιχείο δικτύου στο οποίο έχουν ξεκινήσει οι εργασίες αναβάθμισης.
- Ανωτέρα βία (π.χ. ακατάλληλες για την εκτέλεση των εργασιών καιρικές συνθήκες).

Ο ΠΥ σε κάθε περίπτωση θα ενημερώνεται άμεσα για την τροποποίηση της ημερομηνίας διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας.

## 9.9 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM DSL CLASS V

### 9.9.1 Γενικά

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης της RC κατά την παράδοση υπηρεσίας, την μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας και την άρση βλάβης. Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στα κατωτέρω συμβάντα δεν θα προσμετρούνται στον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης είτε πρόκειται για παροχή ή μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας, είτε για άρση βλάβης:

- περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας όπως, κατ' ενδεικτική αναφορά, ακραίες καιρικές συνθήκες, σεισμοί, πλημμύρες, κεραυνοί ή πυρκαγιές. Η RC θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για να διατηρείται η παρεχόμενη υπηρεσία στο ανώτατο δυνατό επίπεδο,
- αδυναμία λήψης των απαιτούμενων αδειών και εγκρίσεων των Δημοσίων, Δημοτικών Αρχών και Νομικών Προσώπων του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών.

### 9.9.2 Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας RC»

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RC, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς



διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Επιπλέον, δεν υπολογίζονται καθυστερήσεις οφειλόμενες στον ΠΧΤΥ.

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC», ορίζονται τα παρακάτω:

Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

1. Αδυναμία λήψης αδειοδοτικών εγκρίσεων για την υλοποίηση των απαραίτητων κατασκευαστικών έργων
2. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα της RC
3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
4. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.
5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του τελικού χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC
6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
8. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου.

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα της RC
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
3. Ζημιά προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από διακοπή Παρόχου ρεύματος
4. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του τελικού χρήστη
5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του πελάτη του ΠΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC,
6. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.

8. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.
9. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος.
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου.

### 9.9.3 Προβλέψεις ΠΥ

Η RC ανακοινώνει στο Π/Σ της τους ΚΠΣΠ DSL στις οποίες προτίθεται να εγκαταστήσει εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, τις αντίστοιχες υπαίθριες καμπίνες (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του ΠΧΤΥ που θα καλύπτονται και την εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών.

#### 9.9.3.1 Προβλέψεις για Υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V

Για τους σκοπούς της παροχής προβλέψεων εκ μέρους των ΠΥ, θα ακολουθούνται οι όροι που καθορίζονται στο τμήμα της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό υποβρόχο του ΠΧΤΥ, ως εκάστοτε ισχύει για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου και ειδικότερα ως προς τα ακόλουθα:

- την ομαδοποίηση των Α/Κ στην οποία έχει προβεί ο ΠΧΤΥ βάσει των Αποφάσεων Ανάθεσης της ΕΕΤΤ,
- τη συχνότητα υποβολής των προβλέψεων,
- το χρονικό βάθος της πρόβλεψης και την ανάλυσή της σε επίπεδο μήνα ή τριμήνου

Ως προς την προθεσμία υποβολής, οι ΠΥ θα πρέπει να υποβάλουν τις προβλέψεις τους τουλάχιστον δέκα (10) ΕΗ νωρίτερα από την αντίστοιχη προθεσμία που καθορίζεται στο ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου.

Συγκεκριμένα:

- Κάθε ΠΥ υποβάλει διακριτές προβλέψεις στην RC, σύμφωνα με τις διατάξεις της προσφοράς αναφοράς για την πρόσβαση στον ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ (ομαδοποίηση Α/Κ, χρονικός ορίζοντας προβλέψεων, κλπ). Μη υποβολή προβλέψεων εκ μέρους ενός ΠΥ θα εξαιρεί την RC από υποχρέωση καταβολής ρήτρας για τα αιτήματα που θα υποβάλει στην συγκεκριμένη περίοδο.
- Η RC υποβάλει διακριτές προβλέψεις, ανά ΠΥ (με συγκεκριμένη μορφή κωδικοποίησης) στον ΠΧΤΥ, μέσω του ΠΣ του ΠΧΤΥ, χωρίς να πραγματοποιείται από πλευράς RC, καμία αλλαγή ή αναπροσαρμογή επί του πλήθους των προβλέψεων που του υπέβαλε ο ΠΥ.
- Αντίστοιχα η RC θα υποβάλλει στον ΠΧΤΥ διακριτά αιτήματα (με συγκεκριμένη μορφή κωδικοποίησης) για κάθε ΠΥ ξεχωριστά στα πλαίσια υποβολής αιτημάτων ΤοΥΒ.

Ο ΠΧΤΥ υπολογίζει το ύψος της ρήτρας για κάθε ΠΥ ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις προβλέψεις που υπέβαλε ο ΠΥ, μέσω της RC και τις αντίστοιχες υλοποιήσεις κατά το διάστημα απολογισμού. Δεδομένου ότι οι υλοποιήσεις γίνονται για αιτήματα που υποβάλλουν οι ΠΥ στο πλαίσιο σύμβασης για υπηρεσίες ΤοΥΒ μεταξύ της RC και του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλλει τις ρήτρες που έχει αποδεχθεί στην RC και η RC πιστώνει στο επόμενο λογαριασμό του ΠΥ το ποσό που αναλογεί στον ΠΥ.

Το χρονικό διάστημα που αφορά στην υλοποίηση της υπηρεσίας ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ λογίζεται ως ανενεργός χρόνος για την παροχή του BITSTREAM DSL CLASS V και δεν προσμετράται στο σχετικό SLA μεταξύ του ΠΥ και της RC. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως της συμμόρφωσης ή όχι του ΠΧΤΥ με το σχετικό SLA για την παροχή ΤοΥΒ μεταξύ της RC και του ΠΧΤΥ καθώς και των όποιων ρητρών τυχόν προκύψουν από τη μη συμμόρφωση του ΠΧΤΥ.

#### 9.9.4 Παράδοση υπηρεσιών

##### Ορισμοί

**Πραγματικός χρόνος παράδοσης:** Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.

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

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

**Συμφωνία βλαβών:** Η συμφωνία μεταξύ RC & ΠΥ, για το συνολικό αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο ΠΥ, σε σχέση με το συνολικό αριθμό βλαβών που διαχειρίστηκε η RC και οφείλονται σε υπαιτιότητά του.

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

**Εργάσιμες ώρες (ΕΩ):** Ορίζεται από την RC ένα οκτάωρο μεταξύ 07.00 πμ έως 16.00 μμ

**Χρόνος παράδοσης:** Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στην RC, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π/Σ.

**Ανενεργός χρόνος SLA για την παράδοση (parked time):** Είναι ο συνολικός χρόνος παράδοσης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου της RC, λογίζεται και το χρονικό διάστημα που αφορά στην υλοποίηση της υπηρεσίας ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ .

**Ανενεργός χρόνος SLA για την άρση βλάβης (parked time):** Είναι ο συνολικός χρόνος άρσης βλάβης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου της RC, λογίζεται και κάθε σχετική ενέργεια/διαδικασία χειρισμού που εκκινεί προς τον

ΠΧΤΥ μέχρι και την ολοκλήρωσή της, συμπεριλαμβανομένης και της διαδικασίας συνδυαστικού ραντεβού,

#### 9.9.4.1 Χρόνοι παράδοσης

Για τον υπολογισμό του SLA των υπηρεσιών Bitstream DSL CLASS V, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον ΠΥ στην RC. Η RC θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Παράδοση BITSTREAM DSL CLASS V σε μη υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
2	Παράδοση BITSTREAM DSL CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
3	Παράδοση BITSTREAM DSL CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη BITSTREAM DSL CLASS V της RC	3	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
4	Αλλαγή ταχύτητας	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ

Στους ανωτέρω χρόνους δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος ο οποίος απαιτείται για την παροχή ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ στην RC. Κατά τη διάρκεια παροχής του ΤοΥΒ η σχετική αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση, «Αναμονή Παράδοσης ΤοΥΒ».

Σε κάθε περίπτωση η RC παρέχει διαθέσιμες πληροφορίες που αφορούν βήματα των διαδικασιών παράδοσης υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας.

Στον υπολογισμό του πραγματικού χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V εξαιρούνται οι ανενεργοί χρόνοι που οφείλονται σε μη υπαιτιότητα RC, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

#### 9.9.4.2 Ρήτρες Παράδοσης

##### 9.9.4.2.1 Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη

Στην περίπτωση κατά την οποία η RC προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του ΠΥ για BITSTREAM DSL CLASS V, ενώ έχει ολοκληρωθεί το στάδιο της επιλεξιμότητας από την πλευρά της RC, καταπίπτει σε βάρος της RC ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

Η RC απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω ρήτρας εάν η απόρριψη της αίτησης του ΠΥ οφείλεται στην απόρριψη του σχετιζόμενου αιτήματος ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ ή το αίτημα του ΠΥ απορρίφθηκε από την RC ως αποτέλεσμα μη αποδεκτής υποβολής αντίστοιχου αιτήματος ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που ο ΠΧΤΥ απορρίψει μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας τον ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί η RC στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V στον ΠΥ, η RC καταβάλει στον ΠΥ το 75% της σχετικής ρήτρας απόρριψης μετά την επιλεξιμότητα, η οποία προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλει ο ΠΧΤΥ στην RC.

#### 9.9.4.2.2 Ρήτρα Παράδοσης Υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας που προβλέπονται ανωτέρω στην παράγραφο «Χρόνοι παράδοσης» με υπαιτιότητα της RC θα εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα
<b>1<sup>η</sup> – 6<sup>η</sup></b>	Το <b>3%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
<b>7<sup>η</sup> – 12<sup>η</sup></b>	Το <b>6%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
<b>13<sup>η</sup> και μετά</b>	Το <b>12%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ποσοστό 95%, του συνόλου των καθυστερημένων αιτημάτων (όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση), που διαπιστωμένα οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V, εάν η καθυστέρηση οφείλεται στον ΠΧΤΥ κατά την παράδοση του ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί η RC στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V στον ΠΥ, η RC καταβάλει στον ΠΥ το 75% της σχετικής ρήτρας που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλει ο ΠΧΤΥ στην RC.

## 9.9.5 Βλάβες υπηρεσιών

### 9.9.5.1 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

#### 9.9.5.1.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Η RC υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Είδος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης BITSTREAM DSL CLASS V
BITSTREAM DSL CLASS V	1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
Καλωδιακή βλάβη	3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ

Ο χρόνος άρσης θα εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) αναγγελίας της βλάβης από τον ΠΥ στην RC.

Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V, στον χρόνο αυτό δεν προσμετρείται ο χρόνος ο οποίος πιθανά απαιτηθεί για την άρση τυχούσας βλάβης στον ΤοΥΒ οπότε και η βλάβη θα βρίσκεται σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ». Ο χρόνος από την στιγμή της δήλωσης βλάβης στον ΠΧΤΥ έως και την αποκατάσταση της από τον ΠΧΤΥ θα λογίζεται ως ανενεργός.

Στην περίπτωση που η δήλωση βλάβης αφορά τη μη αποδοχή υπηρεσίας από τον ΠΥ, ο χρόνος από τη δήλωση βλάβης στον ΠΧΤΥ έως και την αποκατάστασή της από τον ΠΧΤΥ θα λογίζεται ως ανενεργός όσον αφορά τον χρόνο παράδοσης της υπηρεσίας από την RC στον ΠΥ. Ο χρόνος άρσης βλάβης στο πλαίσιο μη αποδοχής υπηρεσίας από τον ΠΥ θα περιλαμβάνεται στον χρόνο παράδοσης της υπηρεσίας και οι συγκεκριμένες βλάβες δεν θα συμμετέχουν στον υπολογισμό ρητρών από βλάβες.

Σε περίπτωση που, σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλει στην RC ρήτρα για καθυστέρηση άρσης βλάβης ΤοΥΒ που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, η RC καταβάλει στον ΠΥ το 75% της συγκεκριμένης ρήτρας.

#### 9.9.5.1.2 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

Σε περίπτωση που η RC υπερβεί τον ως άνω πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΠΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΥ. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών, εάν η ενημέρωση του ΠΥ, δεν πραγματοποιηθεί εντός δύο (2) ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, η RC για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο Π/Σ της RC χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα.

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Εφαρμόσιμη Ρήτρα
1 <sup>η</sup> – 4 <sup>η</sup>	Το <b>1/11</b> του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
για την 5 <sup>η</sup> και μετά	Το <b>1/5</b> του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των BITSTREAM DSL CLASS V (στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών με καθυστέρηση όπου εξαιρούνται αυτές με τη μικρότερη καθυστέρηση).

Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

## 9.10 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL CLASS V

### 9.10.1 Αριθμός VLANs

Σε λογικό επίπεδο η RC παρέχει τουλάχιστον 4 λογικά κυκλώματα (VPI/VCI ή VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή. Ενδεικτικά:

- VLAN 835: πρόσβασης στο διαδίκτυο (internet)
- VLAN 836: χρήση τηλεόρασης – Video (IPTV/VoD)
- VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για οικιακούς χρήστες
- VLAN 838: υπηρεσιών διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)

### 9.10.2 Μηχανισμοί QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ορίζονται συνολικά 4 διαφορετικές κλάσεις για προτεραιοποίηση της κίνησης με τα αντίστοιχα ποσοστά ως εξής:

Class	Ποσοστό κίνησης
Control class	2%

High class	10%
Medium class	38%
Best effort	50%

Η συνδρομητική κίνηση θα αντιστοιχίζεται σε κάθε μία από αυτές με βάση την τιμή 802.1p. Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V τιμή 802.1p θα έχει ήδη τεθεί πριν η κίνηση εισέλθει στο δίκτυο της RC. Συγκεκριμένα ορίζονται:

- CLASS\_Control: 802.1p = 6,7
- CLASS\_High: 802.1p = 4,5
- CLASS\_Medium: 802.1p = 2,3
- Best\_Effort: υπόλοιπες τιμές

Όταν η κίνηση εισέρχεται στον κόμβο συγκέντρωσης, από την πλευρά της RC γίνεται έλεγχος του ρυθμού κίνησης για κάθε κλάση και επιβεβαίωση ότι η κίνηση του συγκεκριμένου τύπου καταλαμβάνει μέχρι το ποσοστό του εύρους ζώνης του uplink που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κλάση (policing). Τυχόν κίνηση που θα ξεπερνά αυτό το ποσοστό θα γίνεται remark από την RC και θα δρομολογείται στο δίκτυο της RC ως Best Effort.

Ο εξοπλισμός κόμβου συγκέντρωσης διατηρεί τα 802.1p markings της εισερχόμενης κίνησης.

### 9.10.3 Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου

Μέσω του Π/Σ, η RC θα παρέχει στους ΠΥ που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V και ειδικότερα τα στοιχεία:

- DSLAM/OLT type
- DLSAM/OLT code
- DSLAM/OLT slot
- DSLAM/OLT port

Τα παραπάνω στοιχεία μαζί με την πληροφορία του ΦAY, θα ενημερώνονται στο Π/Σ αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας και πριν την ολοκλήρωση της κατασκευής και με χρήση μηχανισμών DHCP Option 82 και PPPoE intermediate Agent (με την ολοκλήρωση του provisioning).

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου της RC



και παρέχεται προς τον ΠΥ ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Οι ΠΥ με βάση την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες – χρήστες τους καθώς και τα σχετικά CPEs ή/και STBs για τα οποία οφείλουν να κρατούν αναλυτικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, η RC ενημερώνει σε εύλογο χρόνο και σε κάθε περίπτωση πριν την αρχική ενεργοποίηση νέου ενεργού εξοπλισμού, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των παρόχων.

#### **9.10.4 Multicast / IPTV**

Οι υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V θα δίνουν τη δυνατότητα υποστήριξης multicast κίνησης με κύριο στόχο την παροχή υπηρεσίας IPTV.

Για το σκοπό αυτό σε κάθε κόμβο συγκέντρωσης RIX ο ΠΥ θα παραδίδει σε ξεχωριστό λογικό κύκλωμα (L2 VLAN), μέσα από το υπάρχον φυσικό κύκλωμα διασύνδεσής του, την multicast κίνηση την οποία θέλει να διαθέσει προς τους τελικούς του πελάτες – χρήστες.

Για την επικοινωνία με τον τελικό πελάτη – χρήστη θα χρησιμοποιείται το VLAN 836 και το πρωτόκολλο IGMPv2 το οποίο θα πρέπει να υποστηρίζεται από το CPE ή/και το STB του ΠΥ.

Ο μέγιστος αριθμός multicast groups τα οποία υποστηρίζονται ανά ΠΥ θα αποτελέσει σημείο διευκρίνησης με βάση τα αιτήματα των ΠΥ και το συνολικό αριθμό multicast groups όλων των ΠΥ τα οποία θα κληθεί να υποστηρίξει το δίκτυο της RC, λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών του εξοπλισμού της RC.

#### **9.10.5 Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των iptv υπηρεσιών του παρόχου**

Η υπηρεσία IPTV στην πλευρά της RC θα παρέχεται μέσω διαφορετικού προφίλ στο δίκτυο πρόσβασης, το οποίο θα ενεργοποιεί την δυνατότητα multicast για το συγκεκριμένο VLAN. Το προφίλ αυτό θα παρέχεται σε κάθε υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V ανεξάρτητα από το ρυθμό καθόδου εφ' όσον είναι τεχνικά εφικτό. Ο ΠΥ μπορεί να επιλέγει το προφίλ που απαιτείται, ώστε να παρέχει ή να καταργεί την υπηρεσία IPTV στους συνδρομητές του, με την αντίστοιχη εφάπαξ χρέωση. Ειδικότερα θα παρέχονται οι κάτωθι δυνατότητες από το αρχικό αίτημα:

- Κατάθεση αίτησης με συγκεκριμένη παράμετρο, η οποία θα πρέπει να ενεργοποιεί από την αρχή το IPTV profile αντί του default profile, ώστε ο συνδρομητής να λαμβάνει υπηρεσία άμεσα.
- Κατάθεση αίτησης εκ των υστέρων, για τροποποίηση profile IPTV
- Κατάθεση αίτησης εκ των υστέρων, για επαναφορά profile IPTV

Στη περίπτωση της εκ των υστέρων κατάθεσης το αίτημα αλλαγής του profile υποβάλλεται στο Π/Σ και ολοκληρώνεται το αργότερο εντός δύο εργάσιμων ημερών (2 ΕΗ) από την ημερομηνία υποβολής, με την ολοκλήρωση του οποίου ο ΠΥ χρεώνεται με το εφάπαξ τέλος αλλαγής profile, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

Σε περίπτωση αλλαγής ορίου κατά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, θα ενεργοποιείται στον συνδρομητή το profile το οποίο είχε στο προηγούμενο όριο, χωρίς την ανάγκη πρόσθετης αίτησης.

#### **9.10.6 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V**

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται με ευθύνη του ΠΥ, Τερματικός Εξοπλισμός (Δικτύου και Πελάτη) συμβατός με προδιαγραφές που θέτει η RC με ευθύνη του ΠΥ.

Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΥ ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει η RC στο Π/Σ.

Η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο RC και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον ΠΥ ή τρίτο.

Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες η RC λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΥ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που η RC διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, να υποβαθμίζει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό, ενημερώνοντας παράλληλα τον ΠΥ, ο οποίος με τη σειρά του οφείλει να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη.

Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΥ.

### **9.11 Υποβολή αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή**

#### **9.11.1 Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή**

Οι αιτήσεις υποβάλλονται από τον συνδρομητή στον Πάροχο από τον οποίο επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V με τους ακόλουθους τρόπους:

- εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,
- με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,

Η εν λόγω αίτηση αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες, των οποίων τα έννομα αποτελέσματα εκκινούν από την ημερομηνία παράδοσης του τοπικού βρόχου/υποβρόχου.

Ο τελικός χρήστης δεσμεύεται να εξοφλήσει απολογιστικά τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανε από τους Παρόχους μέχρι την ημερομηνία διακοπής και αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέψει στους εν λόγω Παρόχους τις οποιαδήποτε τερματικές διατάξεις (κυριότητας των εν λόγω Παρόχων) που αυτοί είχαν τυχόν εγκαταστήσει στο χώρο του για την υποστήριξη της παροχής των λαμβανομένων υπηρεσιών. Η καταβολή των οφειλομένων του συνδρομητή προς τους εν λόγω Παρόχους δεν αποτελεί προϋπόθεση για τη διακοπή των υπηρεσιών που λαμβάνει από αυτούς και την παροχή υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V.

Ο Πάροχος υποχρεούται να καταχωρήσει το αίτημα του καταναλωτή στο Π/Σ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του καταναλωτή.

Ο νόμιμος κάτοχος της γραμμής είναι το φυσικό πρόσωπο στο όνομα του οποίου εκδίδεται από τον ΟΤΕ ή τον Πάροχο ο λογαριασμός για τις υπηρεσίες που παρέχονται πάνω από τον ΤοΒ ή ΤοΥΒ. Η ταυτοποίηση του νόμιμου κατόχου επιτυγχάνεται με την προσκόμιση πρόσφατου λογαριασμού του συνδρομητή.

#### **9.11.2 Αίτηση / Εξουσιοδότηση καταναλωτή**

##### **Υπόδειγμα Α1. Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V σε ενεργό συνδρομητή ΠΧΤΥ**

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η ..... του ..... , με ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή ..... , με ΑΦΜ ..... και ΔΟΥ ..... , κάτοικος της Πόλης:....., Περιοχή:....., Οδός:....., Αριθμ..... και κάτοχος της τηλεφωνικής σύνδεσης ..... (10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συνδρομητής του ανωτέρω αναφερόμενου συνεστραμμένου ζεύγους καλωδίων και εξουσιοδοτώ την εταιρεία .....νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από τρίτους παρόχους.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν

εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία: .....

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Όνοματεπώνυμο :

Όνοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Υπογραφή

## 10 ΕΝΟΤΗΤΑ 10 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V

### 10.1 Συντμήσεις

<b>A/Κ</b>	Αστικό Κέντρο
<b>Π/Σ</b>	Πληροφοριακό Σύστημα της Rural Connect
<b>RC</b>	Rural Connect
<b>ΠΥ</b>	Πάροχος Υπηρεσίας
<b>ΚΠΣΠ LTE</b>	Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας LTE της Rural Connect
<b>RIX</b>	Περιφερειακός κόμβος διασύνδεσης νησίδας της Rural Connect
<b>ΚΟΙ</b>	Καλώδιο Οπτικών Ινών
<b>ΦΑΣΤΧ</b>	Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη

### 10.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V της Rural Connect (RC) δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) να προσφέρει στον Τελικό Χρήστη ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του LTE εξοπλισμού της RC, ο οποίος είναι εγκατεστημένος στον Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας LTE της Rural Connect (ΚΠΣΠ LTE).

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται ο εξοπλισμός της RC, στο ΚΠΣΠ LTE κοντά στον Τελικό Χρήστη.

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη Διεπαφή τύπου Ethernet (100BASE-TX) της συσκευής πρόσβασης LTE MODEM της RURAL CONNECT στο χώρο του Τελικού Χρήστη, (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό RIX της RC.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

- Διεπαφή τύπου Ethernet (100BASE-TX) της συσκευής πρόσβασης LTE MODEM της RURAL CONNECT στο χώρο του Τελικού Χρήστη, και
- του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο RIX της RC στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των ΚΠΣΠ LTE (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

Η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V παρέχεται μόνο στα σημεία που υπάρχει εγκατεστημένος κόμβος ΚΠΣΠ LTE. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ.

Το σημείο παρουσίας (RIX) της RC συγκεντρώνει συνδέσεις των ΚΠΣΠ LTE. Η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου ο τελικός χρήστης δεν καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ LTE της RC.

### 10.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- **Προϋπόθεση 1:** Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με το παρόν Σύμβαση με την RC.
- **Προϋπόθεση 2:** Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει την υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ LTE και να έχει διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.
- **Προϋπόθεση 3:** Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός περιοχής κάλυψης του ΚΠΣΠ LTE της RC. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά μέσω των Π/Σ.

### 10.4 ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, παρέχεται σε συνδυασμό με την υφιστάμενη υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ LTE και την διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.

### 10.5 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ

Η παροχή της υπηρεσίας είναι αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης BITSTREAM LTE CLASS V υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου 9.7.12.

### 10.6 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V

#### 10.6.1

#### 10.6.2 Στοιχεία της υπηρεσίας

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ LTE, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των προαιρετικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακα 10-1 Πίνακας 9-1. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο Π/Σ. Τα πακέτα των υπηρεσιών αναλύονται στον Πίνακα 10-1.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Downstream/Upstream)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (ΝΑΙ / ΟΧΙ)
BITSTREAM LTE CLASS V30	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 3 Mbps	ΟΧΙ
BITSTREAM LTE CLASS V50	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 50 Mbps / μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 5 Mbps	ΟΧΙ

Πίνακας 10-1 Υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V

### 10.6.3 Διαδικασία Παροχής BITSTREAM LTE CLASS V

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ και πραγματοποιείται μέσω της υποβολής Αίτησης παροχής BITSTREAM LTE CLASS V.

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει η RC, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας.

Συγκεκριμένα στον έλεγχο διαθεσιμότητας υπηρεσίας ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχεται αν αυτός βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου ΚΠΣΠ LTE της RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V. Επίσης, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει η RC στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Ο Τελικός Χρήστης καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Με διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Με χρήση του ΦΑΣΤΧ στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο της RC.
- Συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή.

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ, που κατά την κρίση του ΠΥ απαιτεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V. Επίσης η πρωτότυπη αίτηση παροχής BITSTREAM LTE CLASS V περιλαμβάνει αποδοχή του συνδρομητή για την εγκατάσταση στις εγκαταστάσεις του συσκευής πρόσβασης τεχνολογίας LTE (LTE MODEM) της RURAL CONNECT. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α1 της παραγράφου 10.10.2 και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στην RC και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπουν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιο πάροχο τις προμηθεύεται.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής BITSTREAM LTE CLASS V σε μη υφιστάμενο συνδρομητή, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ της RC, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ της RC.

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.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη που καταχωρεί ο ΠΥ στο Π/Σ της RC καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους.

Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ της RC. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ της RC, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσης τους.

Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ από το Π/Σ με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης αίτησης.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, συνεχίζεται ο έλεγχος επιλεξιμότητας.

### **Βήμα 1: Έλεγχος Επιλεξιμότητας**

Μετά την καταχώριση της αίτησης, αυτή μεταβαίνει στο στάδιο του ελέγχου επιλεξιμότητας.

Ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει α) τον έλεγχο ότι η εν λόγω διεύθυνση εξυπηρετείται από ΚΠΣΠ LTE και παρέχεται BITSTREAM LTE CLASS V και β) τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη χωρητικότητα στο ΚΠΣΠ LTE).

(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης ΚΠΣΠ LTE της RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V.

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη χωρητικότητα στο ΚΠΣΠ LTE)

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου της RC, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται σχετικό μήνυμα μέσω του Π/Σ για το ότι απαιτείται αναβάθμιση δικτύου της RC.



Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται με κατάλληλο λόγο απόρριψης, με τον οποίο η RC θα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση χωρητικότητας στο ΚΠΣΠ LTE
- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων, ενημερώνοντας με κατάλληλο μήνυμα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Στη περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 10.6.8.

Η σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V θεωρείται επιλέξιμη όταν δεν συντρέχει περίπτωση απόρριψης της σχετικής αίτησης σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος BITSTREAM LTE CLASS V μπορεί να αφορά έναν εκ των κάτωθι κατηγοριών:

- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Λανθασμένη ή ασαφής διεύθυνση
- Άγνωστη διεύθυνση
- Μη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου προς τον τελικό χρήστη από την RC μετά την πάροδο τριμήνου από την αρχική αίτηση (αφορά αιτήματα που έχουν μπει σε αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων της RC)
- Ο Τελικός Χρήστης δεν βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου ΚΠΣΠ LTE της RC όπως ανακοινώνονται στο Π/Σ της RC.

## **Βήμα 2**

Η RC ελέγχει αν ο ΦΑΣΤΧ του Τελικού Χρήστη είναι ήδη ενεργός στην RC και στην περίπτωση που στον συγκεκριμένο τελικό χρήστη παρέχεται ήδη υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V από την RC αυτή η διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 5 και στη συνέχεια στην διαδικασία της παραγράφου 10.6.6 για την Παράδοση Παραλαβή της Υπηρεσίας.

## **Βήμα 3**

Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας η RC μεταβιβάζει προς τον ΠΥ μέσω του Π/Σ τις απαραίτητες ενημερώσεις / πληροφορίες συμπεριλαμβανομένου και του Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη (ΦΑΣΤΧ).

Εφόσον είναι εφικτή η ικανοποίηση του αιτήματος, ο ΠΥ θα ενημερώνεται για την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης μέσω του Π/Σ της RURAL CONNECT και το προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του BITSTREAM LTE CLASS V, και για το χρονικό παράθυρο των 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο της RC στη διεύθυνση του τελικού χρήστη. Σε αυτή την περίπτωση, εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει

και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες με σκοπό να συντονίσει τις δύο διαδικασίες, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ο Τελικός Χρήστης θα μείνει χωρίς υπηρεσία.

#### **Βήμα 4**

Η υλοποίηση της παράδοσης της εγκατάστασης της συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία η RC έχει ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Ο ΠΥ δύναται, εντός του χρονικού περιθωρίου που έχει ορίσει η RC, να παρευρίσκεται κατά τη διάρκεια των εργασιών εγκατάσταση συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη χωρίς τη δυνατότητα οιασδήποτε παρέμβασης. Ο ΠΥ οφείλει να έχει ενημερώσει τον συνδρομητή για το ραντεβού, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην εισαγωγή του κτιρίου. Ο ΠΥ δύναται να δηλώσει κατά την υποβολή του αιτήματος στο Π/Σ, τηλέφωνο επικοινωνίας του τελικού πελάτη, προκειμένου να διευκολύνεται η παράδοση της υπηρεσίας. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 9.7.3

Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο (αδυναμία ή/και άρνηση πρόσβασης), ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 10.6.7.

#### **Βήμα 5**

Η RC προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παροχής της υπηρεσίας (provisioning) ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον ΠΥ για τις Πληροφορίες Δικτύου της RC ανά Συνδρομητή. Η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως μετά την επιλεξιμότητα του αιτήματος από την RC και τη δέσμευση πόρων στο δίκτυο της RC.

Η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο ΠΥ ενημερώνεται από το της RC για την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης του BITSTREAM LTE CLASS V. Στην περίπτωση που στον συγκεκριμένο τελικό χρήστη παρέχεται ήδη υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V από την RC, ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ και η υπηρεσία ενεργοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της παραγράφου 10.8.4.1, ώστε να μπορεί να υπάρξει συντονισμός με πιθανό αίτημα φορητότητας και ο ΠΥ υποβάλει άμεσα το σχετικό αίτημα φορητότητας.

Ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή ενημερώνεται μέσω του της RC στην περίπτωση που ο τελικός χρήστης ήταν ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC.

Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, η RC και ο ΠΥ υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του BITSTREAM LTE CLASS V να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα.

#### **Βήμα 6**

Η RC ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος BITSTREAM LTE CLASS V, ώστε ο ΠΥ να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (ολοκλήρωση αιτήματος φορητότητας, κλπ) για την παροχή των λιανικών υπηρεσιών στον

Τελικό Χρήστη. Για την παράδοση – παραλαβή της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 10.6.6.

#### 10.6.4 Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης

Σε περίπτωση που η RC, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία εγκατάστασης συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη, ενημερώνεται ο ΠΥ άμεσα μέσω του Π/Σ, για το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο, εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση εγκατάστασης συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη.

#### 10.6.5 Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Η αίτηση της αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας θα γίνεται για ενεργές συνδέσεις BITSTREAM LTE CLASS V μέσα από ειδικά διαμορφωμένο αίτημα του Π/Σ στο οποίο θα δίνεται η δυνατότητα επιλογής των επιθυμητών παραμέτρων. Ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος αλλαγής ταχύτητας, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ.

#### 10.6.6 Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργασιμών ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος BITSTREAM LTE CLASS V να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του BITSTREAM LTE CLASS V.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το BITSTREAM LTE CLASS V:

1. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο Π/Σ «Αποδοχή BITSTREAM LTE CLASS V».
2. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο Π/Σ «Μη Αποδοχή BITSTREAM LTE CLASS V». Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο 10.7 (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο Π/Σ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από την RC. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:
  - Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης της RC ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM LTE CLASS V θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.
  - Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης της RC ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM LTE CLASS V, θεωρείται η

ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του BITSTREAM LTE CLASS V, όπως αποτυπώνεται στο Π/Σ.

- Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης χρεώνεται στον ΠΥ που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από την RC προς τον ΠΥ ξεκινά:

- Στην περίπτωση αποδοχής του BITSTREAM LTE CLASS V, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V,
- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM LTE CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη της RC, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του BITSTREAM LTE CLASS V),
- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM LTE CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΥ την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V.

#### **10.6.7 Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο**

##### **10.6.7.1 Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση**

Εάν η RC σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας, ως αποδεικτικό επίσκεψης του συνεργείου της RC. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του Π/Σ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου της RC, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που η RC δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο ΠΥ χρεώνεται κατά περίπτωση τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης».

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέψει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό», τότε η RC ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του Π/Σ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας της RC, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα πραγματοποιηθεί εντός του ως άνω διαστήματος. Αυτό ισχύει κάθε φορά που απαιτείται νέο ραντεβού λόγω κλειστού κτιρίου.

Η ίδια διαδικασία που περιγράφεται ως άνω θα ακολουθηθεί σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για δεύτερη φορά το οίκημα κλειστό κατά την προγραμματισμένη επίσκεψη.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα τότε:

- i. παγώνει το αίτημα στο Π/Σ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και
- ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία».

Ο ΠΥ εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών δύναται είτε να ακυρώσει την εν λόγω αίτηση είτε να ζητήσει εκ νέου την υλοποίησή της. Ακολούθως διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- i. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.
- ii. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το Π/Σ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης.

#### **10.6.7.2 Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης**

Όταν η μετάβαση συνεργείου της RC κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης, στο χώρο του τελικού χρήστη είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους, αυτή θα πραγματοποιείται εντός του χρονικού παραθύρου τεσσάρων (4) εργάσιμων ωρών, μετά από σχετική ενημέρωση του ΠΥ από την RC, μέσω του Π/Σ, την προηγούμενη ημέρα. Η ενημέρωση του τελικού χρήστη θα γίνεται από τον ΠΥ. Κατά τη μετάβαση του συνεργείου της RC στο χώρο του τελικού χρήστη για την πραγματοποίηση εργασιών συντήρησης (π.χ. άρση βλάβης), δεν θα γίνονται επεμβάσεις οι οποίες θα επηρεάζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ΠΥ. Ο τεχνικός της RC σε κάθε περίπτωση θα επισυνάπτει φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας. Το συνημμένο αποδεικτικό επίσκεψης θα υπάρχει στο Π/Σ. Η RC χρεώνει άσκοπη μετάβαση μετά την επίσκεψη του τεχνικού του στο χώρο του πελάτη σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η υπαιτιότητα της βλάβης είναι του ΠΥ ή το οίκημα ευρέθη κλειστό. Στην περίπτωση που κατά την αρχική δήλωση βλάβης δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη του ΠΥ (ΚΛΕΙΣΤΟ) και συνεπώς δεν ήταν δυνατή η άρση της βλάβης από την RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης ενώ στην συνέχεια αν πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού το οποίο εάν λήξει με υπαιτιότητα της RC, δεν θα αλλάζει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και η RC θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπής μετάβασης του συνδυαστικού ραντεβού

#### **10.6.8 Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου**

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου της RC το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα τριών (3) μηνών και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας.

Ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη σειρά των ανωτέρω αιτημάτων στην ενιαία λίστα μέσω του Π/Σ της RC με κατάλληλη επιλογή του αιτήματος. Επιπρόσθετα, θα έχει τη δυνατότητα μέσω του Π/Σ να βλέπει σε ενιαία λίστα το σύνολο των εκκρεμών

αιτημάτων του και τη σειρά προτεραιότητας του καθενός από αυτά, λαμβάνοντας υπόψη τα αιτήματα των άλλων ΠΥ.

Εάν ο ΠΥ ακυρώσει το αίτημα πριν την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου τότε η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ. Εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου, η RC θα χρεώσει τον ΠΥ με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης. Αν παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των τριών (3) μηνών, χωρίς να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία, η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ.

#### **10.6.9 Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού**

Στη περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από πλευράς RC, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς RC, τότε η RC θα ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης/ραντεβού τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής. Στο Π/Σ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού. Σε κάθε περίπτωση η RC δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας.

Όλες οι ημερομηνίες θα περιλαμβάνουν προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η κάθε επίσκεψη για την υλοποίηση.

#### **10.6.10 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V**

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης BITSTREAM LTE CLASS V. Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της φορητότητας αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή της RC.
- ii. Αίτηση μετάβασης από BITSTREAM LTE CLASS V ΠΥ1 σε BITSTREAM LTE CLASS V ΠΥ2.
- iii. Αίτηση μεταβολής χαρακτηριστικών (αλλαγής ταχύτητας, προσθήκης/αφαίρεσης προφίλ), υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.
- iv. Αίτηση κατάργησης.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο Π/Σ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο για το οποίο υπεβλήθη η αίτηση. Ο ΠΥ υποχρεούται να γνωστοποιεί τον

Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, μέσω υποχρεωτικής αναγραφής του στα στοιχεία του τιμολογίου/ λογαριασμού που αποστέλλει σε αυτόν.

- Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.
- Σε κάθε περίπτωση η RC λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

#### **10.6.11 Ακύρωση αίτησης παροχής**

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής BITSTREAM LTE CLASS V ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης του.

Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των ανωτέρω οριζόμενων ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δεν θα οφείλεται σε υπαιτιότητα της. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός της RC, τότε ο ΠΥ θα χρεωθεί άσκοπη μετάβαση.

#### **10.6.12 Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας**

Τα αιτήματα μεταβολής χαρακτηριστικών υπηρεσίας αφορούν στην τροποποίηση μιας ήδη παρεχόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

Εάν η αίτηση αφορά αλλαγή της ταχύτητας της σύνδεσης, ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ της RC.

#### **10.6.13 Κατάργηση υπηρεσίας**

Μία σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V μπορεί να καταργηθεί είτε:

- με αίτηση κατάργησης του BITSTREAM LTE CLASS V από τον ΠΥ, είτε
- με αίτηση μετάβασης σε υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V άλλου ΠΥ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση

Η κατάργηση υλοποιείται εντός δέκα (10) ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη μέρα από την υποβολή του αιτήματος.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον νέο ΠΥ η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

## 10.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

### 10.7.1 Γενικά

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν την αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις BITSTREAM LTE CLASS V καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα της RC.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το Π/Σ.

Οι αναγγελίες βλαβών μπορούν να πραγματοποιούνται σε 24-ώρη βάση 365 μέρες το χρόνο.

Βλάβες που αναγγέλλονται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες θεωρούνται ότι κατατέθηκαν την πρώτη εργάσιμη ώρα της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Για κάθε βλάβη που αναγγέλλεται στο Π/Σ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (ΜΑΒ) και τη χρονοσήμανση της αναγγελίας.

Κάθε βλάβη λαμβάνει ένα χαρακτηριστικό κατάσταση προκειμένου να αποτυπώνονται οι κάτωθι κατηγορίες. Τα λεκτικά των καταστάσεων θα καθοριστούν στο Πληροφοριακό Σύστημα της RC:

- «Υπό Υποβολή», για βλάβες που δεν έχουν αναγγελθεί ακόμα αλλά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα.
- «Υποβληθείσα», για βλάβες που έχουν αναγγελθεί και δεν έχει γίνει καμία ενέργεια από την πλευρά της RC.
- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες η RC έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και RC.
- «Ολοκληρώθηκε», για βλάβες τις οποίες ο σχετικός έλεγχος έχει ολοκληρωθεί.
- «Επιστροφή στον ΠΥ» στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από το ΠΥ.
- «Προς Επανεέλεγχο» για τις περιπτώσεις που ο ΠΥ προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης και ζητήσει επανεξέταση χωρίς τη διενέργεια συνδυαστικού ραντεβού.



- «Απαιτείται μετάβαση στον χώρο του συνδρομητή» στις περιπτώσεις όπου για λόγους ελέγχου, συνεργείο της RC θα πρέπει να μεταβεί στο χώρο του συνδρομητή

Σε κάθε αλλαγή κατάστασης αποστέλλεται ειδοποίηση στον ΠΥ μέσα από το Π/Σ η οποία θα περιλαμβάνει τον MAB, τη νέα κατάσταση της βλάβης καθώς και τη χρονοσήμανση της μετάβασης στην νέα κατάσταση.

#### 10.7.2 Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα συνδεσιμότητας με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του τελικού συνδρομητή, παρέχεται η δυνατότητα στον ΠΥ να προχωρήσει σε αυτοματοποιημένο «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη». Για το σκοπό αυτό ο ΠΥ επιλέγει «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη» και εισάγει στο Π/Σ το σχετικό Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη (ΦΑΣΤΧ) στην περίπτωση του προϊόντος BITSTREAM LTE CLASS V.

Το Π/Σ επιστρέφει:

- αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο ΦΑΣΤΧ αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.
- αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό ΦΑΣΤΧ ή ο ΦΑΣΤΧ χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη».
- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό RC που εξυπηρετεί η συγκεκριμένη σύνδεση (αν υπάρχουν).

Ο ΠΥ ελέγχει για την ορθότητα των VLAN IDs που χρησιμοποιεί στο δίκτυό του. Στην περίπτωση λάθους διορθώνει τη διαμόρφωση του εξοπλισμού του και ελέγχει για την κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη.

Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει το συγκεκριμένο Πελάτη, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να δηλώσει ειδικού τύπου βλάβη στο Π/Σ χωρίς να προβεί σε περαιτέρω έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται στον ΠΥ έως ότου επιλυθεί το πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό RC που επηρεάζει τη σύνδεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ΦΑΣΤΧ /Αριθμό Κυκλώματος. Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα RC μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από την RC. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA BITSTREAM LTE CLASS V. Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφόσον ο συνδρομητής εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία, ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης.

Η κατάθεση του αιτήματος γίνεται μέσω του Π/Σ και αποτελεί προαιρετικό βήμα στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, ενώ μηχανισμός θα ελέγχει την ισχύ πολιτικής ορθής χρήσης. Η πολιτική ορθής χρήσης διαμορφώνεται με βάση το προφίλ βλαβών του ΠΥ ως εξής: Ο κάθε πάροχος έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία προκαταρκτικού ελέγχου της παρούσας παραγράφου στη διάρκεια ενός μηνός, αριθμό φορών ίσο με τον μέσο όρο ανά

μήνα του αριθμού των βλαβών που υπέβαλλε ο πάροχος το προηγούμενο τρίμηνο προσαυξημένο κατά ποσοστό 10%.

### 10.7.3 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V

#### 10.7.3.1 Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης RC).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του πεδίο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε η RC να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

ΦΑΣΤΧ	< Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη >
Σχετικοί MAB	<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης> Συμπληρώνεται προαιρετικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί MAB
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< free text >
Σύμπτωμα Βλάβης	< δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα>  ΑΛΒ - ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ  ΔVP - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ VoIP  ΔITV - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ IPTV  ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ  ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ  ΔΠΔ – ΔΕ ΠΑΙΡΝΕΙ IP
Έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Περιγραφή Βλάβης	< free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< Τηλέφωνο >
Αποδοχή όρων*	Checkbox αποδοχής κειμένου - Δηλώνω ότι έχω προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για λύση του προβλήματος και

	εξουσιοδοτώ την RC να προβεί σε όποιες άλλες ενέργειες για άρση της βλάβης.
Όνοματεπώνυμο τελικού πελάτη	<free text>
Τηλέφωνο επικοινωνίας τελικού πελάτη	<τηλέφωνο>

\* Υποχρεωτικό πεδίο

Το Π/Σ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το Π/Σ.

### 10.7.3.2 Επίλυση βλαβών

#### Βήμα 1

Η RC φροντίζει για την επίλυση της βλάβης.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες των RC, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
2. Έκτακτες εργασίες της RC, ο ΠΥ ενημερώνεται για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

#### Βήμα 2α

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται στην συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) που είναι εγκατεστημένη στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη η RC διαβιβάζει τις απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ ούτως ώστε να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την κατάσταση της βλάβης και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης.

Για την πραγματοποίηση των σχετικών μετρήσεων στην συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) ο ΠΥ θα πρέπει να διασφαλίζει την πρόσβαση της RC στον χώρο εγκατάστασης της συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) στο κτήριο του τελικού χρήστη. Προς το σκοπό αυτό κοινοποιεί στην RC το τηλέφωνο του κέντρου διαχείρισης βλαβών και προαιρετικά το τηλέφωνο επικοινωνίας του πελάτη. Η RC χρησιμοποιεί τα τηλέφωνα επικοινωνίας ως εξής:

- a. με τον πελάτη του ΠΥ για να διευκολύνει την πρόσβαση στην συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) από τα συνεργεία της RC
- b. με το κέντρο διαχείρισης βλαβών του ΠΥ για να ζητήσει ή να παρέχει πληροφορίες όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο από την φύση και την εξέλιξη της βλάβης.

#### Βήμα 3

Βλάβες που αφορούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας θα γίνονται αποδεκτές εφόσον τηρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- A. Σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» : Η RC θα προχωρά στο έλεγχο της υπηρεσίας για δηλωμένη υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 20% της συνολικής ονομαστικής ταχύτητας (upstream και downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη βρέθηκε να μην τηρεί την παραπάνω προϋπόθεση αυτή θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Ειδικά σε περίπτωση που η εκάστοτε ταχύτητα που καταγράφεται στο Π/Σ μετά από μέτρηση ευρυζωνικότητας στο πλαίσιο άρσης βλάβης με σύμπτωμα «ΧΜΤ – ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» είναι μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας του τρέχοντος εμπορικού πακέτου ή από την ταχύτητα του αμέσως μικρότερου πακέτου χονδρικής από το τρέχον, ο ΠΥ δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης (δηλαδή αίτημα αλλαγής σε χαμηλότερη ταχύτητα), σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 10.6.5.

Εφόσον έχει υποβληθεί βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» όπου παρά τις ενέργειες που έχουν γίνει δεν κατέστη εφικτό να επιτευχθεί ταχύτητα μεγαλύτερη ή ίση από το ανωτέρω κατώφλι και ο ΠΥ δεν υποβάλει αίτημα υποβάθμισης, ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλει νέα βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ», εφόσον όμως και πάλι η μετρούμενη ταχύτητα συγχρονισμού που αναρτάται στο Π/Σ μετά από ενέργειες στα συστήματα διαχείρισης της RC παραμένει μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας, η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ με κατάλληλη χρέωση του ΠΥ με το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

- B. Σύμπτωμα «ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ» : Οι αποσυνδέσεις θα πρέπει να οφείλονται στο φυσικό μέσο περιοχής ευθύνης της RC και να έχει αποκλειστεί η πιθανότητα προβλήματος στην εσωτερική καλωδίωση του πελάτη. Η συχνότητα δε των αποσυνδέσεων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την ανίχνευσή τους κατά το σχετικό έλεγχο και αποδεδειγμένα να επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή τέλος άσκοπης μετάβασης ανάλογα με την περίπτωση.

#### **Βήμα 4**

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται σε σχετικό Πίνακα που δημοσιεύει η RC στην προσφορά αναφοράς του και στο Π/Σ και περιέχει τουλάχιστον την υπαιτιότητα και την αιτία βλάβης σύμφωνα με τον κάτωθι πίνακα.

Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει και ο ΠΥ μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, θα δίνονται οι εξής δυνατότητες στον ΠΥ:

- A. Να καταχωρεί αίτημα επανελέγχου κατά το οποίο θα δηλώνει το λόγο της αμφισβήτησης και πιθανά νέα στοιχεία που θα βοηθούν στη διάγνωση. Η

κατάσταση της βλάβης θα μεταβεί σε κατάσταση επανελέγχου» και οι όποιες εργασίες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε μία (1) εργάσιμη ημέρα. Στην περίπτωση που ο επανέλεγχος της RC επιστρέψει χωρίς νέο αποτέλεσμα τότε ο ΠΥ θα χρεώνεται αντιστοίχως με τα παρακάτω:

- «Τέλος άσκοπης απασχόλησης» εφόσον ο έλεγχος ολοκληρώθηκε εσωτερικά, δηλαδή χωρίς την μετάβαση συνεργείου στον χώρο του συνδρομητή.
- «Τέλος άσκοπης μετάβασης», εφόσον κρίθηκε απαραίτητο από την RC η μετάβαση συνεργείου για την επανάληψη των μετρήσεων/δοκιμών.
- Β. Να αιτείται συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΥ και RC. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC».

Για τις περιπτώσεις (Α) και (Β) το επιτρεπτό χρονικό διάστημα του αιτήματος επανελέγχου ή συνδυαστικού ανά περίπτωση, θα ορίζεται στις δύο (2) ΕΗ από την ημερομηνία ενημέρωσης για την άρση της βλάβης από την RC. Μετά την παρέλευση των δύο (2) ΕΗ, δεν θα είναι δυνατή καταχώρησης τέτοιου αιτήματος.

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	REBOOT	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ SOFTWARE	RESET/ REBOOT/ RELOAD	RC
BRAS/BNG	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ BRAS	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΧCONNECT	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	RESET	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	REBOOT	RC
ENODEB	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΕΥΞΗΣ	ΕΦΑΡΜΟΓΗ TROUBLESHOOTING PROFILE	RC
ENODEB	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΚΟΜΒΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΒΛΑΒΗ	ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ	ΠΥ

ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΖΕΥΞΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ, ΔΟΚΙΜΕΣ)	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΚΛΕΙΣΤΟ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΜΑΣ ΑΡΝΗΘΗΚΑΝ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ RC ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΠΥ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΗΣ RC ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ RC	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	REBOOT	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ SOFTWARE	RESET/ REBOOT/ RELOAD	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC

#### 10.7.4 Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού

Ο ΠΥ μπορεί να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς την RC, που η RC έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από την RC.

2. Σε συνέχεια μη αποδοχής από τον ΠΥ μίας νέας σύνδεσης, που η RC έκλεισε ως παραδοθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση επίλυσης της βλάβης από την RC.

### **Βήμα 1**

Το αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ καταχωρείται από τον ΠΥ στο Π/Σ. Σε κάθε περίπτωση, για αίτημα που έχει κατατεθεί από τον ΠΥ έως τη λήξη του ωραρίου, η RC ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης ΕΗ.

### **Βήμα 2**

Η RC ελέγχει αν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για αίτημα συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ και σε αρνητική περίπτωση απορρίπτει το αίτημα με αιτιολογία «Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ» αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους.

## **10.7.5 Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ**

### **Βήμα 1**

Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του τελικού συνδρομητή του ΠΥ σε ημερομηνία και ώρα που έχει κοινοποιηθεί στο Π/Σ. Το κάθε ραντεβού αφορά αποκλειστικά μία και μόνο βλάβη και ορίζεται για τις 08.30, 10.00, 11.30, 13.00 ώρες.

Ο ΠΥ οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, άλλως το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ο τεχνικός της RC αποχωρεί εάν ο τεχνικός του ΠΥ καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ' αναλογία και για την RC.

Ο ΠΥ θα έχει φροντίσει να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την επικείμενη επίσκεψη ούτως ώστε να παρέχεται ελεύθερη πρόσβαση στην είσοδο του κτιρίου, τον χώρο εγκατάστασης της συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) και τον χώρο του συνδρομητή με σκοπό την ολοκλήρωση των σχετικών μετρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC.

Στην περίπτωση που κατά το αίτημα της βλάβης (αρχική) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη (ΚΛΕΙΣΤΟ) και στο συνδυαστικό ραντεβού που δεν διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης.

### **Βήμα 2**

Κατά την άρση της βλάβης στο Συνδυαστικό Ραντεβού και εξαρτωμένης της υπαιτιότητας πραγματοποιείται χρέωση είτε στον ΠΥ είτε στην RC. Στην περίπτωση που, από το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ RC και ΠΥ, διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, η RC καταβάλλει στον ΠΥ τόσο τέλος άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού, όσο και τέλος άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης για την αρχική βλάβη, ανάλογα με τις ενέργειες που έγιναν (ως άσκοπη μετάβαση αρχικής βλάβης ορίζεται η μετάβαση του

συνεργείου του ΠΥ για νέο έλεγχο της βλάβης για την οποία εκ των υστέρων- από το συνδυαστικό ραντεβού- αποδείχθηκε ότι δεν έφερε υπαιτιότητα ο ΠΥ).

#### 10.7.6 Ακύρωση αναγγελίας βλάβης

Για την ακύρωση αναγγελίας βλάβης, ο ΠΥ δύναται να προβεί ατελώς σε ακύρωση της βλάβης έως και 1 ώρα μετά την αναγγελία της βλάβης (για την οποία ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω της RC) εφόσον η RC στο μεταξύ δεν έχει προχωρήσει σε ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC, επομένως θα χρεώνεται και με το αντίστοιχο τέλος. Σε περίπτωση που παρέλθει το παραπάνω διάστημα (1 ώρα), ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή μετάβασης ανάλογα με την κατάσταση διαχείρισης της βλάβης που έχει κοινοποιηθεί στον ΠΥ. Η βλάβη θα διέρχεται από διακριτές καταστάσεις ώστε ο ΠΥ να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή ποια θα είναι η οικονομική επίπτωση από την ακύρωση της βλάβης (εάν υπάρχει δυνατότητα ατελούς ακύρωσης, εάν έχουν γίνει ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC).

#### 10.7.7 Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες

Οι προγραμματισμένες εργασίες ή έκτακτες εργασίες αφορούν υποδομές της RC.

Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν:

- επεκτάσεις κέντρων,
- αναβάθμιση του συνδρομητικού δικτύου,
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου πρόσβασης Οπτικών ινών (περιλαμβανομένων της οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ LTE με το RIX),
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου ασυρματικών υποδομών οπισθόζευξης (υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ LTE με το RIX)
- αναβάθμιση ΚΠΣΠ LTE,
- μετατόπιση οπτικών ινών

Η RC διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και διαμόρφωσης της κατάστασης του δικτύου πρόσβασης (περιλαμβανομένων των οπτικών ή ασυρματικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ LTE με το RIX), για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του, υποστήριξης νέων ή/και υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει ή να επηρεάζει δυσμενώς τις παρεχόμενες από τον ΠΥ υπηρεσίες.

Σε κάθε περίπτωση, η RC θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές σε σημεία του δικτύου πρόσβασης. Η RC δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων, (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων, ή πάροχος ρεύματος) ή λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας.



Προγραμματισμένες εργασίες από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι οποίες κρίνεται, με βάση τα δεδομένα της επιστήμης και την κοινή πείρα ότι ενδέχεται να επηρεάσουν δυσμενώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ο αντισυμβαλλόμενος, εκτελούνται υποχρεωτικά σε διαστήματα εκτός ωρών αιχμής. Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζεται το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 όλων των ημερών.

Ειδικότερα, για συγκεκριμένες προγραμματισμένες εργασίες, μικρής χρονικής διάρκειας, δίνεται η δυνατότητα να υλοποιούνται και σε εργάσιμες ώρες, μετά από πρότερη ενημέρωση των ΠΥ, για τη φύση και τη διάρκεια της εργασίας, έτσι ώστε να έχουν αυτοί τη δυνατότητα να ενημερώσουν τους συνδρομητές τους.

Κάθε προγραμματισμένη εργασία θα ανακοινώνεται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω του Π/Σ προς τους ΠΥ τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Ο αντισυμβαλλόμενος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα, εντός δύο (2) ΕΗ, ότι ενημερώθηκε.

Η ως άνω προθεσμία των πέντε (5) ΕΗ μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης στις οποίες υπάρχει ή απώλεια υπηρεσίας ή δυνητική απώλεια υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση δεν απαιτείται επιβεβαίωση από τον αντισυμβαλλόμενο.

Η ενημέρωση περιλαμβάνει:

- i. Τη φύση της εργασίας (αναβάθμιση, συντήρηση κ.λπ.)
- ii. Τον τύπο (έκτακτη/ προγραμματισμένη)
- iii. Σύντομη περιγραφή της
- iv. Το αν ανήκει σε μικρής διάρκειας εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν και σε εργάσιμες ώρες
- v. Την αναμενόμενη διάρκεια των εργασιών.
- vi. Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας
- vii. Τις επιπτώσεις που αναμένεται να έχει στους συνδρομητές (π.χ. διακοπή υπηρεσιών, χαμηλή ταχύτητα, μικρής διάρκειας διακοπές κ.λπ.)
- viii. Εφόσον απαιτείται σχετική εργασία που πρέπει να πραγματοποιήσει και ο ΠΥ

Σε μια προγραμματισμένη εργασία είναι δυνατόν να τροποποιηθεί η ημερομηνία διεξαγωγής της ή και να αναβληθεί, ενδεικτικά για τους ακόλουθους λόγους:

- Εμφάνιση έκτακτης εργασίας πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας, στην περίπτωση αυτή η προγραμματισμένη εργασία παραλληλίζεται με την έκτακτη.
- Τροποποίηση των προγραμματισμένων εργασιών λόγω διαμαρτυριών.

- Δολιοφθορά ή επέμβαση τρίτου σε στοιχείο δικτύου στο οποίο έχουν ξεκινήσει οι εργασίες αναβάθμισης.
- Ανωτέρα βία (π.χ. ακατάλληλες για την εκτέλεση των εργασιών καιρικές συνθήκες).

Ο ΠΥ σε κάθε περίπτωση θα ενημερώνεται άμεσα για την τροποποίηση της ημερομηνίας διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας.

## 10.8 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM LTE CLASS V

### 10.8.1 Γενικά

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης της RC κατά την παράδοση υπηρεσίας, την μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας και την άρση βλάβης. Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στα κατωτέρω συμβάντα δεν θα προσμετρούνται στον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης είτε πρόκειται για παροχή ή μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας, είτε για άρση βλάβης:

- περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας όπως, κατ' ενδεικτική αναφορά, ακραίες καιρικές συνθήκες, σεισμοί, πλημμύρες, κεραυνοί ή πυρκαγιές. Η RC θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για να διατηρείται η παρεχόμενη υπηρεσία στο ανώτατο δυνατό επίπεδο,
- αδυναμία λήψης των απαιτούμενων αδειών και εγκρίσεων των Δημοσίων, Δημοτικών Αρχών και Νομικών Προσώπων του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών.

### 10.8.2 Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας RC»

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RC, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών.

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC», ορίζονται τα παρακάτω:

Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

1. Αδυναμία λήψης αδειοδοτικών εγκρίσεων για την υλοποίηση των απαραίτητων κατασκευαστικών έργων
2. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα ή υποδομές οπισθόζευξης της RC
3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.

4. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.
5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του τελικού χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC
6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
8. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου.

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα ή υποδομές οπισθόζευξης της RC
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
3. Ζημιά προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από διακοπή Παρόχου ρεύματος
4. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του τελικού χρήστη
5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του πελάτη του ΠΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC,
6. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
8. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος.
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου

### **10.8.3 Προβλέψεις ΠΥ**

Η RC ανακοινώνει στο Π/Σ της τους ΚΠΣΠ LTE στις οποίες προτίθεται να εγκαταστήσει εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, τους αντίστοιχους οικισμούς που θα καλύπτονται και την εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών.

#### **10.8.3.1 Προβλέψεις για Υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V**

Ο ΠΥ για το σύνολο των υπηρεσιών Bitstream LTE CLASS V θα αποστέλλει στην RURAL CONNECT προβλέψεις για τα αιτήματα που προτίθεται να υποβάλει για κάθε επιμέρους υπηρεσία, ανά RIX και ανά οικισμό προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη ικανοποίηση της

ζήτησης και να συμπεριληφθούν τα κυκλώματα BITSTREAM LTE CLASS V στην υποχρέωση τήρησης SLA χρόνων παράδοσης. Οι προβλέψεις αφορούν:

- Πλήθος νέων αιτημάτων Bitstream LTE CLASS V ανά RIX.
- Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.
- Αποστολή στην RURAL CONNECT επικαιροποιημένων προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:
  - Μέχρι 10 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.
  - Μέχρι 10 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.
  - Μέχρι 10 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.
  - Μέχρι 10 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Π/Σ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά ΠΥ και ανά RIX, δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών.

Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10%, θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα.

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σε ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε η RURAL CONNECT δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του ΠΥ για το επόμενο τρίμηνο ως εξής:

Οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις BITSTREAM LTE CLASS V για το επόμενο τρίμηνο ( $\Pi_{αν}$ ) 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 είχε κάνει ο ΠΥ. Ο επιμερισμός των προβλέψεων ανά μήνα ( $\Pi_i$ ) θα γίνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

$$\Pi_i = \frac{\Pi_{αν} \times \Pi_{παρόχου\ i}}{\sum \Pi_{παρόχου\ i}}$$

$\Pi_i$ : η τροποποιημένη πρόβλεψη για τον μήνα  $i$

$i$ : ο μήνας  $i$  με  $i=1$  έως 3

$\Pi_{αν}$ : οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο

$\Pi_{παρόχου\ i}$ : η αρχική πρόβλεψη του παρόχου για τον μήνα  $i$

Εάν ο ΠΥ δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στην SLA συμφωνία και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

#### 10.8.4 Παράδοση υπηρεσιών

##### Ορισμοί

**Πραγματικός χρόνος παράδοσης:** Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.

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

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

**Συμφωνία βλαβών:** Η συμφωνία μεταξύ RC & ΠΥ, για το συνολικό αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο ΠΥ, σε σχέση με το συνολικό αριθμό βλαβών που διαχειρίστηκε η RC και οφείλονται σε υπαιτιότητά του.

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

**Εργάσιμες ώρες (ΕΩ):** Ορίζεται από την RC ένα οκτάωρο μεταξύ 07.00 πμ έως 16.00 μμ

**Χρόνος παράδοσης:** Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στην RC, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π/Σ.

**Ανενεργός χρόνος SLA για τη παράδοση (parked time):** Είναι ο συνολικός χρόνος παράδοσης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου της RC.

**Ανενεργός χρόνος SLA για τη άρση βλάβης (parked time):** Είναι ο συνολικός χρόνος άρσης βλάβης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC.

#### 10.8.4.1 Χρόνοι παράδοσης

Για τον υπολογισμό του SLA των υπηρεσιών Bitstream LTE CLASS V, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον ΠΥ στην RC. Η RC θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Παράδοση BITSTREAM LTE CLASS V σε μη υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
2	Παράδοση BITSTREAM LTE CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
3	Παράδοση BITSTREAM LTE CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη BITSTREAM LTE CLASS V της RC	3	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ

4	Αλλαγή ταχύτητας	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
---	------------------	---	--

Σε κάθε περίπτωση η RC παρέχει διαθέσιμες πληροφορίες που αφορούν βήματα των διαδικασιών παράδοσης υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας.

Στον υπολογισμό του πραγματικού χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V εξαιρούνται οι ανενεργοί χρόνοι που οφείλονται σε μη υπαιτιότητα RC, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

#### 10.8.4.2 Ρήτρες Παράδοσης

##### 10.8.4.2.1 Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη

Στην περίπτωση κατά την οποία η RC προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του ΠΥ για BITSTREAM LTE CLASS V, ενώ έχει ολοκληρωθεί το στάδιο της επιλεξιμότητας από την πλευρά της RC, καταπίπτει σε βάρος της RC ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

##### 10.8.4.2.2 Ρήτρα Παράδοσης Υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας που προβλέπονται ανωτέρω στην παράγραφο «Χρόνοι παράδοσης» ) με υπαιτιότητα της RC θα εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες	Ρήτρα
υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	
<b>1<sup>η</sup> – 6<sup>η</sup></b>	Το <b>3%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
<b>7<sup>η</sup> – 12<sup>η</sup></b>	Το <b>6%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V , για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
<b>13<sup>η</sup> και μετά</b>	Το <b>12%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V , για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ποσοστό 95%, του συνόλου των καθυστερημένων αιτημάτων (όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση), που διαπιστωμένα οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

## 10.8.5 Βλάβες υπηρεσιών

### 10.8.5.1 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

#### 10.8.5.1.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Η RC υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Είδος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης BITSTREAM LTE CLASS V
BITSTREAM LTE CLASS V	1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
Καλωδιακή βλάβη ή βλάβη του δικτύου ασυρματικών υποδομών οπισθόζευξης	3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ

Ο χρόνος άρσης θα εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) αναγγελίας της βλάβης από τον ΠΥ στην RC.

### 10.8.5.2 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

Σε περίπτωση που η RC υπερβεί τον ως άνω πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΠΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΥ.

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Εφαρμόσιμη Ρήτρα
1 <sup>η</sup> – 4 <sup>η</sup>	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
για την 5 <sup>η</sup> και μετά	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των BITSTREAM LTE CLASS V (στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών με καθυστέρηση όπου εξαιρούνται αυτές με τη μικρότερη καθυστέρηση).

Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

## 10.9 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V

### 10.9.1 Αριθμός VLANs

Σε λογικό επίπεδο η RC παρέχει τουλάχιστον 3 λογικά κυκλώματα (VPI/VCI ή VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή. Ενδεικτικά:

- VLAN 835: πρόσβασης στο διαδίκτυο (internet)
- VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για οικιακούς χρήστες
- VLAN 838: υπηρεσιών διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)

### 10.9.2 Μηχανισμοί QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ορίζονται συνολικά 4 διαφορετικές κλάσεις για προτεραιοποίηση της κίνησης με τα αντίστοιχα ποσοστά ως εξής:

Class	Ποσοστό κίνησης
Control class	2%
High class	10%
Medium class	38%
Best effort	50%

Η συνδρομητική κίνηση θα αντιστοιχίζεται σε κάθε μία από αυτές με βάση την τιμή 802.1p. Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V τιμή 802.1p θα έχει ήδη τεθεί πριν η κίνηση εισέλθει στο δίκτυο της RC. Συγκεκριμένα ορίζονται:

- CLASS\_Control: 802.1p = 6,7
- CLASS\_High: 802.1p = 4,5
- CLASS\_Medium: 802.1p = 2,3
- Best\_Effort: υπόλοιπες τιμές

Όταν η κίνηση εισέρχεται στον κόμβο συγκέντρωσης, από την πλευρά της RC γίνεται έλεγχος του ρυθμού κίνησης για κάθε κλάση και επιβεβαίωση ότι η κίνηση του συγκεκριμένου τύπου καταλαμβάνει μέχρι το ποσοστό του εύρους ζώνης του uplink που



αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κλάση (policing). Τυχόν κίνηση που θα ξεπερνά αυτό το ποσοστό θα γίνεται remark από την RC και θα δρομολογείται στο δίκτυο της RC ως Best Effort.

Ο εξοπλισμός κόμβου συγκέντρωσης διατηρεί τα 802.1p markings της εισερχόμενης κίνησης.

### 10.9.3 Πληροφορίες Συνδρομητικής Ζευξης

Μέσω του Π/Σ, η RC θα παρέχει στους ΠΥ που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V και ειδικότερα τα στοιχεία:

- LTE type
- LTE code
- LTE sector
- LTE port

Τα παραπάνω στοιχεία μαζί με την πληροφορία ΦΑΣΤΧ θα ενημερώνονται στο Π/Σ αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας και πριν την ολοκλήρωση της κατασκευής και μηχανισμών DHCP Option 82 και PPPoE intermediate Agent (με την ολοκλήρωση του provisioning).

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου της RC και παρέχεται προς τον ΠΥ ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Οι ΠΥ με βάση την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες – χρήστες τους καθώς και τα σχετικά CPEs ή/και STBs για τα οποία οφείλουν να κρατούν αναλυτικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, η RC ενημερώνει σε εύλογο χρόνο και σε κάθε περίπτωση πριν την αρχική ενεργοποίηση νέου ενεργού εξοπλισμού, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των παρόχων.

### 10.9.4 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται με ευθύνη του ΠΥ, Τερματικός Εξοπλισμός (Δικτύου και Πελάτη) συμβατός με προδιαγραφές που θέτει η RC με ευθύνη του ΠΥ.

Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΥ ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει η RC στο Π/Σ.

Η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο RC και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον ΠΥ ή τρίτο.

Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες η RC λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΥ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που η RC διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, να υποβαθμίζει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό, ενημερώνοντας παράλληλα τον ΠΥ, ο οποίος με τη σειρά του οφείλει να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη.

## **10.10 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ**

### **10.10.1 Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM LTE CLASS V από τον συνδρομητή**

Οι αιτήσεις υποβάλλονται από τον συνδρομητή στον Πάροχο από τον οποίο επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V με τους ακόλουθους τρόπους:

- εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,
- με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,

Η εν λόγω αίτηση αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες.

Ο τελικός χρήστης δεσμεύεται να εξοφλήσει απολογιστικά τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανε από τους Παρόχους μέχρι την ημερομηνία διακοπής και αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέψει στους εν λόγω Παρόχους τις οποιαδήποτε τερματικές διατάξεις (κυριότητας των εν λόγω Παρόχων) που αυτοί είχαν τυχόν εγκαταστήσει στο χώρο του για την υποστήριξη της παροχής των λαμβανομένων υπηρεσιών. Η καταβολή των οφειλομένων του συνδρομητή προς τους εν λόγω Παρόχους δεν αποτελεί προϋπόθεση για τη διακοπή των υπηρεσιών που λαμβάνει από αυτούς και την παροχή υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V.

Ο Πάροχος υποχρεούται να καταχωρήσει το αίτημα του καταναλωτή στο Π/Σ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του καταναλωτή.

Ο νόμιμος κάτοχος της σύνδεσης είναι το φυσικό πρόσωπο στο όνομα του οποίου εκδίδεται από τον Πάροχο ο λογαριασμός για τις υπηρεσίες που παρέχονται πάνω από τον Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη (ΦΑΣΤΧ). Η ταυτοποίηση του νόμιμου κατόχου επιτυγχάνεται με την προσκόμιση πρόσφατου λογαριασμού του συνδρομητή.

### **10.10.2 Αίτηση / Εξουσιοδότηση καταναλωτή**

**Υπόδειγμα Α1. Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V**

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η ..... του ..... , με ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή ..... , με ΑΦΜ ..... και ΔΟΥ ..... , κάτοικος της Πόλης:....., Περιοχή:....., Οδός:....., Αριθμ..... και κάτοχος της τηλεφωνικής σύνδεσης ..... (10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συνδρομητής του ανωτέρω αναφερόμενου συνεστραμμένου ζεύγους καλωδίων και εξουσιοδοτώ την εταιρεία .....νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοι την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από τρίτους παρόχους.

Συαινώ για την εγκατάσταση στις εγκαταστάσεις μου συσκευής πρόσβασης τεχνολογίας LTE (LTE MODEM) της RURAL CONNECT μέσω της οποίας θα παρέχεται η υπηρεσία.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συαινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία: .....

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Όνοματεπώνυμο :

Όνοματεπώνυμο :

Υπογραφή





## **11 ΕΝΟΤΗΤΑ 11 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

### **11.1 ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΗ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

#### **11.1.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Οι Πάροχοι μπορούν να αξιοποιούν το δίκτυο Οπτικών Ινών της RURAL CONNECT μέσω των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών προκειμένου να αναπτύξουν το δικό τους δίκτυο ή να καλύψουν ανάγκες πελατών τους προσθέτοντας τα αναγκαία στοιχεία ενεργού εξοπλισμού. Η πρόσβαση σε παθητικές υποδομές αφορά κυρίως το δίκτυο οπισθόζευξης και τους ακραίους κόμβους αυτού. Το ζεύγος οπτικών ινών παρέχεται μεταξύ φρεατίων του δικτύου της RURAL CONNECT μεταξύ των οποίων υπάρχει συνέχεια του οπτικού δικτύου της RURAL CONNECT. Τα φρεάτια αυτά αναφέρονται με κωδικό τύπου εγκατάστασης 4 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

Οι υπηρεσίες μακροχρόνιας διάθεσης ζεύγους οπτικών ινών παρέχονται σε όλο το εύρος του οπτικού δικτύου οπισθόζευξης της RURAL CONNECT και είναι οι ακόλουθες:

- **Fiber 30Y IRU:** Υπηρεσία Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών (IRU) που αφορά στη διασύνδεση μεταξύ δύο φρεατίων του δικτύου της RURAL CONNECT μεταξύ των οποίων υπάρχει συνέχεια του οπτικού δικτύου.

Οι υποδομές αυτές αναφέρονται με κωδικούς τύπου σύνδεσης 5 ή 7, ανάλογα με την προδιαγραφή των χαρακτηριστικών του οπτικού καλωδίου όπως αναφέρεται στην παρ. 11.1.1.1, στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

##### **11.1.1.1 ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Τα σημεία οριοθέτησης κάθε ζεύγους Οπτικών Ινών για την υπηρεσίες Fiber 30Y IRU είναι:

- Η μούφα (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο Φρεάτιο της RURAL CONNECT.

#### **11.1.2 ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο αριθμός Ζευγών Οπτικών Ινών που διατίθεται σε ένα συγκεκριμένο σημείο του δικτύου για τον Πάροχο είναι 6 (έξι) ζεύγη.

Ο συνολικός αριθμός Ζευγών Οπτικών Ινών που διατίθεται σε ένα συγκεκριμένο σημείο του δικτύου (αθροιστικά για όλους τους Παρόχους) είναι 18 (δεκαοκτώ) ζεύγη.

Ο Πάροχος μπορεί να υποβάλλει αιτήματα του ενός ζεύγους ή πολλαπλών ζευγών.

##### **11.1.2.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για την παροχή μακροχρόνιας διάθεσης ζεύγους Οπτικών Ινών, θα πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Να έχει υπογραφεί η σχετική σύμβαση μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.

- Να μπορεί να δοθεί η υπηρεσία κατόπιν μελέτης εφικτότητας που θα εκπονεί η RURAL CONNECT όπως αυτή περιγράφεται στην παράγραφο 11.1.4.2.

#### **11.1.2.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Παροχή Ζεύγους Οπτικών Ινών Μακροχρόνιας Χρήσης 30Y IRU που αφορά τις υπηρεσίες Fiber 30Y IRU.

- Παρέχονται για περίοδο τριάντα (30) ετών από την παράδοση της υπηρεσίας. Μετά την περίοδο τριάντα (30) ετών η υπηρεσία καταργείται εκτός εάν προκύψει νέα συμφωνία μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.

#### **11.1.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ ή με έντυπη φόρμα αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μέχρι τη διάθεση του Π.Σ.

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών.

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, η RURAL CONNECT υποστηρίζει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αιτήσεις παροχής υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών
- Αιτήσεις παροχής πολλαπλών υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών
- Αιτήσεις κατάργησης υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών
- Αιτήσεις ακύρωσης υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών
- Αιτήσεις ακύρωσης πολλαπλών υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών

#### **11.1.3.1 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για την παροχή νέας υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber 30Y IRU

#### **11.1.3.2 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΖΕΥΓΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για την παροχή νέων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει ένα αίτημα το οποίο να συμπεριλαμβάνει την ταυτόχρονη ενεργοποίηση πολλών ανεξάρτητων υπηρεσιών Fiber 30Y IRU. Ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:



- Αίτηση παροχής πολλαπλών υπηρεσιών Fiber 30Y IRU

#### **11.1.3.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για την κατάργηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση κατάργησης υπηρεσίας Fiber 30Y IRU.

#### **11.1.3.4 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο Πάροχος μπορεί να προβεί σε ακύρωση αιτήσεων:

- Για την παροχή Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών Μακροχρόνιας χρήσης Fiber 30Y IRU υποβάλλοντας αίτηση πριν από την αποδοχή της αίτησής από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ή προγενέστερων αιτήσεων ακύρωσης.

#### **11.1.3.5 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο Πάροχος μπορεί να προβεί σε ακύρωση αιτήσεων πολλαπλών υπηρεσιών ζεύξουν οπτικών ινών:

- Για την παροχή Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών Μακροχρόνιας χρήσης Fiber 30Y IRU υποβάλλοντας αίτηση πριν από την αποδοχή της αίτησής από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ή προγενέστερων αιτήσεων ακύρωσης.

#### **11.1.3.6 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Σε κάθε αίτηση Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ. κ.λπ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

### **11.1.3.7 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών, πέραν των γενικών στοιχείων συμπληρώνονται υποχρεωτικά και τα ακόλουθα:

1. Στην περίπτωση που η αίτηση αφορά υπηρεσίες Fiber 30Y IRU
  - Τα φρεάτια του οπτικού δικτύου της RUAL CONNECT μεταξύ των οποίων θα υλοποιηθεί η σύνδεση Ζεύγους Οπτικών Ινών.
  - Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης και μεταβολής των υπηρεσιών αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση ή υπό μεταβολή υπηρεσίας, ενώ στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

### **11.1.4 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

#### **11.1.4.1 ΑΡΙΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.
- Μοναδικό Κωδικό Υπηρεσίας, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής.

Η RURAL CONNECT επεξεργάζεται κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της.

Πιο συγκεκριμένα η αίτηση ελέγχεται ως προς τα ακόλουθα:

- Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
- Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
- Προϋποθέσεις διάθεσης της αιτούμενης υπηρεσίας.

#### **11.1.4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Η RURAL CONNECT στη συνέχεια ελέγχει κάθε αίτηση παροχής ή μεταφοράς υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ως προς την δυνατότητα ικανοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη:

- Την ύπαρξη της απαραίτητης υποδομής στο Οπτικό Δίκτυο της RURAL CONNECT (διαθεσιμότητα των αιτούμενων ζευγών κατά μήκος της διαδρομής διασύνδεσης) για την υλοποίηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 3.1.2.
- Τους περιορισμούς της παραγράφου 11.1.2.1.
- Τυχόν ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

#### **11.1.4.3 ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ Ή ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησης παροχής ή μεταφοράς μακροχρόνιας διάθεσης ζεύγους οπτικών ινών, εντός των οποίων οφείλει να ολοκληρωθεί η επεξεργασία και ο έλεγχος της αίτησης, η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο:

- για την άμεση αποδοχή της αίτησης από την RURAL CONNECT, τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης και την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας ή
- για τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών στο Οπτικό Δίκτυο RURAL CONNECT, για τις οποίες θα κατατεθεί Τεχνοοικονομική Προσφορά ή
- για την απόρριψη της αίτησης, αιτιολογώντας πλήρως τους λόγους αδυναμίας ικανοποίησής της.

#### **11.1.4.4 ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Η RURAL CONNECT συντάσσει και αποστέλλει στον Πάροχο Τεχνοοικονομική Προσφορά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών στο Οπτικό Δίκτυο της RURAL CONNECT.
- Όταν ο Πάροχος υποβάλει ειδικές απαιτήσεις, οι οποίες προϋποθέτουν πρόσθετες εργασίες, κόστος ή/και χρόνο υλοποίησης.

Η Τεχνοοικονομική Προσφορά αποστέλλεται εντός εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησής του και περιλαμβάνει:

- Τις απαιτούμενες εργασίες στις οποίες θα πρέπει να προβεί η RURAL CONNECT για την ικανοποίηση της αίτησης.
- Την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας.
- Το κόστος υλοποίησης που βαρύνει τον Πάροχο και τον τρόπο καταβολής του.

#### **11.1.4.5 ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Ο Πάροχος, έχει δικαίωμα να αποδεχτεί ή να απορρίψει την Τεχνοοικονομική Προσφορά της RURAL CONNECT, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά γίνει αποδεκτή από τον Πάροχο εντός του προκαθορισμένου διαστήματος, η αίτηση προωθείται προς υλοποίηση, την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά απορριφθεί, ή δεν γίνει αποδεκτή στο παραπάνω διάστημα των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, παύει η ισχύς της και ο Πάροχος επιβαρύνεται με το αντίστοιχο τέλος όπως αυτό περιγράφεται στο Παράρτημα Α.

#### **11.1.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Το στάδιο υλοποίησης των υπηρεσιών περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες στο Σ/Π, που σχετίζονται με την αίτηση, καθώς και στο δίκτυο οπισθόζευξης προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ακόλουθοι τύποι αίτησης:

- Αίτηση παροχής υπηρεσίας Fiber 30Y IRU

Κατά περίπτωση, το στάδιο υλοποίησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών μπορεί να περιλαμβάνει:

- Επιτόπια επισκόπηση από συνεργείο Τεχνικών RURAL CONNECT.
- Εργασίες για την επέκταση / εμπλουτισμό του Οπτικού Δικτύου της RURAL CONNECT.

##### **11.1.5.1 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΑ ΦΡΕΑΤΙΑ ΤΟΥ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ**

Μετά την επισκόπηση και εφόσον απαιτούνται εργασίες από την πλευρά του Παρόχου, η RURAL CONNECT καταθέτει στον τεχνικό υπεύθυνο του Παρόχου έκθεση με τις απαιτούμενες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν στο εσωτερικό δικτύου του.

Στην έκθεση περιλαμβάνεται το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των εργασιών για την έγκαιρη παράδοση των υπηρεσιών οι οποίες πρέπει να εκτελεστούν έγκαιρα από τον Πάροχο σύμφωνα με τις υποδείξεις της RURAL CONNECT.

- Στην περίπτωση υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών Fiber 30Y IRU ο Πάροχος κατασκευάζει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή για την εισαγωγή των οπτικών ινών στα σχετικά φρεάτια του Δικτύου της RURAL CONNECT.

Σε περίπτωση έλλειψης της απαραίτητης υποδομής στο δίκτυο της RURAL CONNECT για τη σύνδεση του οπτικού καλωδίου του Παρόχου, η RURAL CONNECT μετά από έλεγχο εφικτότητας προβαίνει στην υλοποίηση επιπρόσθετων φρεατίων στο δίκτυο της RURAL CONNECT, σύμφωνα με τους όρους της σχετικής Τεχνοοικονομικής Προσφοράς, αναλαμβάνοντας:

- Τις απαραίτητες χωματουργικές εργασίες για την υλοποίηση των φρεατίων της οπτικής πρόσβασης.
- Τη διευθέτηση των απαραίτητων αδειοδοτήσεων από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).

## 11.2 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ

### 11.2.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ

Η υπηρεσία αφορά στην παροχή Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου, με παράλληλη εγκατάσταση υποδομής οπτικών ινών. Η συγκεκριμένη υπηρεσία αποτελεί συνδυασμό διάθεσης μικροσωληνίου και καλωδίου οπτικών ινών αποκλειστικής χρήσης, η οποία απαλλάσσει τον Πελάτη από τις εργασίες εγκατάστασης / συντήρησης οπτικού καλωδίου. Το καλώδιο οπτικών ινών που θα εγκατασταθεί παρέχεται από τον Πάροχο και είναι σύμφωνο με τις τεχνικές προδιαγραφές της παραγράφου 11.11.2.

Σημειώνεται ότι στη περίπτωση τοποθέτησης μικροσωληνίων εντός πλαστικού σωλήνα, η τοποθέτηση αυτή μπορεί να γίνει είτε κατά την υλοποίηση του δικτύου είτε αργότερα μετά από σχετικό αίτημα Παρόχου. Σε κάθε περίπτωση η RURAL CONNECT διαθέτει εξαρχής σωλήνα επαρκούς διατομής σύμφωνα με την παράγραφο 11.11, και τηρούνται οι χρόνοι απόκρισης διάθεσης και ενεργοποίησης της υπηρεσίας όπως προσδιορίζονται στις σχετικές παραγράφους της παρούσας.

Η υπηρεσίες Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου παρέχονται σε όλο το εύρος του οπτικού δικτύου οπισθόζευξης της RURAL CONNECT και είναι οι ακόλουθες:

- **mDuct 30Y IRU:** Υπηρεσία Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου (IRU) που αφορά στη διασύνδεση μεταξύ δύο φρεατίων ή άλλων σημείων του οπτικού δικτύου της RURAL CONNECT μεταξύ των οποίων υπάρχει συνέχεια του οπτικού δικτύου.

Οι υποδομές αυτές αναφέρονται με κωδικό τύπου σύνδεσης 6 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

Τα καλώδια οπτικών ινών τα προμηθεύει ο Παρόχος και πρέπει:

- να συμμορφώνονται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα
- να πληρούν τις προδιαγραφές της RURAL CONNECT, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 11.11.2, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν θα υπάρχει τεχνική αδυναμία υλοποίησης των σχετικών εργασιών εντός του συγκεκριμένου δικτύου, λόγω αντικειμενικών προβλημάτων (πχ. ασυμβατότητα).

Ο Πάροχος μπορεί να αιτηθεί την δημιουργία επιπλέον φρεατίων στο οπτικό δίκτυο της RURAL CONNECT ως σημείων απομάστευσης του οπτικού του δικτύου.

Η κατασκευή της υποδομής διασύνδεσης των ακραίων σημείων με το υφιστάμενο δίκτυο του πελάτη είναι ευθύνη του Παρόχου.

#### **11.2.1.1 ΣΗΜΕΙΑ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Τα όρια της υπηρεσίας παροχής mDuct 30Y IRU είναι:

- το Φρεάτιο της RURAL CONNECT
- σημείο του οπτικού δικτύου της RURAL CONNECT

Τα φρεάτια αναφέρονται με κωδικό τύπου εγκατάστασης 4 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

#### **11.2.2 ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Τα εμπορικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου είναι τα ακόλουθα:

- ένα (1) μικροσωλήνιο ανά σημείο του δικτύου ανά Πάροχο
- τρία (3) μικροσωλήνια ανά σημείο του δικτύου συνολικά για όλους τους Παρόχους

Η RURAL CONNECT εγκαθιστά καλώδια οπτικών ινών με τη μέθοδο της εμφύσησης.

#### **11.2.2.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

- Να έχει υπογραφεί σχετική σύμβαση μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.
- Να μπορεί να δοθεί η υπηρεσία σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές (βλέπε παράγραφο 11.11 της παρούσας Προσφοράς).
- Να μπορεί να δοθεί η υπηρεσία κατόπιν μελέτης εφικτότητας που θα εκπονεί η RURAL CONNECT όπως αυτή περιγράφεται στην παράγραφο 11.2.4.2

#### **11.2.2.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Οι υπηρεσίες παροχής Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου παρέχονται με τη μορφή μακροχρόνιας χρήσης IRU για περίοδο τριάντα (30) ετών. Μετά την περίοδο τριάντα (30) ετών η υπηρεσία καταργείται εκτός εάν προκύψει νέα συμφωνία μεταξύ της RURAL CONNECT και του Παρόχου.

#### **11.2.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας διάθεσης μικροσωληνίου, ηλεκτρονικά μέσω του Π.Σ ή με έντυπη φόρμα αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μέχρι τη διάθεση του Π.Σ.

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου.

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, η RURAL CONNECT υποστηρίζει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αιτήσεις παροχής υπηρεσίας mDuct 30Y IRU
- Αιτήσεις παροχής πολλαπλών υπηρεσιών mDuct 30Y IRU
- Αιτήσεις κατάργησης υπηρεσίας mDuct 30Y IRU
- Αιτήσεις ακύρωσης υπηρεσίας mDuct 30Y IRU
- Αιτήσεις ακύρωσης πολλαπλών υπηρεσιών mDuct 30Y IRU

#### **11.2.3.1 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Για την παροχή υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει Αίτηση παροχής υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου η οποία αφορά στην υλοποίηση και παράδοση μικροσωληνίου στην διαδρομή μεταξύ δυο φρεατίων, μεταξύ των οποίων υπάρχει συνέχεια του οπτικού δικτύου. Ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση παροχής υπηρεσιών mDuct 30Y IRU

#### **11.2.3.2 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Για την παροχή υπηρεσίας Μακροχρόνιας διάθεσης μικροσωληνίου, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλλει ένα αίτημα το οποίο να συμπεριλαμβάνει την ταυτόχρονη ενεργοποίηση πολλών ανεξάρτητων υπηρεσιών mDuct 30Y IRU. Ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Αίτηση παροχής πολλαπλών υπηρεσιών mDuct 30Y IRU

#### **11.2.3.3 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Για την κατάργηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου η οποία αφορά στον τερματισμό της υπηρεσίας.

#### **11.2.3.4 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος μπορεί να προβεί σε ακύρωση αίτησης παροχής υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου υποβάλλοντας αίτημα ακύρωσης, πριν από την αποδοχή της αίτησης ενεργοποίησής της από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

#### **11.2.3.5 ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος μπορεί να προβεί σε ακύρωση αίτησης παροχής πολλαπλών υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου υποβάλλοντας αίτηση ακύρωσης, πριν από την

αποδοχή της αίτησης ενεργοποίησής της από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

#### **11.2.3.6 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Σε κάθε αίτηση Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ. κ.λπ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

#### **11.2.3.7 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου, πέραν των γενικών στοιχείων συμπληρώνονται υποχρεωτικά και τα ακόλουθα:

- Τα σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας τα οποία μπορεί να είναι:
  - Φρεάτιο της RURAL CONNECT
  - Σημείο παρουσίας του οπτικού δικτύου της RURAL CONNECT. Τα σημεία αυτά προσδιορίζονται με χρήση της εφαρμογής google earth, όπου θα δεικνύεται με κατάλληλη σήμανση (pin) η θέση του σημείου.
- Σημεία απομάστευσης του οπτικού δικτύου. Τα σημεία αυτά προσδιορίζονται με χρήση της εφαρμογής google earth, όπου θα δεικνύεται με κατάλληλη σήμανση (pin) η θέση του σημείου.
- Πληροφορίες σχετικά με το είδος του οπτικού καλωδίου που θα χρησιμοποιήσει, καθώς και τις αντίστοιχες τεχνικές προδιαγραφές (εξωτερική διάμετρος, βάρος, εξωτερικός μανδύας).
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση υπηρεσίας. Στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.



#### **11.2.4 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

##### **11.2.4.1 ΑΡΙΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.
- Μοναδικό Κωδικό Υπηρεσίας, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής.

Η RURAL CONNECT επεξεργάζεται κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της.

Πιο συγκεκριμένα η αίτηση ελέγχεται ως προς τα ακόλουθα:

- Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
- Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής για την αιτούμενη υπηρεσία.
- Προϋποθέσεις διάθεσης της αιτούμενης υπηρεσίας.

##### **11.2.4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΙΚΤΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Η RURAL CONNECT στη συνέχεια ελέγχει κάθε αίτηση παροχής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου ως προς την δυνατότητα ικανοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη:

- Την ύπαρξη της απαραίτητης υποδομής στο Οπτικό Δίκτυο της RURAL CONNECT (διαθεσιμότητα της υποδομής του μικροσωληνίου) για την υλοποίηση της υπηρεσίας, σύμφωνα με την παράγραφο 11.2.2.
- Το εκτιμώμενο μήκος της διαδρομής μεταξύ των δύο προορισμών. Σκαρίφημα των αγωγών για την προτεινόμενη διαδρομή.
- Το πλήθος, οι τύποι και η καταληψιμότητα των υφιστάμενων φρεατίων που απαιτούνται.
- Εάν είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθεί υποδιαίρεση σωλήνωσης σε εγκατάσταση ενός μικροσωληνίου, στο οπτικό δίκτυο της RURAL CONNECT κατά μήκος της διαδρομής μεταξύ των δύο προορισμών (Σ/Π) προκειμένου να εξυπηρετηθεί το αίτημα του Παρόχου.
- Τυχόν ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

#### **11.2.4.3 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΑ ΦΡΕΑΤΙΑ ΤΟΥ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ**

Μετά την επισκόπηση και εφόσον απαιτούνται εργασίες από την πλευρά του Παρόχου, η RURAL CONNECT καταθέτει στον τεχνικό υπεύθυνο του Παρόχου έκθεση με τις απαιτούμενες εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν στο εσωτερικό δικτύό του.

Στην έκθεση περιλαμβάνεται το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των εργασιών για την έγκαιρη παράδοση των υπηρεσιών οι οποίες πρέπει να εκτελεστούν έγκαιρα από τον Πάροχο σύμφωνα με τις υποδείξεις της RURAL CONNECT.

- Στην περίπτωση υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου mDuct 30Y IRU ο Πάροχος κατασκευάζει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή για την εισαγωγή των οπτικών ινών στα σχετικά φρεάτια του Δικτύου της RURAL CONNECT.

Σε περίπτωση αίτησης του Παρόχου επιπλέον σημείων απομάστευσης στο οπτικό δίκτυο της RURAL CONNECT για τη σύνδεση του οπτικού καλωδίου του Παρόχου, η RURAL CONNECT μετά από έλεγχο εφικτότητας προβαίνει στην υλοποίηση επιπρόσθετων φρεατίων στο δίκτυο της RURAL CONNECT, σύμφωνα με τους όρους της σχετικής Τεχνοοικονομικής Προσφοράς, αναλαμβάνοντας:

- Τις απαραίτητες χωματοργικές εργασίες για την υλοποίηση των φρεατίων της οπτικής πρόσβασης.
- Τη διευθέτηση των απαραίτητων αδειοδοτήσεων από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).

#### **11.2.4.4 ΑΠΟΔΟΧΗ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Εντός πέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησης, εντός των οποίων οφείλει να έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία και ο έλεγχος εφικτότητας της αίτησης, η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο:

- είτε για την άμεση αποδοχή της αίτησης από την RURAL CONNECT, τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης και την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας.
- είτε για τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών για την υλοποίηση της υπηρεσίας όπως για παράδειγμα υποδιαίρεση σωλήνωσης σε εγκατάσταση ενός μικροσωληνίου για τις οποίες θα κατατεθεί Τεχνοοικονομική Προσφορά ή
- για την απόρριψη της αίτησης, αιτιολογώντας πλήρως τους λόγους αδυναμίας ικανοποίησής της, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 3.2.4.1 και 3.2.4.2.

#### **11.2.4.5 ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Η RURAL CONNECT συντάσσει και αποστέλλει στον Πάροχο Τεχνοοικονομική Προσφορά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών σύμφωνα με την παράγραφο 11.2.4.3.
- Όταν ο Πάροχος υποβάλει ειδικές απαιτήσεις, οι οποίες προϋποθέτουν πρόσθετες εργασίες, κόστος ή/και χρόνο υλοποίησης.

Η Τεχνοοικονομική Προσφορά αποστέλλεται στον Πάροχο εντός εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την υποβολή της αίτησής του και περιλαμβάνει:

- Τις απαιτούμενες εργασίες στις οποίες θα πρέπει να προβεί η RURAL CONNECT για την ικανοποίηση της αίτησης.
- Τις απαιτούμενες εργασίες στις οποίες θα πρέπει να προβεί ο Πάροχος, καθώς και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής τους
- Την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Το τυχόν επιπλέον κόστος υλοποίησης (πέραν του κόστους, όπως προκύπτει από τον δημοσιευμένο τιμοκατάλογο) που βαρύνει τον Πάροχο και τον τρόπο καταβολής του.

#### **11.2.4.6 ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Ο Πάροχος, έχει δικαίωμα να αποδεχτεί ή να απορρίψει την Τεχνοοικονομική Προσφορά της RURAL CONNECT εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά γίνει αποδεκτή από τον Πάροχο εντός του προκαθορισμένου διαστήματος, η αίτηση προωθείται προς υλοποίηση, την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε περίπτωση που η Τεχνοοικονομική Προσφορά απορριφθεί, ή δεν γίνει αποδεκτή στο παραπάνω διάστημα των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, παύει η ισχύς της και ο Πάροχος επιβαρύνεται με το αντίστοιχο τέλος που περιγράφεται στο Παράρτημα Α.

#### **11.2.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Το στάδιο υλοποίησης της αίτησης παροχής υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου, περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες για την παροχή του μικροσωληνίου και της παράλληλης εγκατάστασης του ΚΟΙ στη διαδρομή των άκρων των δύο προορισμών, που αναγράφονται στην αίτηση.

## **11.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### **11.3.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της αίτησης για την παροχή υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα:

- Το στάδιο υλοποίησης στο οποίο βρίσκεται, καθώς επίσης και ιστορικό της εξέλιξής της.
- Ειδικότερες πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο των εργασιών, όποτε του ζητηθεί.
- Τυχόν ανενεργούς χρόνους κατά την υλοποίηση της αίτησης, οι οποίοι εξαιρούνται από τον υπολογισμό του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, με σχετική αιτιολόγηση.

### **11.3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Οι υπηρεσίες Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου παραδίδονται από την RURAL CONNECT στον Πάροχο μετά από έλεγχο καλής λειτουργίας από τους Τεχνικούς της RURAL CONNECT.

Για την παράδοση κάθε υπηρεσίας εκδίδεται από την RURAL CONNECT Πρωτόκολλο Παράδοσης Παραλαβής (ΠΠΠ). Σε κάθε ΠΠΠ Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου συμπληρώνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου.
- Τα άκρα της αιτούμενης υπηρεσίας.
- Κωδικός Αίτησης της σχετικής αίτησης.
- Ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης.
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου.
- Κωδικός Υπηρεσίας για την σχετική υπηρεσία.
- Ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Μετρήσεις απόσβεσης.
- Όρια παράδοσης, στα οποία θα πρέπει να διασυνδεθεί ο Πάροχος.

### **11.3.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ο Πάροχος ελέγχει την καλή λειτουργία της υπηρεσίας που παραδίδεται από την RURAL CONNECT και εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους σύμφωνα με το ΠΠΠ ενημερώνει την RURAL CONNECT αναφορικά με την παραλαβή τους. Σε περίπτωση αποδοχής του ΠΠΠ από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η υπηρεσία έχει παραληφθεί καλώς και βρίσκεται σε λειτουργία από την ημερομηνία παράδοσης που αναφέρεται στο ΠΠΠ.

#### 11.3.4 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΣ

Σε περίπτωση μη αποδοχής του ΠΠΠ, ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με τους λόγους μη παραλαβής.

Η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο καλής λειτουργίας και αποκατάσταση των υπηρεσιών και αποστέλλει εκ νέου ΠΠΠ στον Πάροχο μεταθέτοντας την ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών σύμφωνα με την ημερομηνία αποκατάστασης, εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

Εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυση του προβλήματος σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εάν αρνηθεί ο Πάροχος, η υπηρεσία παραδίδεται με υπαιτιότητα Παρόχου και διατηρείται η αρχική ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
- Εάν αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα και να εκδοθεί εκ νέου ΠΠΠ υπηρεσιών. Ανάλογα με την τελική υπαιτιότητα (RURAL CONNECT/Παρόχου), ορίζεται η τελική ημερομηνία παράδοσης (νέα ημερομηνία/αρχική ημερομηνία) και χρεώνεται το «Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας» σύμφωνα με το Παράρτημα Α.

Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού Παρόχου στο χώρο του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού, ή δεν ολοκληρωθεί η παράδοση λόγω υπαιτιότητας RURAL CONNECT.

#### 11.3.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ

Η παράδοση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου.

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της παράδοσης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου.

Η αποστολή των ενημερώσεων αναφορικά με τον προγραμματισμό παράδοσης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου, η υποβολή των Πρωτοκόλλων Παράδοσης Παραλαβής (ΠΠΠ) και η επικοινωνία με τον Πάροχο για την αποδοχή τους γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

## **11.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

### **11.4.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης εκτέλεσης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση της υπηρεσίας με ευθύνη του Παρόχου, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Παρόχου. Αναλυτική περιγραφή υπάρχει στην παράγραφο 11.9.2 (SLA).

Η καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου μπορεί να δηλωθεί μέχρι δύο (2) φορές ανά αίτηση, σε διαφορετικά στάδια υλοποίησης. Σε περίπτωση τρίτης καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και χρεώνεται ο Πάροχος με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης αίτησης.

Εφόσον προκύψει υπαιτιότητα Παρόχου κατά τη μετάβαση Τεχνικών της RURAL CONNECT στις υποδομές του δικτύου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το «Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας» σύμφωνα με το Παράρτημα Α.

Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο, εφόσον κατά τη μετάβαση των τεχνικών του Παρόχου μετά από προγραμματισμένο ραντεβού δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT.

Στην περίπτωση αυτή, η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης, καθώς και τον αντίστοιχο Κωδικό Αίτησης της υπηρεσίας. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, και αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT, ή ακυρώνει τη σχετική αίτηση, με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης.

Μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης της RURAL CONNECT, και εφόσον δεν έχουν αρθεί οι λόγοι καθυστέρησης με μέριμνα του Παρόχου, η RURAL CONNECT αποστέλλει εκ νέου ενημέρωση στον Πάροχο.

Η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της αρχικής ενημέρωσης με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης.

Μετά την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητας του Παρόχου, συνεργείο τεχνικών της RURAL CONNECT ελέγχει την ορθή εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση της υπηρεσίας.

Εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαραίτητες εργασίες από τον Πάροχο, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT με χρέωση των αντίστοιχων τελών ακύρωσης.

### **11.4.2 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση της υπηρεσίας, με ευθύνη Τρίτων, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως

ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Τρίτων σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 11.9 (SLA).

Σε αυτές τις περιπτώσεις η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης ή αδυναμίας υλοποίησης λόγω υπαιτιότητάς Τρίτων, τον αντίστοιχο Κωδικό Αίτησης της Υπηρεσίας.

## **11.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

### **11.5.1 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η RURAL CONNECT λαμβάνει κάθε μέτρο για την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας που παρέχει στον Πάροχο. Για το σκοπό αυτό, όσες φορές κρίνει αναγκαίο, ελέγχει την κατάσταση της σύνδεσης του Σ/Π στο Δίκτυο Οπτικών Ινών.

Σε περίπτωση όπου κριθεί απαραίτητη η μετάβαση συνεργείου Τεχνικών της RURAL CONNECT στις υποδομές του δικτύου για τον έλεγχο της υπηρεσίας, ο Πάροχος εξασφαλίζει την ελεύθερη είσοδο και παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορίες.

### **11.5.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Ως προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης αναφέρονται οι εργασίες που εκτελεί η RURAL CONNECT στο Δίκτυο Οπτικών Ινών, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης εκτελούνται από την RURAL CONNECT σε μη εργάσιμες ώρες Σαββάτου και Κυριακής, ώστε να περιορίζεται η πιθανότητα εμφάνισης προβλημάτων.

Για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT, τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την ημερομηνία εκτέλεσης, καθώς και επιβεβαίωση λήψης της από τον Πάροχο. Η προθεσμία αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε δικαιολογημένες περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης.

Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή των προγραμματισμένων εργασιών που πρόκειται να εκτελεστούν.
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Δικτύου Οπτικών Ινών και των υπηρεσιών.
- Πιθανές εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Πάροχο.
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει ο Πάροχος.

## 11.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

### 11.6.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ο Πάροχος αναγγέλλει στην RURAL CONNECT βλάβες για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου, καθ' όλο το 24ωρο και για όλες τις ημέρες του έτους (24x7x365), με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αναγγελίας βλάβης, η οποία αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

### 11.6.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

Κάθε αναγγελία βλάβης που υποβάλλεται στην RURAL CONNECT αφορά αποκλειστικά μία υπηρεσία Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου και περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοιχεία του Παρόχου.
- Στοιχεία υπεύθυνου αναγγελίας από πλευράς Παρόχου, για την παροχή διευκρινίσεων και τον έλεγχο αποκατάστασης της υπηρεσίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Τον Κωδικό Υπηρεσίας, για την ταυτοποίηση του Ζεύγους Οπτικών Ινών ή του Μικροσωληνίου.
- Πλήρη στοιχεία ή θέσεις των φρεατίων όπου θα δεικνύεται με κατάλληλη σήμανση (pin) εφαρμογής google earth,
- Σύμπτωμα βλάβης.

### 11.6.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

Εφόσον η αναγγελία βλάβης δεν είναι ορθά συμπληρωμένη, η RURAL CONNECT την απορρίπτει και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

### 11.6.4 ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ

Η RURAL CONNECT θα ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ ή μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του ΠΣ, στο χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο 11.9, αναφορικά με το εντοπισμό του προβλήματος καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί προκειμένου να άρει τη δυσλειτουργία.

Στη συνέχεια προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας, όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ. Η άρση της



βλάβης πραγματοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT μέσω του ΠΣ στον Πάροχο σύμφωνα με τους χρόνους που προβλέπεται στην παράγραφο 11.9.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Απασχόλησης για την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Σε περίπτωση όπου κριθεί απαραίτητη η μετάβαση τεχνικών της RURAL CONNECT στις υποδομές του δικτύου για τον έλεγχο της υπηρεσίας, ο Πάροχος εξασφαλίζει την ελεύθερη είσοδο και παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφορίες, σύμφωνα με την παράγραφο 11.6.5 της παρούσας Προσφοράς. Εφόσον κατά τη μετάβαση τεχνικών της RURAL CONNECT διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την Άρση Βλάβης. Η αποκατάσταση βλάβης ολοκληρώνεται με την αποστολή ενημέρωσης στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης.
- Αιτίες βλάβης και ενέργειες αποκατάστασης.
- Υπαιτιότητα βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου).
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι, σύμφωνα με την παράγραφο 11.9.2.2 της παρούσας Προσφοράς.

#### **11.6.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΑΣΕΩΝ**

Η μετάβαση των Τεχνικών RURAL CONNECT στις υποδομές του δικτύου για την αποκατάσταση βλαβών γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από ενημέρωση του Παρόχου.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν είναι παρόν κατά την μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT ή δεν καταστεί δυνατή πρόσβαση στις υποδομές του δικτύου, προγραμματίζεται νέα μετάβαση από την RURAL CONNECT και:

- Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τον αρχικό προγραμματισμό λογίζεται ως ανενεργός χρόνος.
- Ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την Άρση Βλάβης. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο, εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

#### **11.6.6 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Ο Πάροχος επιβεβαιώνει την οριστική αποκατάσταση της βλάβης ή ενημερώνει για τυχόν προβλήματα, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από τη σχετική ενημέρωση της RURAL CONNECT. Όταν η αποκατάσταση της βλάβης επιβεβαιωθεί και από τα δύο μέρη, η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για την οριστική επίλυση του προβλήματος.

Σε περίπτωση επιβεβαίωσης αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο, ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η βλάβη έχει αποκατασταθεί από την RURAL CONNECT σύμφωνα με την ενημέρωσή του προς τον Πάροχο.

#### **11.6.7 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Σε περίπτωση μη αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT προβαίνει σε άρση της με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και μεταθέτει ανάλογα την ημερομηνία άρσης.

Σε αντίθετη περίπτωση που η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εφόσον αρνηθεί ο Πάροχος η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα Παρόχου, διατηρείται η αρχική ημερομηνία άρσης, και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος Άσκοπης Απασχόλησης κατά την Άρση Βλάβης.
- Εφόσον αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί η βλάβη και:
  - a. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας Παρόχου, ως ημερομηνία άρσης της βλάβης θεωρείται η αρχική και ο Πάροχος χρεώνεται με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης..
  - b. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας RURAL CONNECT, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και ως ημερομηνία άρσης θεωρείται η ημερομηνία του Σ/Ρ και ο Πάροχος πιστώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης.
- Εφόσον παρά την αρχική αποδοχή, κατά τη μετάβαση του τεχνικού της RURAL CONNECT στις υποδομές του δικτύου, δεν προσέλθει ο τεχνικός του Παρόχου κατά το προγραμματισμένο Σ/Ρ, ο Πάροχος χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης και η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε νέο Σ/Ρ επαναλαμβάνοντας την διαδικασία .
- Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στις υποδομές του δικτύου, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

#### **11.6.8 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Η παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασης των βλαβών, η διαδικασία άρσης, καθώς και η ενημέρωση του Παρόχου για τον προγραμματισμό μεταβάσεων γίνεται:

- Ηλεκτρονικά, μέσω ΠΣ, σύμφωνα με την παράγραφο 1.5 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ.

## **11.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Η κατάργηση υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών ή Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες αποσύνδεσης στο Δίκτυο Οπτικών Ινών της RURAL CONNECT, μετά από σχετική αίτηση του Παρόχου.

## **11.8 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου της ([wholesales.ruralconnect.gr](http://wholesales.ruralconnect.gr)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

## **11.9 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

### **11.9.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA) αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Προσφοράς και η παροχή της προϋποθέτει την υπογραφή της σχετικής σύμβασης της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η συμφωνία μεταξύ της RURAL CONNECT και Παρόχου, περιγράφει τους βασικούς/ελάχιστους υποχρεωτικούς όρους και τα χρονοδιαγράμματα εντός των οποίων η RURAL CONNECT δεσμεύεται να παρέχει τις υπηρεσίες και να αποκαθιστά τις βλάβες που αφορούν στις εν λόγω υπηρεσίες, καθώς και τους συγκεκριμένους τρόπους υπολογισμού του χρηματικού ποσού το οποίο οφείλει να καταβάλει η RURAL CONNECT ως ρήτρα στον Πάροχο σε περίπτωση μη προσήκουσας, ιδίως μη έγκαιρης εκπλήρωσης της συμφωνηθείσας παροχής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 11.9.2.

### **11.9.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ ΧΡΟΝΟΙ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου ενεργοποίησης/άρσης βλάβης της υπηρεσίας εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται ενδεικτικά στους ακόλουθους λόγους:

#### **11.9.2.1 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Απουσία του Παρόχου ή κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στις υποδομές του δικτύου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
2. Καθυστέρηση του Παρόχου να παραδώσει το Καλώδιο Οπτικών Ινών που απαιτείται στην υπηρεσία Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου .
3. Καθυστέρηση του Παρόχου στην υλοποίηση της εισαγωγής του οπτικού καλωδίου στα φρεάτια του δικτύου της RURAL CONNECT, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
4. Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT
5. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
6. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
7. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT.
8. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
9. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
10. Ανωτέρα βία
11. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου.
12. Το χρονικό διάστημα από την ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT για την ανάγκη πραγματοποίησης Τεχνοοικονομικής Προσφοράς μέχρι την ολοκλήρωση των επιπρόσθετων εργασιών που απαιτούνται βάσει της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς.

#### **11.9.2.2 ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Ζημιά που προκλήθηκε από το εσωτερικό δίκτυο ή/και τον εξοπλισμό του Παρόχου.
4. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.

5. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
6. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά δεν ανιχνεύεται από την RURAL CONNECT σε έλεγχο από άκρο σε άκρο (end to end test).
7. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
8. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
9. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω).
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
11. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά.
12. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα σημεία του δικτύου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
13. Ο χρόνος διακοπής της υπηρεσίας που οφείλονται σε πράξη ή παράλειψη του Παρόχου ή οποιουδήποτε τρίτου (π.χ. μετατροπές, εργασίες, αλλαγές ή προσθήκες που δεν διενεργούνται από την RURAL CONNECT).

### **11.9.3 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### **11.9.3.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την παροχή των υπηρεσιών οπτικής υποδομής.

Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 11.9.2.

- Χρόνος απάντησης στον Πάροχο ως προς τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης: εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, εγγράφως ή μέσω του ΠΣ, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης.
- Εγγυημένος Χρόνος Παροχής υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT.

Συγκεντρωτικά, οι χρόνοι SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών οπτικής υποδομής ανά υπηρεσία αποτυπώνονται στον Πίνακα 1:

A/A	Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής ικανοποίησης της αίτησης)
1	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας Fiber 30Y IRU	20 Ημερολογιακές Ημέρες
2	Αίτηση παροχής νέας υπηρεσίας mDuct 30Y IRU	
3	Αίτηση παροχής πολλαπλών υπηρεσιών Fiber 30Y IRU	60 Ημερολογιακές Ημέρες
4	Αίτηση παροχής πολλαπλών υπηρεσιών mDuct 30Y IRU	

**Πίνακας 11-1 SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών οπτικής υποδομής**

### 11.9.3.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου ισχύουν:

Ρήτρα καθυστέρησης ενεργοποίησης υπηρεσίας Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου :

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί, καταβάλλεται στον Πάροχο ρήτρα ίση με το 1/360 των ετήσιων τελών λειτουργίας και συντήρησης της αντίστοιχης υπηρεσίας. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 11.9.2.

### 11.9.3.3 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

Για το σύνολο των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής ο Πάροχος υποχρεούται να αποστέλλει στην RURAL CONNECT σε ετήσια βάση και έως την 31 Οκτωβρίου κάθε έτους προβλέψεις για τα αιτήματα που προτίθεται να υποβάλει το επόμενο έτος. Οι προβλέψεις υποβάλλονται ανά νομό. Ειδικά για την υπηρεσία μικροσωληνίου ο Πάροχος υποχρεούται να αποστέλλει στην RURAL CONNECT σε εξαμηνιαία βάση (και έως την 31 Οκτωβρίου και την 30 Απριλίου κάθε έτους) προβλέψεις των αιτημάτων που προτίθεται να υποβάλει για το επόμενο εξάμηνο.

## 11.9.4 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

### 11.9.4.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και (σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT) τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της βλάβης, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από την αναγγελία της βλάβης.

- Άρση βλάβης των υπηρεσιών Οπτικής Υποδομής: Εντός δύο (2) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της βλάβης.

Η άρση της βλάβης σηματοδοτείται με την αντίστοιχη ενημέρωση μέσω του ΠΣ Της RURAL CONNECT προς τον Πάροχο.

#### **11.9.4.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΡΣΗΣ/ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου άρσης αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 11.9.2.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την άρση της βλάβης.

#### **11.9.4.3 ΡΗΤΡΕΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών, η RURAL CONNECT καταβάλλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, κατ' ελάχιστον ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα υπολογίζεται με αναγωγή του ετήσιου τιμήματος της υπηρεσίας στο συγκεκριμένο για χρονικό διάστημα (1 ώρα). Ως ετήσιο τίμημα για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Χρήσης θεωρούνται τα ετήσια τέλη λειτουργίας και συντήρησης.

### **11.9.5 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

#### **11.9.5.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες Οπτικής Υποδομής, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, μετρημένη σε ακέραιες ώρες και υπολογιζόμενη ετήσια βάση θα πρέπει να είναι υψηλότερη από 99,45%.

#### **11.9.5.2 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρούνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετρείται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

#### **11.9.5.3 ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΠΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**

Για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Χρήσης σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών και Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού έτους, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, η RURAL CONNECT θα καταβάλλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [ετήσιο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

Ως ετήσιο τίμημα για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Χρήσης θεωρούνται τα τέλη λειτουργίας και συντήρησης.

#### **11.9.5.4 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου διαθεσιμότητας υπηρεσίας εξαιρείται το διάστημα του ανενεργού χρόνου που αφορούν μη διαθεσιμότητα λόγω υπαιτιότητας τρίτων, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 11.9.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

### **11.10 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

### **11.11 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Τα χωρικά δεδομένα των οπτικών υποδομών είναι διαθέσιμα στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών στο ευρέως διαδεδομένο μορφότυπο shapefile, σε προβολικό σύστημα ΕΓΣΑ'87.

#### **11.11.1 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ**

Κατά την υπηρεσία Μακροχρόνιας Διάθεσης Ζεύγους Οπτικών Ινών η RURAL CONNECT θα διαθέτει καλώδια οπτικών ινών που πληρούν τις παρακάτω προδιαγραφές:

- a. G.652D που αναφέρονται με κωδικό τύπου σύνδεσης 5 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών
- b. G.655 που αναφέρονται με κωδικό τύπου σύνδεσης 7 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών

#### **11.11.2 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΜΙΚΡΟΣΩΛΗΝΙΟΥ**

Δεδομένου ότι η υποδομή σωλήνωσης που εγκαταστάθηκε με σκοπό τη διάθεση μικροσωληνίων προς τρίτους Παρόχους έχει διάσταση 40/35 mm (εξωτερική / εσωτερική), με σκοπό να μπορούν να τοποθετηθούν στο εσωτερικό της τουλάχιστον 3 μικροσωλήνια διάστασης 14/10 mm. Οι υποδομές αυτές αναφέρονται με κωδικό τύπου σύνδεσης 6 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

Το καλώδιο οπτικών ινών που θα υποδειχτεί προς εγκατάσταση από τον Πάροχο θα πρέπει να είναι κατάλληλο για τοποθέτηση σε τέτοιο μικροσωλήνιο. Συγκεκριμένα τα γεωμετρικά και μηχανικά χαρακτηριστικά των οπτικών καλωδίων που θα διατεθούν από τον Πάροχο των μικροσωληνίων συνοψίζονται στον Πίνακα 3.



Χαρακτηριστικό	Μονάδα μέτρησης	Τιμή
Εξωτερική διάμετρος μικροκαλωδίου	mm	≤6
Βάρος	Kg/Km	≤ 28
Μήκος στροφείου	m	~4000
Αντοχή σε δύναμη κατά την εγκατάσταση	N	≥700
Επίδοση σε εγκατάσταση με τεχνική air-blow	m	≥1500
Αντίσταση σε σύνθλιψη	N/100 mm	≥700
<b>Συμμόρφωση με πρότυπα</b>		
Mechanical and environmental test	draft IEC 60794-5	
Fiber parameters and tests	IEC series 60793-2 και 60793-1	
Water penetration	IEC 60794-1-2-F5B	

**Πίνακας 11-2 Γενικά χαρακτηριστικά των οπτικών καλωδίων**

Στην περίπτωση της υπηρεσίας διάθεσης Μακροχρόνιας Διάθεσης Μικροσωληνίου ο Πάροχος οφείλει να παρέχει τα πιστοποιητικά δοκιμών του Προμηθευτή ίνας σύμφωνα με τον Πίνακα 4.

Δοκιμή	Παράμετρος	Τιμή	Μέθοδος Μέτρησης
Αντοχή (proof test)	Μη-μόνιμη επιμήκυνση	1%	IEC 60793-1-30.
Εφελκυσμός		0,69GPa	IEC 60793-1-31.
Απογυμνωσιμότητα επικάλυψης	Απογυμνωμένο μήκος ίνας Μέση τιμή δύναμης απογύμνωσης Ταχύτητα απογύμνωσης Προκλιματισμός	50 mm ≥ 1N ≤ 5N 500 mm/min 24 h	IEC 60793-1- 32.
Ευαισθησία σε τασική διάβρωση	Σταθερά ευαισθησίας	≥19	IEC 60793-1-33 Μέθοδος Α.
Παραμένουσα κάμψη ίνας (fibre curl).	Ακτίνα παραμένουσας κάμψης.	≥ 2 m	IEC 60793-1- 34.

**Πίνακας 11-3 Μηχανικά χαρακτηριστικά οπτικών ινών**

Τα γεωμετρικά χαρακτηριστικά των χρησιμοποιούμενων οπτικών ινών πρέπει να είναι σύμφωνα με τον Πίνακα 5.

Παράμετρος	Τιμή	Μέθοδος Μέτρησης
Εξωτερική διάμετρος περιβλήματος	125 μm ± 1μm	IEC 60793-20
Σφάλμα μη-κυκλικότητας περιβλήματος	≤ 1%	IEC 60793-20
Σφάλμα συγκεντρικότητας τρόπου πεδίου	≤ 0,6 μm	IEC 60793-20

Διάμετρος επικάλυψης – αχρωμάτιστης	245μm ± 10μm	IEC 60793-21
Διάμετρος επικάλυψης – χρωματισμένης	250μm ± 15μm	IEC 60793-21
Σφάλμα μη-κυκλικότητας επικάλυψης	≤ 6%	IEC 60793-21
Σφάλμα συγκεντρικότητας επικάλυψης/περιβλήματος	≤ 12,5 μm	IEC 60793-21

**Πίνακας 11-4 Γεωμετρικά Χαρακτηριστικά Οπτικών Ινών**

## 12 ΕΝΟΤΗΤΑ 12 ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΕ RIX

### 12.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΤΟ RIX

Η RURAL CONNECT προσφέρει τη δυνατότητα μακροχρόνιας διάθεσης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας εξοπλισμού Παρόχου στους Περιφερειακούς Κόμβους Διασύνδεσης των Νησίδων (RIX).

Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας στο RIX συνίστανται σε:

- Υπηρεσία **Hosting 30Y RIX**: Διάθεση χώρου για τοποθέτηση ικριώματος και συναφών ευκολιών στα RIX, ώστε ο Πάροχος να μπορεί να εγκαταστήσει τηλεπικοινωνιακά συστήματα στο RIX.

Οι υποδομές αυτές αναφέρονται με κωδικό τύπου εγκατάστασης 1 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

#### 12.1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING 30Y RIX

Στα πλαίσια της υπηρεσίας Hosting 30Y RIX παρέχονται οι παρακάτω υποδομές και ευκολίες Φιλοξενίας στο RIX:

- Χώρος διατάσεων 600mmx1200mm για τοποθέτηση τηλεπικοινωνιακού ικριώματος με δυνατότητα εμπρόσθιας και οπίσθιας πρόσβασης.
- Αδιάλειπτη τροφοδοσία 48VDC με μέγιστη παρεχόμενη ισχύ 10KW.
- Διασύνδεση του ικριώματος με το ΦΥΠ της RURAL CONNECT με καλώδιο οπτικών ινών χωρητικότητας μέχρι και 192 ινών. Το συγκεκριμένο οπτικό καλώδιο παρέχεται από τον Πάροχο και τοποθετείται από την RURAL CONNECT στα πλαίσια της υπηρεσίας.
- Έλεγχος θερμοκρασίας (22°C ±1°C) και έλεγχο υγρασίας 50% ±10%.
- Πυρανίχνευση και πυροπροστασία
- Προστασία από πλημμύρες
- Έλεγχος φυσικής πρόσβασης

#### 12.1.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX

- Να έχει υπογράψει σχετική Σύμβαση μεταξύ Παρόχου και της RURAL CONNECT.
- Να μην υπάρχουν αντικειμενικοί λόγοι, που αφορούν το τεχνικά εφικτό ή την ανάγκη προστασίας της ακεραιότητας του δικτύου της RURAL CONNECT. Τέτοιοι λόγοι είναι ενδεικτικά οι ακόλουθοι:
  - Έλλειψη διαθέσιμου χώρου στα RIX, κατάλληλου για την αιτηθείσα υπηρεσία Hosting 30Y RIX, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 12.1.1 της παρούσας ενότητας.

- Μη συμμόρφωση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του Παρόχου με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 12.7
- Ύπαρξη τεχνικής αδυναμίας υλοποίησης των σχετικών εργασιών εντός του συγκεκριμένου δικτύου, λόγω αντικειμενικών προβλημάτων (πχ. ασυμβατότητα)

### **12.1.3 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Η υπηρεσία παρέχεται για περίοδο τριάντα (30) ετών από την παράδοση της υπηρεσίας. Μετά την περίοδο τριάντα (30) ετών η υπηρεσία καταργείται εκτός εάν προκύψει νέα συμφωνία μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.

## **12.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

### **12.2.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ
- Μέσω έντυπης φόρμας αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών.

### **12.2.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ**

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.
- Μοναδικό Κωδικό υπηρεσίας για κάθε νέα υπηρεσία της αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής, μετατροπής ή κατάργησής της, καθώς και κατά την αναγγελία βλαβών.

### **12.2.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Για την παροχή νέων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX:
  - Αίτηση παροχής υπηρεσίας Hosting 30Y RIX, η οποία αφορά στην υλοποίηση και παράδοση στον Πάροχο, χώρου για τοποθέτηση κριώματος στο RIX, την διασύνδεση με καλώδιο οπτικώνινών των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων του

Παρόχου με το ΦΥΠ της RURAL CONNECT, καθώς και συναφών ευκολιών για τη διάθεση του χώρου.

- Αίτηση παροχής υπηρεσίας πολλαπλών Hosting 30Y RIX, η οποία αφορά στην υλοποίηση και παράδοση στον Πάροχο, πολλαπλών υπηρεσιών Hosting 30Y RIX.
- Για τη μεταβολή υφιστάμενων υπηρεσιών Φιλοξενίας Hosting 30Y RIX:
  - Αίτηση μεταβολής διασύνδεσης με καλώδιο οπτικών η οποία αφορά την μεταβολή (εμπλουτισμό) του καλωδίου .
  - Αίτηση μεταβολής ηλεκτρικής ισχύος υπηρεσίας Hosting 30Y RIX η οποία αφορά στην μεταβολή της παρεχόμενης ισχύος στο ικρίωμα.
- Για την κατάργηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX:
  - Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Hosting 30Y RIX, η οποία αφορά στην αποδέσμευση του ικριώματος στο RIX.
- Για την ακύρωση των αιτήσεων παροχής και μεταβολής των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX, υποβάλλοντας αίτηση ακύρωσης πριν από την αποδοχή της αίτησης από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.

#### **12.2.4 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Σε κάθε αίτηση Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου σε κάθε RIX για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

#### **12.2.5 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX, πέραν των ανωτέρω γενικών στοιχείων, ο Πάροχος θα πρέπει να συμπληρώνει ενδεικτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Το RIX για το οποίο αιτούνται οι υπηρεσίες
- Ο εξοπλισμός που θα εγκατασταθεί, καθώς και ότι συμμορφώνεται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα (CE) για τις αιτούμενες υπηρεσίες.

- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση υπηρεσίας.

Στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

#### **12.2.6 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Σε περίπτωση κατά την οποία ένας Πάροχος αιτείται κάποια τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX που περιγράφονται στην παράγραφο 12.1, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Ο Πάροχος καταθέτει αίτηση στο ΠΣ ή μέσω έντυπης φόρμας για την παροχή/μεταβολή της υπηρεσίας Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX που επιθυμεί.
2. Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της, ως προς τα ακόλουθα:
  - Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
  - Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
  - Τη διαθεσιμότητα χώρου, σε σχέση και με το χώρο που είδη έχει μισθώσει ο συγκεκριμένος Πάροχος καθώς και τους περιορισμούς της παραγράφου 12.1.1.
  - Τη συμμόρφωση με τα διαδεδομένα διεθνή πρότυπα του εξοπλισμού του Παρόχου, και τυχόν αντικειμενικά προβλήματα (π.χ. ασυμβατότητα).
3. Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος και εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης (εξαιρώντας τυχόν ανενεργό χρόνο σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 12.12.2 της παρούσας), η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα:
  - Τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης, είτε άμεσα, είτε μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών που πιθανώς να χρειαστούν κατόπιν τεχνοοικονομικής Προσφοράς, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν μόνον εφόσον ο Πάροχος συμφωνήσει να αναλάβει το επιπρόσθετο κόστος όπως προκύπτει από την τεχνοοικονομική Προσφορά.
  - Εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
4. Σε περίπτωση που δεν καλύπτονται οι παραπάνω προϋποθέσεις, η RURAL CONNECT απορρίπτει την αίτηση και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

5. Τα αιτήματα παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX υλοποιούνται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT στον Πάροχο, σύμφωνα με τους χρόνους που αναφέρονται στην παράγραφο 12.12 που αφορά το SLA της υπηρεσίας.
6. Η υλοποίηση περιγράφεται στην παράγραφο 12.2.7.
7. Έως ότου ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτήσεων για παροχή ή μεταβολή υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX, η RURAL CONNECT παρέχει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τυχόν ανενεργούς χρόνους κατά την υλοποίηση της αίτησης, οι οποίοι εξαιρούνται από τον υπολογισμό του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, με σχετική αιτιολόγηση.
8. Αφού ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτημάτων παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX, ακολουθείται η διαδικασία Παράδοσης/Παραλαβής, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 12.2.8.
9. Με την αποδοχή των αιτημάτων εκκινεί η χρέωσή τους, σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.2 της παρούσας.

#### **12.2.7 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Το στάδιο υλοποίησης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες στο χώρο του RIX, καθώς και στο Φρεάτιο της RURAL CONNECT (ΦΥΠ) για τη Φιλοξενία και την παροχή των συναφών ευκολιών, σε συνέχεια των ακόλουθων τύπων αίτησης:

- Αίτηση Παροχής υπηρεσίας Hosting 30Y RIX
- Αίτηση Μεταβολής υπηρεσίας Hosting 30Y RIX

Κατά περίπτωση, το στάδιο υλοποίησης υπηρεσιών μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX μπορεί να περιλαμβάνει και εργασίες για την τοποθέτηση νέου ικριώματος καθώς και για επαύξηση λοιπού ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού της RURAL CONNECT εφόσον αυτό είναι εφικτό.

Σε κάθε περίπτωση ο Πάροχος οφείλει να κατασκευάσει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή ευθύνης του για την εισαγωγή των οπτικών ινών στο ΦΥΠ της RURAL CONNECT στην γειτνίαση του RIX.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν έχει προβεί στις παραπάνω εργασίες την ανωτέρω συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης – παραλαβής, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και υπηρεσιών. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT και χρεώνεται με εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης/απασχόλησης για παράδοση της υπηρεσίας. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού Παρόχου για παράδοση της

υπηρεσίας, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού, ή δεν ολοκληρωθεί η παράδοση λόγω υπαιτιότητας RURAL CONNECT. Εφόσον ο Πάροχος ακυρώσει τη σχετική αίτηση, χρεώνεται με τέλος ακύρωσης. Σε αυτήν την περίπτωση, το χρονικό διάστημα μέχρις ότου ο Πάροχος προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες θεωρείται ανενεργός χρόνος.

Η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της αρχικής ενημέρωσης για την αδυναμία παράδοσης της υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση ο Πάροχος χρεώνεται με τέλος ακύρωσης.

#### **12.2.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT παραδίδει τις υπηρεσίες μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε εξουσιοδοτημένο από τον Πάροχο εκπρόσωπο. Κατά την παράδοση συντάσσεται Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής (ΠΠΠ), το οποίο υπογράφεται από τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους αμφοτέρων των μερών.

1. Σε κάθε ΠΠΠ υπηρεσίας Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX συμπληρώνονται τα ακόλουθα στοιχεία:
  - Στοιχεία του Παρόχου .
  - Κωδικός Αίτησης της σχετικής αίτησης Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.
  - Ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.
  - Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου.
  - Κωδικοί Υπηρεσίας για κάθε υπηρεσία της σχετικής αίτησης παροχής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.
  - Χαρακτηριστικά των αιτούμενων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX (χωρητικότητα κ.λπ.).
  - Κάτοψη Χώρος RIX με αναφορά στο ικρίωμα της υπηρεσίας Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.
  - Την κάλυψη των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών του χώρου Φιλοξενίας, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 12.1.1 της παρούσης
  - Την εγκατάσταση πίνακα DC και τη λειτουργούσα παροχή DC μέσω κατάλληλου ασφαλειοαποζεύκτη.
  - Τις λειτουργούσες κλιματιστικές μονάδες.
  - Το εγκατεστημένο καλώδιο οπτικών ινών.
  - Τη συνεχή δυνατότητα πρόσβασης (7x24x365 βάση) στο χώρο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 12.9 και τους κανόνες ασφαλείας της RURAL CONNECT και τους οποίους εφαρμόζει για τις υπηρεσίες και το προσωπικό του και



οι οποίοι έχουν κοινοποιηθεί στον Παρόχου πριν την υπογραφή της αντίστοιχης σύμβασης.

- Ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.
2. Η παράδοση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου, η οποία γίνεται έως και πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία παράδοσης. Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της παράδοσης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, μέσω του ΠΣ ή αν δεν είναι εφικτό, μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου
  3. Ο Πάροχος ελέγχει την καλή λειτουργία των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας που παραδίδονται από την RURAL CONNECT και εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους σύμφωνα με το ΠΠΠ ενημερώνει την RURAL CONNECT αναφορικά με την παραλαβή τους. Σε περίπτωση αποδοχής του ΠΠΠ από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση εκπρόθεσμης απάντησης ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η υπηρεσία έχει παραληφθεί καλώς και βρίσκεται σε λειτουργία από την ημερομηνία παράδοσης που αναφέρεται στο ΠΠΠ.
  4. Σε περίπτωση μη αποδοχής του ΠΠΠ ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με τους λόγους μη παραλαβής.
  5. Η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο καλής λειτουργίας και αποκατάσταση των υπηρεσιών και αποστέλλει εκ νέου ΠΠΠ στον Πάροχο μεταθέτοντας την ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών σύμφωνα με την ημερομηνία αποκατάστασης, εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
  6. Εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυση του προβλήματος σε συνδυαστικό ραντεβού και:
    - Εάν αρνηθεί ο Πάροχος, η υπηρεσία παραδίδεται με υπαιτιότητα Παρόχου και διατηρείται η αρχική ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
    - Εάν αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα και να εκδοθεί εκ νέου ΠΠΠ υπηρεσιών. Ανάλογα με την τελική υπαιτιότητα (RURAL CONNECT/Παρόχου), ορίζεται η τελική ημερομηνία παράδοσης (νέα ημερομηνία/αρχική ημερομηνία) και χρεώνεται το τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την Παράδοση Υπηρεσιών. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT στο συνδυαστικό ραντεβού, ή κατά την πραγματοποίηση του συνδυαστικού ραντεβού επιλυθεί το πρόβλημα με υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.

7. Σε περίπτωση, που κατά το συνδυαστικό ραντεβού δεν υπάρξει συμφωνία μεταξύ της RURAL CONNECT και Παρόχου, τότε ακολουθείται η διαδικασία επίλυσης διαφωνιών, σύμφωνα με την παράγραφο 2.6 της παρούσας.

## **12.2.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

### **12.2.9.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης εκτέλεσης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX με ευθύνη του Παρόχου, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Παρόχου, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 12.12.

Εφόσον κατά το προγραμματισμένο ραντεβού της RURAL CONNECT με τον Πάροχο στο χώρο του RIX για παράδοση της υπηρεσίας διαπιστωθεί ότι αυτή δεν είναι εφικτή με υπαιτιότητα Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

### **12.2.9.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Σε περίπτωση καθυστέρησης της υλοποίησης και παράδοσης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX με υπαιτιότητα Παρόχου, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης για παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, και αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT, ή ακυρώνει τη σχετική αίτηση, με χρέωση των αντίστοιχων τελών.

Μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης της RURAL CONNECT και εφόσον δεν έχουν αρθεί οι λόγοι καθυστέρησης με μέριμνα του Παρόχου η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης αίτησης.

Εφόσον ο Πάροχος έχει προβεί σε άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του εντός της ως άνω προθεσμίας των σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, ο Πάροχος ενημερώνει σχετικά την RURAL CONNECT. Το χρονικό διάστημα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης έως την ημερομηνία που ο Πάροχος ενημέρωσε την RURAL CONNECT ότι έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ώστε να είναι εφικτή η παράδοση θεωρείται ανενεργός χρόνος. Σε αυτήν την περίπτωση και εφόσον είναι εφικτό, οι τεχνικοί της RURAL CONNECT ελέγχουν την ορθή εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.

Εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαραίτητες εργασίες από τον Πάροχο, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης.

Σε περίπτωση που οι τεχνικοί της RURAL CONNECT διαπιστώσουν ότι ο Πάροχος έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ή δεν είναι εφικτό να ελεγχθεί η ορθή εκτέλεση των εργασιών από πλευράς Παρόχου, η RURAL CONNECT ορίζει νέο ραντεβού με τον Πάροχο για την παράδοση της υπηρεσίας και επαναλαμβάνεται η διαδικασία της παραγράφου 12.2.8.

Η καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου σύμφωνα με τα παραπάνω μπορεί να δηλωθεί μέχρι δύο (2) φορές ανά αίτηση. Σε περίπτωση τρίτης καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT.

### **12.2.9.3 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX με ευθύνη Τρίτων, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Τρίτων (σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 12.12.2).

Σε αυτές τις περιπτώσεις η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης ή αδυναμίας υλοποίησης λόγω υπαιτιότητάς Τρίτων, τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών.

### **12.2.9.4 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η κατάργηση υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες αποσύνδεσης στο Δίκτυο της RURAL CONNECT και αποδέσμευσης του χώρου του ικριώματος, μετά από σχετική αίτηση του Παρόχου. Ο Πάροχος χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος κατάργησης.

Η κατάργηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX ολοκληρώνεται από τους Τεχνικούς της RURAL CONNECT σε ημερομηνία που θα έχει κοινοποιηθεί στον Πάροχο μέσω του ΠΣ.

Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί, από την υποβολή της αίτησης, και μέχρι την υλοποίηση της κατάργησης, οι υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX παραμένουν πλήρως λειτουργικές και χρεώνονται από την RURAL CONNECT δεδομένου ότι απαιτείται η αποξήλωση και απομάκρυνση του αντίστοιχου εξοπλισμού του Παρόχου στο χώρο του RIX από τον Πάροχο, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2 της παρούσας Προσφοράς. Ο Πάροχος οφείλει να ενημερώνει την RURAL CONNECT όταν έχει ολοκληρώσει τις παραπάνω ενέργειες.

## **12.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

### **12.3.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος αναγγέλλει στην RURAL CONNECT ηλεκτρομηχανολογικές (ΗΜ) ή ηλεκτροπαροχικές (ΗΠ) βλάβες για την υπηρεσία Hosting 30Υ RIX, καθ' όλο το 24ωρο και για όλες τις ημέρες του έτους (24x7x365), με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ, υπό την αίρεση των ορίων διαθεσιμότητας του ίδιου του πληροφοριακού συστήματος, όπως ορίζονται στην παράγραφο 1.6 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αναγγελίας βλάβης που αποστέλλεται στην RURAL CONNECT μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail.

Η αναγγελία βλαβών γίνεται από στελέχη του Παρόχου, τα στοιχεία των οποίων γνωστοποιούνται στην RURAL CONNECT.

Η RURAL CONNECT για κάθε αποδεκτή αναγγελία που λαμβάνει, εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

### **12.3.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Κάθε αναγγελία βλάβης που υποβάλλεται στην RURAL CONNECT αφορά την υπηρεσία Hosting 30Υ RIX (βλάβες για ΗΜ και ΗΠ) περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Στοιχεία του Παρόχου .
2. Στοιχεία υπεύθυνου αναγγελίας από πλευράς Παρόχου , για την παροχή διευκρινήσεων και τον έλεγχο αποκατάστασης της υπηρεσίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση email).
3. Τον Κωδικό Υπηρεσίας, για την ταυτοποίηση της υπηρεσίας Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.
4. Δήλωση από τον Πάροχο, ότι έχει προβεί σε όλους τους απαιτούμενους ελέγχους
5. Σύμπτωμα βλάβης.

### **12.3.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

Εφόσον η αναγγελία βλάβης δεν είναι ορθά συμπληρωμένη, η RURAL CONNECT την απορρίπτει και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

### **12.3.4 ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση των βλαβών, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας τους.

Η RURAL CONNECT θα ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ ή μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του ΠΣ, στο χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο 12.12, αναφορικά με το εντοπισμό του προβλήματος καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί προκειμένου να άρει τη δυσλειτουργία.

Στη συνέχεια προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας, όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ. Η άρση της βλάβης πραγματοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT μέσω του ΠΣ στον Πάροχο σύμφωνα με τους χρόνους που προβλέπεται στην παράγραφο 12.12.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Απασχόλησης Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Μόλις ολοκληρωθεί η άρση, ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του ΠΣ για τα ακόλουθα:

- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης.
- Αιτία βλάβης.
- Υπαιτιότητα (RURAL CONNECT ή Παρόχου)
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι σύμφωνα με την παράγραφο 12.12.2 της παρούσας Προσφοράς

#### **12.3.5 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Ο Πάροχος επιβεβαιώνει την οριστική αποκατάσταση της βλάβης, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από τη σχετική ενημέρωση της RURAL CONNECT. Σε περίπτωση που αποδεχθεί την άρση της βλάβης ή δεν πραγματοποιήσει κάποια ενέργεια εντός της ανωτέρω προθεσμίας, η ημερομηνία που ενημερώθηκε ο Πάροχος για την άρση θεωρείται ως ημερομηνία άρσης. Παρέλευση της προθεσμίας της μίας (1) ημερολογιακής μέρας συνεπάγεται την αυτόματη αποδοχή από πλευράς Παρόχου της άρσης βλάβης. Ο χρόνος μέχρι την αποδοχή της βλάβης από τον Πάροχο λογίζεται ως ανενεργός.

#### **12.3.6 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Σε περίπτωση μη αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT προβαίνει σε άρση της με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και μεταθέτει ανάλογα την ημερομηνία άρσης.

Σε αντίθετη περίπτωση που η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εφόσον αρνηθεί ο Πάροχος η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα Παρόχου, διατηρείται η αρχική ημερομηνία άρσης, και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος Άσκοπης Απασχόλησης κατά την Άρση Βλάβης.
- Εφόσον αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί η βλάβη και:
  - a. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας Παρόχου, ως ημερομηνία άρσης της βλάβης θεωρείται η αρχική και ο Πάροχος χρεώνεται με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης..

- b. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας RURAL CONNECT, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και ως ημερομηνία άρσης θεωρείται η ημερομηνία του Σ/Ρ και ο Πάροχος πιστώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης.
- Εφόσον παρά την αρχική αποδοχή, κατά τη μετάβαση του τεχνικού της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός του Παρόχου κατά το προγραμματισμένο Σ/Ρ, ο Πάροχος χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης και η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε νέο Σ/Ρ επαναλαμβάνοντας την διαδικασία .
  - Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

## 12.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ RIX

Τα βασικά τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά των παθητικών υποδομών που αφορά η συγκεκριμένη υπηρεσία, συνοψίζονται στον Πίνακας 6, και περιγράφονται αναλυτικά στις παρακάτω ενότητες:

Προδιαγραφές Χώρων Φιλοξενίας σε RIX
1) Ύπαρξη επαρκούς χώρου για εγκατάσταση τριών ικριωμάτων ενεργού εξοπλισμού με δυνατότητα εύκολης πρόσβασης στον εξοπλισμό
2) Αυτόνομη-ανεξάρτητη δυνατότητα πρόσβασης στο χώρο.
3) Διαμόρφωση χώρου με πρόβλεψη για πυράντοχους ψευδότοιχους, πυράντοχη ψευδοροφή και πυράντοχη πόρτα εισόδου στους χώρους Φιλοξενίας του εξοπλισμού
4) Διαμόρφωση ψευδοματώματος με πρόβλεψη προστασίας από υγρασία ή πυρκαγιά. Η αντοχή σε σημειακή φόρτιση είναι τουλάχιστον 2KN και σε κατανεμημένη φόρτιση τουλάχιστον 10-20KN/μ <sup>2</sup>
5) Ύπαρξη συστήματος κλιματισμού ενεργειακής κλάσης A με ικανότητα παροχής σταθερής θερμοκρασίας και δυνατότητα επανεκκίνησης μετά από διακοπή ρεύματος στις αρχικά καθορισμένες ρυθμίσεις.
6) Σύστημα πυρανίχνευσης και πυρασφάλειας που καλύπτει το χώρο άνω και κάτω του ψευδοπατώματος
7) Διατάξεις ηλεκτροδότησης και διατάξεις γείωσης που συμμορφώνονται με το πρότυπο ELOT HD384
8) Ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης εισόδου/ εξόδου και συναγερμού. Πρόβλεψη ύπαρξης λογισμικού και δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης από υπολογιστή για παρακολούθηση της κατάστασης και προγραμματισμό με ενοποιημένο τρόπο των πολιτικών πρόσβασης και των alarms στους διάφορους χώρους.
9) Ύπαρξη διατάξεων αδιάλειπτης ηλεκτρικής παροχής (UPS) στο χώρο που διασφαλίζουν την πλήρη λειτουργικότητα του κόμβου για 30 λεπτά χωρίς την παροχή ρεύματος. Οι διατάξεις παρέχουν δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισης/ παρακολούθησης
10) Ύπαρξη διάταξης ηλεκτροπαραγωγού ζεύγους (πετρελαιογεννήτριας) αυτόματου τύπου ετοιμότητας (standby) που λειτουργεί σε περίπτωση διακοπής της κύριας ισχύος με δυνατότητα τηλεειδοποίησης.

**Πίνακας 12-1 Χαρακτηριστικά των παθητικών υποδομών RIX**

## 12.5 ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ - (ΕΗΖ)

### 12.5.1 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ DC – ΠΙΝΑΚΑΣ DC

Το RIX ηλεκτροδοτείται με αδιάλειπτη παροχή συνεχούς ρεύματος DC με τάση - 54V (ονομαστικό -48V). Για το σκοπό αυτό κατασκευάζεται πίνακας διανομής DC, ο οποίος θα τροφοδοτείται από ανεξάρτητο για το RIX ανορθωτικό συγκρότημα μέσω κατάλληλου πίνακα διανομής AC, και αντίστοιχων συστοιχιών μπαταριών με ανεξάρτητη αναχώρηση σε κατάλληλο χώρο περιλαμβανομένου και του χώρου RIX. Στον πίνακα διανομής AC υπάρχει μετρητής κατανάλωσης ενέργειας (KWh).

Ο χώρος του RIX υποστηρίζεται από Εφεδρικό Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος (ΕΗΖ). Οι αναχωρήσεις θα είναι διακριτές ανά Πάροχο. Συγκεκριμένα ο κάθε Πάροχος θα λαμβάνει μια παροχή από τον πίνακα διανομής DC, με την ασφάλεια που έχει αιτηθεί, την οποία θα οδηγεί απ' ευθείας στον εξοπλισμό. Κατά την αρχική παροχή, ο Πάροχος, θα δικαιούται δύο (2) ανεξάρτητες θέσεις ασφαλειών στον πίνακα DC διανομής.

Ο πίνακας διανομής DC που θα τοποθετηθεί στην αίθουσα του RIX θα είναι μεταλλικός επίτοιχος (τύπου ερμαρίου), ικανών διαστάσεων και θα περιλαμβάνει:

- Μπάρα Χαλκού διαστάσεων 50X10 mm η οποία θα τροφοδοτείται από το (-) του Α.Σ.
- 26/16 ασφαλειο-αποζεύκτες της σειράς 22X58 με φυσίγκι βραδείας τήξης, οι οποίες θα τροφοδοτούνται από την μπάρα του πλην (-) και θα παρέχουν τις αναχωρήσεις του πλην(-) .
- Μπάρα Χαλκού διαστάσεων 50X10 mm η οποία θα συνδέεται με το συν (+) του Α.Σ. και θα φέρει αντίστοιχες οπές με κοχλίες 6 mm για τη λήψη του συν (+).

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνεχής επικαιροποίηση των στοιχείων που αφορούν τις ονομαστικές τιμές των ασφαλειών, σε περίπτωση που ο Πάροχος επιθυμεί να πραγματοποιήσει επαύξηση ηλεκτρικής ισχύος, μείωση ηλεκτρικής ισχύος ή αφαίρεση ασφαλειών, ακολουθούνται οι κάτωθι διαδικασίες:

### 12.5.2 ΕΠΑΥΞΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ

Για την επαύξηση ηλεκτρικής ισχύος σε χώρο RIX, ο Πάροχος θα πρέπει να υποβάλει σχετικό αίτημα επαύξησης στο ΠΣ. Οι περιπτώσεις επαύξησης ηλεκτρικής ισχύος είναι οι ακόλουθες:

- Αντικατάσταση των υφιστάμενων ασφαλειών DC του Παρόχου με ασφάλειες μεγαλύτερης ισχύος.
- Παροχή επιπλέον ασφαλειών DC στον Πάροχο. Ο μέγιστος αριθμός επιπλέον ασφαλειών που μπορεί να αιτηθεί είναι μία (1).

Η διαδικασία που ακολουθείται προκειμένου να λάβει ένας Πάροχος επαύξηση ηλεκτρικής ισχύος σύμφωνα με τα ανωτέρω, έχει ως εξής:

Ο Πάροχος υποβάλει στο ΠΣ για το RIX που επιθυμεί «Αίτηση μεταβολής ηλεκτρικής ισχύος υπηρεσίας 'Hosting 30Y RIX'». Επιπλέον ο Πάροχος δηλώνει εάν πρόκειται να γίνει αύξηση

του πλήθους των ασφαλειών ή αντικατάσταση των υφιστάμενων ασφαλειών με άλλες μεγαλύτερης ισχύος, το πλήθος των ασφαλειών και, την ονομαστική τιμή τους. Η αίτηση εξελίσσεται σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παράγραφο 12.2.

### **12.5.3 ΜΕΙΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΙΣΧΥΟΣ**

Για την μείωση ηλεκτρικής ισχύος σε χώρο RIX, ο Πάροχος υποβάλλει σχετικό αίτημα ασφαλειών στο ΠΣ. Πιο συγκεκριμένα, ο Πάροχος υποβάλλει στο ΠΣ αίτηση για αντικατάσταση ασφαλειών, επιλέγοντας τις ασφάλειες που επιθυμεί να αντικαταστήσει και την ονομαστική τιμή των μικρότερων ασφαλειών που επιθυμεί να τοποθετήσει.

### **12.5.4 ΑΦΑΙΡΕΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ**

Για την αφαίρεση ασφαλειών σε χώρο RIX, ο Πάροχος υποβάλλει σχετικό αίτημα στο ΠΣ επιλέγοντας τις ασφάλειες που επιθυμεί να αφαιρέσει. Σε περίπτωση που ο Πάροχος καταργήσει την υπηρεσία Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX, οι ασφάλειες αφαιρούνται χωρίς να είναι απαραίτητη η παράλληλη υποβολή αιτήματος για μείωση ασφαλειών από τον Πάροχο.

### **12.5.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

Η RURAL CONNECT διαθέτει παροχή ηλεκτρικής ισχύος και σύνδεση σε εφεδρικό ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος (EHZ) του εξοπλισμού στους Περιφερειακούς Κόμβους Διασύνδεσης Νησίδας (RIX), σύμφωνα με τα επιμέρους ελάχιστα τεχνικά χαρακτηριστικά των χώρων RIX όσον αφορά την απαιτούμενη ηλεκτρική ισχύ.

Η RURAL CONNECT για την τροφοδοσία του ανορθωτικού συστήματος, του φωτισμού, των ρευματοδοτών, του κλιματισμού και του πίνακα πυρανίχνευσης στα RIX, θα παρέχει εναλλασσόμενη τάση από το κύριο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και σε περίπτωση διακοπής του, από ίδιο εφεδρικό ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος (EHZ). Για το σκοπό αυτό προβλέπεται η εγκατάσταση, σε κάθε χώρο RIX, επίτοιχου ηλεκτρικού πίνακα AC που θα πραγματοποιηθεί με μέριμνα και δαπάνες της RURAL CONNECT και σύμφωνα με τις οδηγίες – προδιαγραφές της RURAL CONNECT. Η συγκρότηση έκαστου ηλεκτρικού πίνακα θα είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις των αναχωρήσεων και φορτίων που ζητούνται αντίστοιχα από την RURAL CONNECT, ενώ θα περιλαμβάνει και μετρητή της συνολικής AC κατανάλωσης ενέργειας (KWh). Το σημείο οριοθέτησης της υπηρεσίας τροφοδοσίας ρεύματος του εξοπλισμού της RURAL CONNECT σε κάθε RIX θα είναι το σημείο σύνδεσης του καλωδίου εναλλασσόμενου ρεύματος στον πίνακα AC που θα έχει εγκαταστήσει η RURAL CONNECT.

## **12.6 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Ως προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης αναφέρονται οι εργασίες που εκτελεί η RURAL CONNECT στο Δίκτυο της, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX.

Για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT, τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την ημερομηνία εκτέλεσης. Η προθεσμία αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε δικαιολογημένες περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης. Ο Πάροχος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα ότι ενημερώθηκε (και το αργότερο εντός τριών (3)



ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ενημέρωσης εκτός εάν πρόκειται για εξαιρετική περίπτωση έκτακτης και επείγουσας ανάγκης, οπότε η αποστολή επιβεβαίωσης γίνεται αμελλητί).

Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή των προγραμματισμένων εργασιών που πρόκειται να εκτελεσθούν.
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Δικτύου και των υπηρεσιών.
- Πιθανές εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Πάροχο.
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει ο Πάροχος.

## **12.7 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ**

Ο Πάροχος προμηθεύεται και εγκαθιστά ο ίδιος ή με ευθύνη του τον εξοπλισμό του. Επίσης ο ίδιος ή με ευθύνη του πραγματοποιεί τις τυχόν επεκτάσεις του (π.χ. προσθήκη καρτών κλπ).

Η RURAL CONNECT θα παραδίδει το ηλεκτρικό ρεύμα τροφοδοσίας σε διακριτή θέση πίνακα ηλεκτρικής τροφοδοσίας, ενώ το καλώδιο τροφοδοσίας από τον πίνακα ως τον εξοπλισμό του Παρόχου θα τοποθετείται από την RURAL CONNECT. Η σύνδεση θα γίνεται από την RURAL CONNECT.

Ο Πάροχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Υποβάλλει πιστοποιητικό συμμόρφωσης της ηλεκτρομαγνητικής συμβατότητας, ηλεκτρικής ασφάλειας (safety), κλπ., των μηχανημάτων που εγκαθιστά, με τις απαιτήσεις της RURAL CONNECT.
- Εγκαθιστά, λειτουργεί και συντηρεί τα μηχανήματά του σύμφωνα με τα Εθνικά και Ευρωπαϊκά πρότυπα.
- Να μην προκαλεί με τον εξοπλισμό του (εγκατεστημένο ή φορητό) παρεμβολές στον εξοπλισμό της RURAL CONNECT ή άλλων Παρόχων.
- Υποβάλλει υπογεγραμμένο αναλυτικό πίνακα του εγκατεστημένου υλικού ιδιοκτησίας του στο συγκεκριμένο RIX.
- Να επαναφέρει, μετά την εγκατάσταση του εξοπλισμού του, το χώρο στην αρχική του κατάσταση.
- Να μην αναρτά καμία πινακίδα χωρίς την έγγραφη άδεια της RURAL CONNECT στην ευρύτερη ζώνη του RIX.

- Διαχειρίζεται τον εξοπλισμό του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Παρακολουθεί την ποιότητα και εντοπίζει οποιαδήποτε βλάβη του εξοπλισμού του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση του εξοπλισμού του.
- Δεν επιφέρει αλλαγές ούτε στο RIX, ούτε στην ευρύτερη περιοχή του RIX, χωρίς πρότερη συμφωνία της RURAL CONNECT.

## 12.8 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ

Δεν επιτρέπεται η εγκατάσταση εξοπλισμού ενέργειας τύπου μπαταριών λόγω της επιβάρυνσης των περιβαλλοντικών συνθηκών της αίθουσας του RIX.

Για τη Φιλοξενία εξοπλισμού του Παρόχου στα RIX της RURAL CONNECT, πρέπει να τηρούνται οι ακόλουθες αρχές ή / και περιορισμοί:

1. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για: α. τα χαρακτηριστικά των σημείων διεπαφής του δικτύου της. β. κρίσιμες παραμέτρους που προκαλούν δυσλειτουργία στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και των άλλων Παρόχων, βάσει των οποίων η RURAL CONNECT δύναται να διακόψει τη παροχή της υπηρεσίας.
2. Ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT για:
  - τη συνολική ισχύ του εξοπλισμού και την ένταση ενός πλήρως εξοπλισμένου πλαισίου.
  - την καταναλισκόμενη ισχύ κατά την έναρξη λειτουργίας του τηλεπ. εξοπλισμού του.
  - την ηλεκτρομαγνητική συμβατότητα του τηλεπ. εξοπλισμού του.
  - την ηλεκτρική ασφάλεια (safety) του τηλεπ. εξοπλισμού του και αντίστοιχα θα πρέπει να διασφαλίζει ότι:
    - το βάρος ανά τετραγωνικό μέτρο του εξοπλισμού που πρόκειται να εγκατασταθεί βρίσκεται εντός των επιτρεπτών ορίων ασφάλειας του κτιρίου, τα οποία οφείλει να δημοσιοποιεί η RURAL CONNECT
    - οι ηλεκτρομαγνητικές παρεμβολές που προέρχονται από ηλεκτρικές συσκευές του Παρόχου να μην επηρεάζουν τη λειτουργία του εξοπλισμού της RURAL CONNECT ή των άλλων Παρόχων
    - η απαιτούμενη ηλεκτρική ισχύς λειτουργίας του εξοπλισμού που πρόκειται να εγκατασταθεί από τον Πάροχο να μη ξεπερνά το όριο ισχύος που μπορεί να διατεθεί χωρίς διακοπή λειτουργίας του εξοπλισμού της RURAL CONNECT ή άλλου Παρόχου, όπως αυτό ορίζεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές του RIX που έχει εκπονηθεί για το συγκεκριμένο χώρο.
    - ο τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός που χρησιμοποιείται από τον Πάροχο να πληροί τις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ. Η RURAL CONNECT δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο την επίδειξη της δήλωσης συμμόρφωσης του εν λόγω

εξοπλισμού προς την ως άνω Οδηγία. Ο χρησιμοποιούμενος Τερματικός Εξοπλισμός, ο οποίος δεν εμπίπτει στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ πρέπει να πληροί τα θεσπισμένα Πρότυπα και προδιαγραφές σε Κοινοτικό επίπεδο ή ελλείψει αυτών, διαδοχικά κατά την ακόλουθη σειρά, τα πρότυπα ή/και τις προδιαγραφές που θεσπίζονται από Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης [όπως το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τυποποίησης στον τομέα τηλεπικοινωνιών (ETSI), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης (CENELEC)], τα διεθνή Πρότυπα ή τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών ή τα εθνικά Πρότυπα ή/και προδιαγραφές, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 40 του Ν. 4070/2012.

## 12.9 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX

Τα μέσα με τα οποία διασφαλίζεται η αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT είναι κατά περίπτωση και όχι περιοριστικά τα παρακάτω:

- ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης (Access Control),
- κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης κοινόχρηστων χώρων (CCTV),
- ηλεκτρονικό σύστημα συναγερμού (intruder detection system).

Τον έλεγχο πρόσβασης στα κτίρια που στεγάζουν τα RIX διενεργούν το Προσωπικό Φύλαξης και οι Υπεύθυνοι Ασφάλειας Κτιρίων (εφεξής Προσωπικό Ασφάλειας), με εξαίρεση τα μη επανδρωμένα κτίρια όπου δεν στεγάζεται προσωπικό της RURAL CONNECT. Απαγορεύεται σε όλους η πρόσβαση και η χρήση των εξόδων διαφυγής των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX, εκτός εάν λόγω ειδικών συνθηκών επιβάλλεται η χρήση τους ή έχει δοθεί σχετική εντολή.

### 12.9.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ RIX

Η είσοδος εργαζομένων ή συνεργατών του Παρόχου σε χώρους RIX, γίνεται μόνο για την εγκατάσταση εξοπλισμού, την άρση βλάβης ή τη συντήρησή του και επιτρέπεται αποκλειστικά και μόνο, στο χώρο του RIX και σε κανένα άλλο χώρο του κτιρίου.

Πριν από οποιαδήποτε επίσκεψη στους κόμβους RIX, απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση της RURAL CONNECT προκειμένου εφόσον η RURAL CONNECT το επιθυμεί να μπορέσει να μεταβεί στο χώρο και εργαζόμενος της, μέσω e-mail που να αιτιολογεί την επίσκεψη. Στο e-mail θα αναφέρονται:

- Ο κόμβος στον οποίο ζητείται η είσοδος.
- Τα στοιχεία όσων θα εισέλθουν στο χώρο (ονοματεπώνυμο, αριθμός δελτίου ΑΤ, και τηλέφωνο), καθώς και η σχέση που τους συνδέει με τον Πάροχο (ίδιο προσωπικό ή συνεργάτες)
- Ο λόγος της επίσκεψης (εργασίες συντήρησης, αποκατάσταση βλάβης κλπ)
- Ο χρόνος της επίσκεψης και η αναμενόμενη διάρκειά της.

Οι χώροι RIX είναι εγκατεστημένοι:

- Εντός των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX με κοινή είσοδο,
- Εντός των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX με ανεξάρτητη είσοδο,
- Εντός των κτιρίων που στεγάζουν τα RIX μέσω προαύλιου χώρου και ξεχωριστή είσοδο.

Οι εργαζόμενοι των Παρόχων έχουν τη δυνατότητα να εισέρχονται και να πραγματοποιούν τις απαιτούμενες εργασίες τους στους χώρους RIX με την προσωπική τους κάρτα. Στην περίπτωση όπου υπάρχει κοινή είσοδος, ο Πάροχος επιδεικνύει εγκεκριμένη άδεια εισόδου από την RURAL CONNECT και την προσωπική κάρτα πρόσβασής του στο Προσωπικό Ασφάλειας και του επιτρέπεται η είσοδος, αφού σημειωθούν στο «Βιβλίο Καταγραφής Προσώπων και Οχημάτων» τα απαιτούμενα στοιχεία.

Σε περίπτωση πρόσβασης σε χώρο RIX κάποιου συνεργάτη του Παρόχου, απαιτείται να έχει εγκεκριμένη άδεια εισόδου από την RURAL CONNECT και να συνοδεύεται από τον Πάροχο.

Οι Κάρτες Πρόσβασης είναι αυστηρά προσωπικές και δικαιούται να τις κατέχει μόνο το προσωπικό του Παρόχου και όχι οι συνεργάτες του. Αν χρησιμοποιείται κοινή είσοδος, απαιτείται και χρήση κλειδιού, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 12.9.4.

### **12.9.2 ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΕΙΣΟΔΟΥ**

Οι Άδειες Εισόδου παρέχουν την άδεια πρόσβασης σε ένα ή περισσότερα κτίρια. Η χρονική διάρκεια ισχύος των αδειών εισόδου είναι ανάλογη των αντίστοιχων εργασιών και λήγουν το αργότερο στο τέλος του τρέχοντος ημερολογιακού έτους. Για τη χορήγηση άδειας εισόδου σε χώρο της RURAL CONNECT για τη δυνατότητα διεκπεραίωσης εργασιών, απαιτείται η υποβολή του σχετικού έγγραφου αιτήματος από τον αιτούντα.

### **12.9.3 ΕΚΔΟΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΡΤΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Οι κάρτες πρόσβασης (access card), επιτρέπουν την ελεγχόμενη πρόσβαση του χρήστη σε μια ελεγχόμενη περιοχή εντός των κτιριακών εγκαταστάσεων που στεγάζουν τα RIX. Η κάρτα είναι αυστηρά προσωπική και επιτρέπει την πρόσβαση του χρήστη σε μια ελεγχόμενη περιοχή.

Οι κάρτες πρόσβασης εκδίδονται από την RURAL CONNECT κατόπιν υποβολής από τον Πάροχο σχετικού έγγραφου αιτήματος.

### **Έκδοση - Χορήγηση κάρτας πρόσβασης και διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης.**

- Ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου είναι υπεύθυνο για την υποβολή αιτήματος μέσω email που φέρει το λογότυπο της εταιρίας του Παρόχου, στην RURAL CONNECT, για την έκδοση κάρτας στο προσωπικό το οποίο θα εισέρχεται σε χώρους RIX. Επίσης, ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου αφού παραλάβει τις κάρτες από την Εταιρία, είναι υπεύθυνο για την παράδοση των καρτών στον εκάστοτε δικαιούχο, για την υπογραφή του εντύπου «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης» με την παραλαβή της κάρτας πρόσβασης από το προσωπικό του και για την επιστροφή των εντύπων στην Εταιρία.

- Στο παραπάνω email, ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου καταγράφει και τα απαιτούμενα δικαιώματα πρόσβασης για το προσωπικό του (σε ποια RIX θα πρέπει να έχει δικαίωμα πρόσβασης), ώστε να εκχωρηθούν από την RURAL CONNECT τα κατάλληλα δικαιώματα σε κάθε εργαζόμενο του Παρόχου.
- Ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου έχει την υποχρέωση να αποστέλλει στην RURAL CONNECT, ενημερωμένη λίστα με το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του το οποίο πρέπει να κατέχει ενεργές κάρτες πρόσβασης, για κάθε αλλαγή που έχει προκύψει σε οποιοδήποτε στοιχείο του (αριθμός δελτίου ΑΤ, τηλέφωνο κλπ) ή σε περίπτωση ανάγκης μεταβολών στα εκχωρημένα δικαιώματα πρόσβασης.

#### Απώλεια/ Φθορά Κάρτας Πρόσβασης.

- Σε περίπτωση φθοράς ο κάτοχος της κάρτας οφείλει να παραδώσει την φθαρμένη κάρτα στην RURAL CONNECT, συνοδευόμενη από το έντυπο «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης» κατάλληλα συμπληρωμένο για την εκ νέου έκδοση κάρτας.
- Σε περίπτωση κλοπής – απώλειας της κάρτας ο κάτοχός της πρέπει να ακολουθήσει τις παρακάτω ενέργειες:
  4. Ο κάτοχος, με το που αντιληφθεί την απώλεια της κάρτας του, επικοινωνεί με την RURAL CONNECT καθ' όλο το 24ωρο, στα τηλέφωνα επικοινωνίας που θα του γνωστοποιηθούν από την RURAL CONNECT, ώστε να δηλώσει το περιστατικό για να απενεργοποιηθεί η κάρτα του. Ο RURAL CONNECT θα γνωστοποιεί στους Παρόχους τα απαιτούμενα στοιχεία επικοινωνίας. .
  5. Ο αρμόδιος εργαζόμενος της RURAL CONNECT που απαντάει την κλήση, ακολουθεί τα εξής:
    - Ταυτοποιεί τον καλούντα
    - προβαίνει στην απενεργοποίηση της αντίστοιχης κάρτας πρόσβασης.
    - αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα επιβεβαίωσης στον Πάροχο.
  6. Ο κάτοχος της κάρτας ή ο αρμόδιος για τον κάτοχο, αφού ολοκληρωθεί η ενέργεια 2, αποστέλλει το έντυπο «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης», κατάλληλα συμπληρωμένο, στην εταιρία για την εκ νέου έκδοση κάρτας.

#### Κατάργηση Κάρτας Πρόσβασης.

- Όταν προσωπικό του Παρόχου που κατέχει κάρτα πρόσβασης σε RIX, για οποιοδήποτε λόγο, παύει να απασχολείται – συνεργάζεται με τον Πάροχο, ο νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Παρόχου υποχρεούται να αποστείλει στην RURAL CONNECT τη σχετική κάρτα πρόσβασης συνοδευόμενη από το κατάλληλα συμπληρωμένο έντυπο «Έκδοση Κάρτας Πρόσβασης», προκειμένου

να ακολουθηθούν οι απαραίτητες ενέργειες για την κατάργησή της και την απαλοιφή των αντίστοιχων δικαιωμάτων πρόσβασης.

#### **12.9.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ RURAL CONNECT**

Η παραλαβή και η διαχείριση των κλειδιών πρόσβασης σε εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT γίνεται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του ενδιαφερομένου Παρόχου προς την RURAL CONNECT. Κατά την παραλαβή ο αιτών Πάροχος υπογράφει στο σχετικό βιβλίο διακίνησης κλειδιών πρόσβασης. Γενικά, απαγορεύεται ρητά κάθε αντιγραφή και διανομή κλειδιών η οποία δεν γίνεται για υπηρεσιακούς λόγους και η οποία θα θεωρείται παράνομη και θα διερευνάται αντίστοιχα.

#### **12.9.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ**

Αν για την είσοδο στο RIX ο Πάροχος πρέπει να εισέλθει από την κεντρική είσοδο του κτιρίου, θα πρέπει να παραλάβει κοινόχρηστο κλειδί της κεντρικής εισόδου όπως περιγράφεται στην παρακάτω παράγραφο.

Για όλα τα κοινόχρηστα κλειδιά που χρησιμοποιούνται για πρόσβαση σε κτίρια/εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT, τηρούνται οι εξής κανόνες:

- Τα κλειδιά φυλάσσονται ασφαλώς σε κλειδοθήκες.
- Πρόσβαση στις κλειδοθήκες έχει μόνο ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών.
- Την ευθύνη διαχείρισης κλειδιών των εσωτερικών χώρων ανά κτίριο την έχει ο Υπεύθυνος Ασφάλειας κτιρίου.
- Σε κάθε περίπτωση, ο εξουσιοδοτημένος εργαζόμενος του Παρόχου οφείλει να παραδώσει αυθημερόν το κλειδί στο σημείο που το παρέλαβε. Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών συμπληρώνει στο «Βιβλίο Διακίνησης Κοινόχρηστων Κλειδιών Πρόσβασης» την ημερομηνία και ώρα παράδοσης και υπογράφει ο παραλήπτης.

Η παράδοση κοινόχρηστων κλειδιών κεντρικών εισόδων, σε όσους έχουν δικαίωμα παραλαβής γίνεται ως εξής:

Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών, ελέγχει την άδεια εισόδου που έχει ο ενδιαφερόμενος για το συγκεκριμένο κτίριο, την κάρτα πρόσβασης ή την ταυτότητά τους, καθώς και την ονομαστική λίστα εξουσιοδοτημένων Συνεργατών και Υπεύθυνων Ασφάλειας των Παρόχων που διαθέτει προκειμένου για την ταυτοποίηση των προσώπων. Σε περίπτωση που δεν διαθέτει κάποιο επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης και την σχετική άδεια εισόδου ή δεν βρίσκεται στην ονομαστική λίστα ή δεν δικαιούται πρόσβαση σε συγκεκριμένη λίστα κτιρίων που διαθέτει ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών, δεν του παραδίδονται κλειδιά.

#### **12.10 ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ**

Κατ' εξαίρεση των αναφερόμενων στην παράγραφο 1.4.5 περί Ανωτέρας Βίας της παρούσας Προσφοράς, στην περίπτωση που ο χώρος RIX καταστραφεί εξ' ολοκλήρου ή μερικώς, - και η καταστροφή δεν οφείλεται σε ελάττωμα της ύλης ή της αρχικής

κατασκευής αυτού - παρά σε απρόβλεπτα ή/και ανεξέλεγκτα γεγονότα, πληρούντα την έννοια της Ανωτέρας Βίας, ώστε να καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλο για τη συμφωνημένη χρήση του από τον Πάροχο, τότε η RURAL CONNECT ή ο Πάροχος μπορεί να επιλέξει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την επέλευση της ανωτέρω καταστροφής, να τερματίσει τη μεταξύ τους σύμβαση.

Εάν οποιοδήποτε από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη προβεί σε τέτοια επιλογή και τη γνωστοποιήσει στο άλλο μέρος εγγράφως, τότε αμφότερα τα μέρη απαλλάσσονται εφεξής πάσης υποχρέωσης απορρέουσας από τη μεταξύ τους ισχύουσα σύμβαση εφόσον όλες οι οφειλές του ενός μέρους προς το άλλο, απορρέουσες από την εκτέλεση της παρούσας, εξοφληθούν πλήρως.

Εάν ο χώρος RIX υποστεί μικρότερες ζημιές και δεν καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλο για τη χρήση που έχει επιτραπεί στον Πάροχο ή εάν υποστεί ζημιές, με συνέπεια να εμποδίζεται η παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας από τον Πάροχο, η RURAL CONNECT αναλαμβάνει να προχωρήσει αμέσως στην επισκευή των ζημιών (με εξαίρεση βελτιώσεις που αφορούν ιδιοκτησία της RURAL CONNECT εκτός εάν οι μη επισκευάσιμες από την RURAL CONNECT ζημιές της ιδιοκτησίας του παρεμποδίζουν τον Πάροχο στην παροχή της υπηρεσίας), του Παρόχου με το αναλογούν κόστος αποκατάστασης των ζημιών.

## **12.11 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου της ([wholesales.ruralconnect.gr](http://wholesales.ruralconnect.gr)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

## **12.12 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

### **12.12.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η παροχή και άρση βλάβης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX προς τον Πάροχο θα διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών, της οποίας οι βασικοί όροι περιγράφονται παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και

αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 12.12.2.

#### **12.12.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»**

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RURAL CONNECT», ορίζονται τα παρακάτω:

##### **12.12.2.1 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη επισκόπηση των Σ/Π ή και του RIX, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT
2. Καθυστέρηση υλοποίησης της εισαγωγής ή/και του εσωτερικού δικτύου στα Σ/Π της αίτησης, σύμφωνα με την έκθεση της RURAL CONNECT, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
3. Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής.
4. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
5. Καθυστέρηση υλοποίησης της υποδομής ΚΟΙ στο ΦΥΠ στη γειτνίαση του RIX.
6. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
7. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους RIX.
8. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
9. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
10. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 12.10)
11. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
12. Ζημιά που προκλήθηκε από τον εξοπλισμό του Παρόχου
13. Το χρονικό διάστημα από την ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT για την ανάγκη πραγματοποίησης τεχνοοικονομικής Προσφοράς μέχρι την ολοκλήρωση των επιπρόσθετων εργασιών που απαιτούνται βάσει της τεχνοοικονομικής Προσφοράς.



### **12.12.2.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους χώρους RIX.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Ζημιά που προκλήθηκε τον εξοπλισμό του Παρόχου.
4. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
5. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
6. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
7. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας.
8. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της υπηρεσίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
9. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 12.10)
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
11. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.

### **12.13 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

#### **12.13.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 12.12.2.

- Απάντηση στον Πάροχο ως προς τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης: εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, εγγράφως ή μέσω του ΠΣ, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής.

- Ενεργοποίηση υπηρεσιών μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX: εντός εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών αρχής γινομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT.

Συγκεντρωτικά οι χρόνοι SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών Φιλοξενίας σε RIX ανά υπηρεσία αποτυπώνονται στον Πίνακα 7.

A/A	Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής ικανοποίησης της αίτησης)
1	Αίτηση παροχής/μεταβολής υπηρεσίας «Hosting 30Y RIX»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
2	Αίτηση παροχής πολλαπλών υπηρεσιων Hosting 30Y RIX	60 Ημερολογιακές Ημέρες

**Πίνακας 12-2 SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX**

#### **4.14.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX ισχύουν:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί η RURAL CONNECT θα καταβάλλει στον Πάροχο ρήτρα η οποία θα ισούται με το 1/30 του μηνιαίου τέλους της αντίστοιχης υπηρεσίας μακροχρόνιας Φιλοξενίας χώρου RIX. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 12.12.2.

#### **12.13.2 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

##### **12.13.2.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 12.12.2.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και (σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT) τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της , εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από την αναγγελία της βλάβης.
- Άρση βλάβης των υπηρεσιών πρόσβασης σε παθητικές υποδομές: Εντός δύο (2) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της βλάβης

Η άρση της βλάβης σηματοδοτείται με την αντίστοιχη ενημέρωση μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT προς τον Πάροχο.

**12.13.2.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 12.12.2. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο βλάβης.

**12.13.2.3 ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, κατ' ελάχιστον ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 ώρα).

**12.14 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ****12.14.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, μετρημένη σε ακέραιες ώρες και υπολογιζόμενη ετήσια βάση θα πρέπει να είναι υψηλότερη από 99,45%.

**12.14.1.1 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρούνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική αποκατάσταση της βλάβης προσμετρείται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

**12.14.1.2 ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ RIX**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε RIX στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού έτους, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [ετήσιο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

Το ετήσιο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του συνόλου πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 έτος).

**12.14.1.3 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου διαθεσιμότητας υπηρεσίας εξαιρείται το διάστημα του ανενεργού χρόνου, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 12.12.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

#### **12.14.2 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

## 13 ΕΝΟΤΗΤΑ 13 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α

### 13.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΚΟΜΒΟ ΚΠΣΠ Α

Η RURAL CONNECT προσφέρει τη δυνατότητα Μακροχρόνιας Φιλοξενίας εξοπλισμού Παρόχου στους ασύρματους κόμβους της (ΚΠΣΠ Α), προκειμένου ο Πάροχος να μπορεί να εγκαταστήσει Υπαίθρια Καμπίνα Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και κεραιοσυστήματα για την ανάπτυξη του δικτύου του.

Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α συνίστανται σε:

Υπηρεσία **Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α**: Διάθεση χώρου σε υπαίθριο περιφραγμένο χώρο του ΚΠΣΠ Α για εγκατάσταση Υπαίθριας Καμπίνας Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (Shelter). Οι υποδομές αυτές αναφέρονται με κωδικό τύπου εγκατάστασης 6 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

Υπηρεσία **Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α**: Διάθεση χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων. Οι υποδομές αυτές αναφέρονται με κωδικό τύπου εγκατάστασης 3 στο Ψηφιακό Μητρώο Υποδομών.

Η παροχή της υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α είναι προαπαιτούμενη για την παροχή της υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α.

#### 13.1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΑ HOSTING 30Υ ΚΠΣΠ Α

Στα πλαίσια της υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α παρέχονται οι παρακάτω υποδομές και ευκολίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας στο ΚΠΣΠ Α:

- Σε κάθε υφιστάμενο κόμβο ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT παραχωρούμενος χώρος για τοποθέτηση υπαίθριας καμπίνας τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού Παρόχου με βήμα διάθεσης 3μ x 1μ x 2μ (ΜxΠxΥ). Σε περίπτωση που απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών ή που ο Πάροχος αιτηθεί χώρο ακέραιο πολλαπλάσιο των 3μ x 1μ x 2μ και εφόσον δεν έχει εξαντληθεί η χωρητικότητα του ΚΠΣΠ Α σύμφωνα με την παράγραφο 13.4, η RURAL CONNECT θα πραγματοποιεί Τεχνοοικονομική Προσφορά στον Πάροχο σύμφωνα με την παράγραφο 13.2.6.

#### 13.1.2 ΥΠΗΡΕΣΙΑ Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α

Στα πλαίσια της υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α παρέχονται οι παρακάτω υποδομές και ευκολίες μακροχρόνιας Φιλοξενίας στο ΚΠΣΠ Α:

- Σε κάθε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα σε κόμβο ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT παραχωρούμενος χώρος για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων στο υψηλότερο σημείο του ιστού και τουλάχιστον στα δύο τελευταία μέτρα αυτού με βήμα διάθεσης
  - a. επιφάνεια 2 τετραγωνικών μέτρων
  - b. επιβάρυνσης φορτίου 50 κιλών

- Εγκατάσταση των κεραιοσυστημάτων και των σχετικών κυματοδηγών / καλωδίων στον τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα σύμφωνα με την τεχνική μελέτη του Παρόχου
- Σε περίπτωση που απαιτείται η εκτέλεση πρόσθετων εργασιών ή που ο Πάροχος αιτηθεί χώρο ακέραιο πολλαπλάσιο των (α) και (β) ανωτέρω και εφόσον δεν έχει εξαντληθεί η χωρητικότητα του ΚΠΣΠ Α σύμφωνα με την παράγραφο 13.413.1.3, η RURAL CONNECT θα πραγματοποιεί Τεχνοοικονομική Προσφορά στον Πάροχο σύμφωνα με την παράγραφο 13.2.6.

### **13.1.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

- Να έχει υπογράψει σχετική Σύμβαση μεταξύ Παρόχου και της RURAL CONNECT.
- Να μην υπάρχουν αντικειμενικοί λόγοι, που αφορούν το τεχνικά εφικτό ή την ανάγκη προστασίας της ακεραιότητας του δικτύου RURAL CONNECT. Τέτοιοι λόγοι είναι ενδεικτικά οι ακόλουθοι:
  - Έλλειψη διαθέσιμου χώρου στα ΚΠΣΠ Α, κατάλληλου για την αιτηθείσα υπηρεσία Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α ή Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α.
  - Η αδειοδότηση και ρευματοδότηση αποτελούν ευθύνη του Παρόχου. Η RURAL CONNECT θα παράσχει ότι υποστηρικτικό υλικό τον αφορά και είναι απαραίτητο για την αδειοδότηση / ρευματοδότηση. Αντίγραφο του εγκεκριμένου πλήρους φακέλου αδειοδότησης θα παραδίδεται στην RURAL CONNECT πριν την υλοποίηση της υπηρεσίας.
  - Τα κεραιοσυστήματα, οι ανάλογοι κυματοδηγοί/καλώδια που τα υποστηρίζουν και οι υπαίθριες καμπίνες να συμμορφώνονται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα.
  - Τεχνική αδυναμία υλοποίησης των σχετικών εργασιών εντός του συγκεκριμένου δικτύου, λόγω αντικειμενικών προβλημάτων (πχ. ασυμβατότητα).

### **13.1.4 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Η παροχή της υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α και Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α συνοδεύεται από δέσμευση ελάχιστης υποχρεωτικής περιόδου παραμονής τριάντα (30) ετών. Μετά την περίοδο τριάντα (30) ετών η υπηρεσία καταργείται εκτός εάν προκύψει νέα συμφωνία μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου.

## **13.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

### **13.2.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος υποβάλλει στην RURAL CONNECT αιτήσεις για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT

- Μέσω έντυπης φόρμας αίτησης, η οποία θα αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση μη διάθεσης του ΠΣ της RURAL CONNECT

Η υποβολή αιτήσεων γίνεται από στελέχη ή συνεργάτες του Παρόχου, νόμιμα εξουσιοδοτημένους για την αποδοχή των όρων χορήγησης των υπηρεσιών.

### 13.2.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ

Για κάθε αίτηση που λαμβάνει η RURAL CONNECT εκδίδει:

- Μοναδικό Κωδικό Αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την αίτηση και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο .
- Μοναδικό Κωδικό υπηρεσίας για κάθε νέα υπηρεσία της αίτησης, ο οποίος χαρακτηρίζει την υπηρεσία και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της σε μελλοντικές αιτήσεις μεταβολής, μετατροπής ή κατάργησής της, καθώς και κατά την αναγγελία βλαβών.

### 13.2.3 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, ο Πάροχος μπορεί να υποβάλει τους ακόλουθους τύπους αιτήσεων:

- Για την παροχή νέων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:
  3. Αίτηση παροχής υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην παράδοση στον Πάροχο, χώρου σε ΚΠΣΠ Α, καθώς και συναφών ευκολιών για τη διάθεση του χώρου.
  4. Αίτηση παροχής υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά διάθεση χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων.
- Για την παροχή πολλαπλών συνδυαστικών υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:
  1. Αίτηση παροχής πολλαπλών συνδυαστικών υπηρεσιών Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α και Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην παράδοση στον Πάροχο, πολλών ανεξάρτητων συνδυαστικών υπηρεσιών Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α και Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α.
- Για τη μεταβολή υφιστάμενων υπηρεσιών μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:
  - Αίτηση μεταβολής διάθεσης χώρου υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α η οποία αφορά στην μεταβολή διάθεσης χώρου σε κόμβο ΚΠΣΠ Α.
  - Αίτηση μεταβολής διάθεσης χώρου υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην μεταβολή χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων.
- Για την κατάργηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:

- Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην αποδέσμευση του χώρου σε κόμβο ΚΠΣΠ Α.
- Αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α, η οποία αφορά στην αποδέσμευση χώρου σε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/πυλώνα για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων.
- Αίτηση κατάργησης παροχής πολλαπλών συνδυαστικών υπηρεσιών Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α και Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α.
- Για την ακύρωση των αιτήσεων παροχής και μεταβολής των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, σχετικές αιτήσεις ακύρωσης. Οι αιτήσεις αυτές πρέπει να υποβληθούν το αργότερο πριν από την αποδοχή της αίτησής από την RURAL CONNECT ή πριν την αποδοχή της Τεχνοοικονομικής Προσφοράς από τον Πάροχο.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης αιτήσεων κατάργησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

#### **13.2.4 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Σε κάθε αίτηση Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α συμπληρώνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Πλήρη στοιχεία του Παρόχου (επωνυμία εταιρείας, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση έδρας, διεύθυνση επίδοσης λογαριασμού, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ.).
- Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου για την παροχή διευκρινήσεων και την παραλαβή των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).
- Στοιχεία τεχνικού υπεύθυνου σε κάθε ΚΠΣΠ Α για την συνεννόηση και την παροχή διευκρινήσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση e-mail).

#### **13.2.5 ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

Στις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, πέραν των ανωτέρω γενικών στοιχείων, ο Πάροχος θα πρέπει να συμπληρώνει ενδεικτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Το ΚΠΣΠ Α για το οποίο αιτούνται οι υπηρεσίες
- Ο εξοπλισμός που θα εγκατασταθεί, καθώς και ότι συμμορφώνεται με τα διαδεδομένα σχετικά διεθνή πρότυπα (CE) για τις αιτούμενες υπηρεσίες.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις μεταβολής υφιστάμενων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α αναφέρονται:

- Ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό μεταβολή υπηρεσίας.



- Νέες απαιτήσεις χώρου Φιλοξενίας.
- Τυχόν σχόλια και ειδικές απαιτήσεις του Παρόχου.

Στις αιτήσεις κατάργησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α αναφέρεται ο μοναδικός Κωδικός Υπηρεσίας της υπό κατάργηση υπηρεσίας.

Στις αιτήσεις ακύρωσης αναφέρεται ο μοναδικός Αριθμός Αίτησης της υπό ακύρωση αίτησης.

### **13.2.6 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ**

Σε περίπτωση κατά την οποία ένας Πάροχος αιτείται κάποια από τις υπηρεσίες μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α που περιγράφονται στην παράγραφο 13.1, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Ο Πάροχος καταθέτει αίτηση στο ΠΣ της RURAL CONNECT ή μέσω έντυπης φόρμας για την παροχή/μεταβολή της υπηρεσίας μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α που επιθυμεί.
2. Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αίτηση, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία παραλαβής της, ως προς τα ακόλουθα:
  - Ορθή συμπλήρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες που ορίζει η RURAL CONNECT.
  - Ολοκλήρωση των προγενέστερων αιτήσεων παροχής ή/και μεταβολής για την αιτούμενη υπηρεσία.
  - Τη διαθεσιμότητα χώρου σε ΚΠΣΠ Α, σε σχέση με τους περιορισμούς της παραγράφου 13.1.
  - Τη συμμόρφωση με τα διαδεδομένα διεθνή πρότυπα του εξοπλισμού του Παρόχου, και τυχόν αντικειμενικά προβλήματα (π.χ. ασυμβατότητα).
3. Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος και εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης (εξαιρώντας τυχόν ανενεργό χρόνο σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 13.12.3 της παρούσας), η RURAL CONNECT αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τα ακόλουθα:
  - Τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης, είτε άμεσα, είτε μετά από την εκτέλεση πρόσθετων εργασιών που πιθανώς να χρειαστούν κατόπιν τεχνοοικονομικής Προσφοράς, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν μόνον εφόσον ο Πάροχος συμφωνήσει να αναλάβει το επιπρόσθετο κόστος όπως προκύπτει από την τεχνοοικονομική Προσφορά.
  - Εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.

4. Σε περίπτωση που δεν καλύπτονται οι παραπάνω προϋποθέσεις, η RURAL CONNECT απορρίπτει την αίτηση και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.
5. Τα αιτήματα παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α υλοποιούνται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT στον Πάροχο, σύμφωνα με τους χρόνους που αναφέρονται στην παράγραφο 13.12 που αφορά το SLA της υπηρεσίας.
6. Η υλοποίηση περιγράφεται στην παράγραφο 13.2.7.
7. Έως ότου ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτήσεων για παροχή ή μεταβολή υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, η RURAL CONNECT παρέχει ενημέρωση στον Πάροχο αναφορικά με τυχόν ανενεργούς χρόνους κατά την υλοποίηση της αίτησης, οι οποίοι εξαιρούνται από τον υπολογισμό του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, με σχετική αιτιολόγηση.
8. Αφού ολοκληρωθεί η υλοποίηση των αιτημάτων παροχής/μεταβολής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, ακολουθείται η διαδικασία Παράδοσης/Παραλαβής, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 13.2.8.
9. Με την αποδοχή των αιτημάτων εκκινεί η χρέωσή τους, σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.2 της παρούσας.

#### **13.2.7 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Το στάδιο υλοποίησης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες στο χώρο του ΚΠΣΠ Α, για τη Μακροχρόνιας Φιλοξενίας του Παρόχου στις υποδομές της RURAL CONNECT, σε συνέχεια των ακόλουθων τύπων αίτησης:

- Αίτηση παροχής / μεταβολής υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α
- Αίτηση παροχής / μεταβολής υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α η RURAL CONNECT αναλαμβάνει όλες τις εργασίες φυσικής εγκατάστασης των κεραιοσυστημάτων του Παρόχου. Ειδικότερα αναλαμβάνει:

- Τοποθέτηση και στήριξη κεραιοσυστημάτων ασυρματικού εξοπλισμού σε ιστούς
- Τοποθέτηση καλωδίωσης για την παροχή ηλεκτρικής ισχύος και τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης μεταξύ των κεραιοσυστημάτων και των υπαίθριων καμπινών στέγασης εξοπλισμού
- Τοποθέτησης καλωδίωσης για την παροχή ηλεκτρικής ισχύος μεταξύ των υπαίθριων καμπινών στέγασης εξοπλισμού και του μετρητή κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας Παρόχου (όπου απαιτείται)
- Ορθό προσανατολισμό κεραιών βάσει των οδηγιών του Παρόχου

Οι συγκεκριμένες εργασίες που θα αναληφθούν θα περιλαμβάνονται στην τεχνοοικονομική προσφορά που θα πραγματοποιείται σε κάθε περίπτωση που ζητείται η παροχής της εν λόγω υπηρεσίας.

Η διαδικασία της φυσικής εγκατάστασης πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια προγραμματισμένου ραντεβού, με ταυτόχρονη παρουσία προσωπικού της RURAL CONNECT και του Παρόχου. Η RURAL CONNECT παραλαμβάνει το σύνολο του απαιτούμενου εξοπλισμού από τον Πάροχο και προβαίνει στις τεχνικές εργασίες εγκατάστασης. Ο Πάροχος προβαίνει στις εργασίες εγκατάστασης της υπαίθριας καμπίνας.

Η RURAL CONNECT θα συντάξει έγγραφα τεκμηρίωσης (As-Built), που θα καταγράφουν λεπτομερείς πληροφορίες εγκατάστασης του εξοπλισμού του Παρόχου. Ενδεικτικά θα περιλαμβάνουν:

- τις ακριβείς τοποθεσίες εγκατάστασης του εξοπλισμού σε κάθε χώρο (ιστός, Χώρος εγκατάστασης υπαίθριων καμπινών στέγασης εξοπλισμού Παρόχων, Χώρος στέγασης μετρητών κατανάλωσης ρεύματος)
- τις ηλεκτρολογικές και τηλεπικοινωνιακές καλωδιακές συνδέσεις που έχουν εγκατασταθεί στη Σχάρα όδευσης κυματοδηγών και καλωδίων στην οριζόντια εσχάρα

Κατά περίπτωση, το στάδιο υλοποίησης υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α μπορεί να περιλαμβάνει και εργασίες από την μεριά του Παρόχου που προκύπτουν από την τεχνοοικονομική μελέτη σύμφωνα με την παράγραφο 13.2.6.

Σε κάθε περίπτωση ο Πάροχος οφείλει να κατασκευάσει έγκαιρα την απαραίτητη υποδομή ευθύνης του για , προκειμένου να επιτευχθεί η ολοκλήρωση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

Σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν έχει προβεί στις παραπάνω εργασίες την ανωτέρω συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης – παραλαβής, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και υπηρεσιών. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT και χρεώνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού Παρόχου για παράδοση της υπηρεσίας, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού, ή δεν ολοκληρωθεί η παράδοση λόγω υπαιτιότητας RURAL CONNECT. Εφόσον ο Πάροχος ακυρώσει τη σχετική αίτηση, χρεώνεται με τέλος ακύρωσης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Σε αυτήν την περίπτωση, το χρονικό διάστημα μέχρις ότου ο Πάροχος προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες θεωρείται ανενεργός χρόνος.

Η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της αρχικής ενημέρωσης

για την αδυναμία παράδοσης της υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση ο Πάροχος χρεώνεται με τέλος ακύρωσης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης.

### 13.2.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Η RURAL CONNECT παραδίδει τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε εξουσιοδοτημένο από τον Πάροχο εκπρόσωπο. Κατά την παράδοση συντάσσεται Πρωτόκολλο Παράδοσης – Παραλαβής (ΠΠΠ), το οποίο υπογράφεται από τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους αμφοτέρων των μερών.

1. Σε κάθε ΠΠΠ υπηρεσίας Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α συμπληρώνονται τα ακόλουθα στοιχεία:
  - Στοιχεία του Παρόχου.
  - Κωδικός Αίτησης της σχετικής αίτησης Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
  - Ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
  - Στοιχεία υπεύθυνου αίτησης από πλευράς Παρόχου.
  - Κωδικοί Υπηρεσίας για κάθε υπηρεσία της σχετικής αίτησης παροχής υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
  - Χαρακτηριστικά των αιτούμενων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
  - Διαστάσεις υπαίθριου χώρου υπηρεσίας Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α ή/και επιφάνεια τετραγωνικών μέτρων και επιβάρυνσης φορτίου υπηρεσίας Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α.
  - Την κάλυψη των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών του χώρου Φιλοξενίας.
  - Τη συνεχή δυνατότητα πρόσβασης (7x24x365 βάση) στο χώρο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 13.8 και τους κανόνες ασφαλείας της RURAL CONNECT και τους οποίους εφαρμόζει για τις υπηρεσίες και το προσωπικό του και οι οποίοι έχουν κοινοποιηθεί στον Πάροχο πριν την υπογραφή της αντίστοιχης σύμβασης.
  - Ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
2. Η παράδοση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α γίνεται σύμφωνα με τον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT και μετά από έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου, η οποία γίνεται έως και πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία παράδοσης. Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα μετάθεσης της παράδοσης, αποστέλλοντας νέα ενημέρωση στον Πάροχο, μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT ή αν δεν είναι εφικτό, μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχικά προγραμματισμένη ημερομηνία λόγω αλλαγής στον προγραμματισμό των αρμόδιων Τεχνικών Υπηρεσιών της RURAL CONNECT ή του Παρόχου

3. Ο Πάροχος ελέγχει την καλή λειτουργία των υπηρεσιών μακροχρόνιας Φιλοξενίας που παραδίδονται από την RURAL CONNECT και εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους σύμφωνα με το ΠΠΠ ενημερώνει την RURAL CONNECT αναφορικά με την παραλαβή τους. Σε περίπτωση αποδοχής του ΠΠΠ από τον Πάροχο, καθώς και σε περίπτωση εκπρόθεσμης απάντησης ή μη απάντησης του Παρόχου, θεωρείται ότι η υπηρεσία έχει παραληφθεί καλώς και βρίσκεται σε λειτουργία από την ημερομηνία παράδοσης που αναφέρεται στο ΠΠΠ.
4. Σε περίπτωση μη αποδοχής του ΠΠΠ ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT σχετικά με τους λόγους μη παραλαβής.
5. Η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο καλής λειτουργίας και αποκατάσταση των υπηρεσιών και αποστέλλει εκ νέου ΠΠΠ στον Πάροχο μεταθέτοντας την ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών σύμφωνα με την ημερομηνία αποκατάστασης, εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
6. Εφόσον το πρόβλημα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυση του προβλήματος σε συνδυαστικό ραντεβού και:
  - Εάν αρνηθεί ο Πάροχος, η υπηρεσία παραδίδεται με υπαιτιότητα Παρόχου και διατηρείται η αρχική ημερομηνία παράδοσης των υπηρεσιών.
  - Εάν αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα και να εκδοθεί εκ νέου ΠΠΠ υπηρεσιών. Ανάλογα με την τελική υπαιτιότητα (RURAL CONNECT/Παρόχου), ορίζεται η τελική ημερομηνία παράδοσης (νέα ημερομηνία/αρχική ημερομηνία) και χρεώνεται Τέλος Άσκοπης Μετάβασης Συνεργείου Κατά την Υλοποίηση Υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσης. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT στο συνδυαστικό ραντεβού, ή κατά την πραγματοποίηση του συνδυαστικού ραντεβού επιλυθεί το πρόβλημα με υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
7. Σε περίπτωση, που κατά το συνδυαστικό ραντεβού δεν υπάρξει συμφωνία μεταξύ RURAL CONNECT και Παρόχου, τότε ακολουθείται η διαδικασία επίλυσης διαφωνιών, σύμφωνα με την παράγραφο 2.6 της παρούσας.

### **13.2.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

#### **13.2.9.1 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης εκτέλεσης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με ευθύνη του Παρόχου, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Παρόχου, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 13.11.

Εφόσον κατά το προγραμματισμένο ραντεβού της RURAL CONNECT με τον Πάροχο στο χώρο του ΚΠΣΠ Α για παράδοση της υπηρεσίας διαπιστωθεί ότι αυτή δεν είναι εφικτή με

υπαιτιότητα Παρόχου, ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης κατά την παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας. Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

### **13.2.9.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΛΟΓΩ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ**

Σε περίπτωση καθυστέρησης της υλοποίησης και παράδοσης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με υπαιτιότητα Παρόχου, η RURAL CONNECT αποστέλλει την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους μη δυνατότητας υλοποίησης υπαιτιότητας Παρόχου, καθώς τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης για παράδοση της υπηρεσίας σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας. Ο Πάροχος προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του, και αποστέλλει σχετική ενημέρωση στην RURAL CONNECT, ή ακυρώνει τη σχετική αίτηση, με χρέωση των αντίστοιχων τελών.

Μετά την άκαρπη παρέλευση σαράντα (40) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης της RURAL CONNECT και εφόσον δεν έχουν αρθεί οι λόγοι καθυστέρησης με μέριμνα του Παρόχου η αίτηση του Παρόχου ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης αίτησης.

Εφόσον ο Πάροχος έχει προβεί σε άρση των προβλημάτων υπαιτιότητάς του εντός της ως άνω προθεσμίας των σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, ο Πάροχος ενημερώνει σχετικά την RURAL CONNECT. Το χρονικό διάστημα από την αρχικά οριζόμενη ημερομηνία παράδοσης έως την ημερομηνία που ο Πάροχος ενημέρωσε την RURAL CONNECT ότι έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ώστε να είναι εφικτή η παράδοση θεωρείται ανενεργός χρόνος. Σε αυτήν την περίπτωση και εφόσον είναι εφικτό, οι τεχνικοί της RURAL CONNECT ελέγχουν την ορθή εκτέλεση των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

Εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι δεν έχουν ολοκληρωθεί οι απαραίτητες εργασίες από τον Πάροχο, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος ακύρωσης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας.

Σε περίπτωση που οι τεχνικοί της RURAL CONNECT διαπιστώσουν ότι ο Πάροχος έχει πραγματοποιήσει τις απαιτούμενες ενέργειες ή δεν είναι εφικτό να ελεγχθεί η ορθή εκτέλεση των εργασιών από πλευράς Παρόχου, η RURAL CONNECT ορίζει νέο ραντεβού με τον Πάροχο για την παράδοση της υπηρεσίας και επαναλαμβάνεται η διαδικασία της παραγράφου 13.2.8

Η καθυστέρηση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου σύμφωνα με τα παραπάνω μπορεί να δηλωθεί μέχρι δύο (2) φορές ανά αίτηση. Σε περίπτωση τρίτης καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου, η αντίστοιχη αίτηση ακυρώνεται οριστικά από την RURAL CONNECT.

**13.2.9.3 ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΩΝ**

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης των εργασιών για την υλοποίηση και παράδοση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α με ευθύνη Τρίτων, το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί λογίζεται ως ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας Τρίτων (σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 13.11.2).

Σε αυτές τις περιπτώσεις η RURAL CONNECT αποστέλλει άμεσα ενημέρωση στον Πάροχο, αναφέροντας τους λόγους καθυστέρησης ή αδυναμίας υλοποίησης λόγω υπαιτιότητάς Τρίτων, τους αντίστοιχους Κωδικούς Αίτησης και Υπηρεσιών.

**13.2.9.4 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η κατάργηση υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές ενέργειες αποσύνδεσης στο Δίκτυο της RURAL CONNECT και αποδέσμευσης του χώρου στον κόμβο ΚΠΣΠ Α και στον τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα, μετά από σχετική αίτηση του Παρόχου. Ο Πάροχος χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος κατάργησης σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας.

Η κατάργηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α ολοκληρώνεται από τους Τεχνικούς της RURAL CONNECT σε ημερομηνία που θα έχει κοινοποιηθεί στον Πάροχο μέσω του ΠΣ.

Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί, από την υποβολή της αίτησης, και μέχρι την υλοποίηση της κατάργησης, οι υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α παραμένουν πλήρως λειτουργικές και χρεώνονται από την RURAL CONNECT δεδομένου ότι απαιτείται η αποξήλωση και απομάκρυνση του αντίστοιχου εξοπλισμού του Παρόχου στο χώρο του ΚΠΣΠ Α από τον Πάροχο, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2 της παρούσας Προσφοράς. Ο Πάροχος οφείλει να ενημερώνει την RURAL CONNECT όταν έχει ολοκληρώσει τις παραπάνω ενέργειες.

**13.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ****13.3.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Πάροχος αναγγέλλει στην RURAL CONNECT βλάβες για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας ΚΠΣΠ Α καθ' όλο το 24ωρο και για όλες τις ημέρες του έτους (24x7x365), με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ηλεκτρονικά, μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT, υπό την αίρεση των ορίων διαθεσιμότητας του ίδιου του πληροφοριακού συστήματος, όπως ορίζονται στην παράγραφο 1.6 της παρούσας Προσφοράς.
- Μέσω έντυπης φόρμας αναγγελίας βλάβης που αποστέλλεται στην RURAL CONNECT μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail.

Η αναγγελία βλαβών γίνεται από στελέχη του Παρόχου, τα στοιχεία των οποίων γνωστοποιούνται στην RURAL CONNECT.

Η RURAL CONNECT για κάθε αποδεκτή αναγγελία που λαμβάνει, εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

### **13.3.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Κάθε αναγγελία βλάβης που υποβάλλεται στην RURAL CONNECT αφορά αποκλειστικά την καλωδίωση για την παροχή ηλεκτρικής ισχύος μεταξύ των υπαίθριων καμπινών σε σχέση με την υπηρεσία Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α ή βλάβες κεραιοσυστημάτων σε σχέση με την υπηρεσία Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α, και πιο συγκεκριμένα και περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Στοιχεία του Παρόχου.
2. Στοιχεία υπεύθυνου αναγγελίας από πλευράς Παρόχου, για την παροχή διευκρινίσεων και τον έλεγχο αποκατάστασης της υπηρεσίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, αριθμό FAX, διεύθυνση email).
3. Τον Κωδικό Υπηρεσίας, για την ταυτοποίηση της υπηρεσίας Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.
4. Δήλωση από τον Πάροχο, ότι έχει προβεί σε όλους τους απαιτούμενους ελέγχους
5. Σύμπτωμα βλάβης.

### **13.3.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT ελέγχει κάθε αναγγελία βλάβης ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και εκδίδει μοναδικό Κωδικό Βλάβης, ο οποίος τη χαρακτηρίζει και χρησιμοποιείται για την ταυτοποίησή της και την παρακολούθηση της πορείας αποκατάστασής της από την RURAL CONNECT και τον Πάροχο.

Εφόσον η αναγγελία βλάβης δεν είναι ορθά συμπληρωμένη, η RURAL CONNECT την απορρίπτει και αποστέλλει ενημέρωση στον Πάροχο, κοινοποιώντας του τους λόγους απόρριψης.

### **13.3.4 ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ**

Η RURAL CONNECT προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση των βλαβών, τηρώντας την αρχή της χρονικής προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας τους.

Η RURAL CONNECT θα ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του ΠΣ ή μέσω τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του ΠΣ, στο χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο 13.11, αναφορικά με το εντοπισμό του προβλήματος καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί προκειμένου να άρει τη δυσλειτουργία.

Στη συνέχεια προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας, όπως αποτυπώνεται στο ΠΣ. Η άρση της βλάβης πραγματοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει η RURAL CONNECT μέσω του ΠΣ στον Πάροχο σύμφωνα με τους χρόνους που προβλέπεται στην παράγραφο 13.11. Εφόσον διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας Παρόχου, ο Πάροχος



επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Απασχόλησης για την Αποκατάσταση Βλάβης, σύμφωνα με το Παράρτημα Α της παρούσας Προσφοράς.

Μόλις ολοκληρωθεί η άρση, ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του ΠΣ για τα ακόλουθα:

- Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης.
- Αιτία βλάβης.
- Υπαιτιότητα (RURAL CONNECT ή Παρόχου)
- Τυχόν ανενεργοί χρόνοι σύμφωνα με την παράγραφο 13.11.2 της παρούσας Προσφοράς

### **13.3.5 ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Ο Πάροχος επιβεβαιώνει την οριστική αποκατάσταση της βλάβης, εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από τη σχετική ενημέρωση της RURAL CONNECT. Σε περίπτωση που αποδεχθεί την άρση της βλάβης ή δεν πραγματοποιήσει κάποια ενέργεια εντός της ανωτέρω προθεσμίας, η ημερομηνία που ενημερώθηκε ο Πάροχος για την άρση θεωρείται ως ημερομηνία άρσης. Παρέλευση της προθεσμίας της μίας (1) ημερολογιακής μέρας συνεπάγεται την αυτόματη αποδοχή από πλευράς Παρόχου της άρσης βλάβης. Ο χρόνος μέχρι την αποδοχή της βλάβης από τον Πάροχο λογίζεται ως ανενεργός.

### **13.3.6 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Σε περίπτωση μη αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Πάροχο η RURAL CONNECT προβαίνει σε επανέλεγχο και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT προβαίνει σε άρση της με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και μεταθέτει ανάλογα την ημερομηνία άρσης.

Σε αντίθετη περίπτωση που η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα του Παρόχου, η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε συνδυαστικό ραντεβού και:

- Εφόσον αρνηθεί ο Πάροχος η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα Παρόχου, διατηρείται η αρχική ημερομηνία άρσης, και ο Πάροχος χρεώνεται με το τέλος Άσκοπης Απασχόλησης κατά την Άρση Βλάβης.
- Εφόσον αποδεχθεί ο Πάροχος, προβαίνουν σε συνδυαστικό ραντεβού προκειμένου να επιλυθεί η βλάβη και:
  - a. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας Παρόχου, ως ημερομηνία άρσης της βλάβης θεωρείται η αρχική και ο Πάροχος χρεώνεται με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης..
  - b. Εάν κατά την διερεύνηση στο Σ/Ρ η βλάβη χαρακτηριστεί υπαιτιότητας RURAL CONNECT, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα RURAL CONNECT και ως ημερομηνία άρσης θεωρείται η ημερομηνία του Σ/Ρ και ο Πάροχος πιστώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης.
- Εφόσον παρά την αρχική αποδοχή, κατά τη μετάβαση του τεχνικού της RURAL CONNECT στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός του Παρόχου κατά

το προγραμματισμένο Σ/Ρ, ο Πάροχος χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης και η RURAL CONNECT υποβάλλει ερώτημα στον Πάροχο εάν επιθυμεί την από κοινού επίλυσή της, σε νέο Σ/Ρ επαναλαμβάνοντας την διαδικασία .

- Το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης κατά την Άρση της Βλάβης, ισχύει κατ' αναλογία και για τον Πάροχο εφόσον κατά τη μετάβαση του τεχνικού του Παρόχου στα Σ/Π του Παρόχου ή Τελικού Χρήστη του, δεν προσέλθει ο τεχνικός της RURAL CONNECT μετά από προγραμματισμένο ραντεβού.

### **13.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΩΡΟΥ ΚΠΣΠ Α**

Οι υποδομές ανά ασύρματο κόμβου που είναι διαθέσιμες για μακροχρόνια ενοικίαση προς τους Παρόχους είναι οι ακόλουθες:

1. Σε κάθε υφιστάμενο τηλεπικοινωνιακό ιστό/ πυλώνα διαθεσιμότητα χώρου για εγκατάσταση κεραιοσυστημάτων
  - a. στο υψηλότερο σημείο του ιστού και τουλάχιστον στα δύο τελευταία μέτρα αυτού
  - b. σε επιφάνεια μέχρι 2 τετραγωνικών μέτρων και γ) με δυνατότητα επιβάρυνσης φορτίου τουλάχιστον 50 κιλών
2. Δυνατότητα μακροχρόνιας Φιλοξενίας μίας τουλάχιστον υπαίθριας καμπίνας τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού Παρόχου μέγιστων διαστάσεων 3μ x 1μ x 2μ (ΜxΠxΥ)

Τα χαρακτηριστικά των υποδομών των ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT περιγράφονται στις παραγράφους που ακολουθούν.

#### **13.4.1 ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΙΣΤΟΙ / ΠΥΛΩΝΕΣ**

Σε όλους τους ιστούς υπάρχει μεταλλική κλίμακα για την πρόσβαση στην οροφή.

Σε περιπτώσεις δικτυωμάτων ιστών και ανάλογα με το τύπο τους, σε ενδιάμεσα ύψη (πχ κάθε 6.00m) υπάρχουν δάπεδα εργασίας που καλύπτουν όλη την επιφάνεια του ιστού σε εκείνο το σημείο. Στις εξωτερικές πλευρές των δαπέδων αυτών τοποθετούνται προστατευτικά προπετάσματα ύψους 1.00m τουλάχιστον από το δάπεδο σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία. Το προπέτασμα είναι «συμπαγές στηθαίο ή κιγκλίδωμα με χειρολισθήρα (κουπαστή), θωράκιο (σοβατεπί) ύψους τουλάχιστον 0.15m και ράβδο μεσοδιαστήματος ή αντ' αυτής πλέγμα ή άλλη κατάλληλη κατασκευή που να μην επιτρέπει τη δια μέσου χειρολισθήρα και θωρακίου πτώση εργαζομένου.

Όλα τα μέρη του ιστού είναι κοχλιωτά και γαλβανισμένα εν θερμώ.

Οι ιστοί εδράζονται σε βάσεις από οπλισμένο σκυρόδεμα βάσει στατικών μελετών. Οι βάσεις των ιστών εγκιβωτίζονται μέσα στο φυσικό έδαφος εξ ολοκλήρου. Μόνο, όταν υπάρχει μεγάλη κλίση του φυσικού εδάφους, είναι δυνατόν να μένει ένα τμήμα έξω από το έδαφος, αλλά σε κάθε περίπτωση η κάτω πλευρά του θεμελίου εδράζεται σε υγιές έδαφος (δηλαδή κάτω από τις επιφανειακές στρώσεις). Η τελική στάθμη των θεμελίων έχει μια ελάχιστη ρύση προς τα έξω (1%) για την απορροή των όμβριων.

#### **13.4.2 ΠΕΡΙΦΡΑΞΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α**

Η περίφραξη αποτελείται από περιμετρικό τοίχιο από οπλισμένο σκυρόδεμα με εγκιβωτισμένους ανά 2 μ. γαλβανισμένους εν θερμώ μεταλλικούς σωλήνες διατομής Φ 40 mm και ενισχυμένο συρματόπλεγμα. Το περιμετρικό τοίχιο έχει πάχος 20 εκ και το ύψος του καθορίζεται από την υψομετρική διαφορά του εδάφους μέσα και έξω από την περίφραξη, επιτρέποντας την αντιστήριξη του εδάφους με την υψηλότερη στάθμη. Η πύλη εισόδου του σταθμού έχει πλάτος 3.00m και αποτελείται από μία δίφυλλη πόρτα με φύλλα που στηρίζονται με γαλβανισμένους μεντεσέδες βαρέως τύπου αριστερά και δεξιά σε δύο μεταλλικές κολώνες - ορθοστάτες κατάλληλης διατομής. Όλα τα μεταλλικά στοιχεία της πύλης είναι γαλβανισμένα.

#### **13.4.3 ΓΕΙΩΣΗ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α**

Το σύστημα αντικεραυνικής προστασίας του κόμβου αποτελείται από τα εξής βασικά μέρη :

- Συλλεκτήριο σύστημα που θα δεχθεί τον κεραυνό και που είναι για μεν τον ιστό οι ακίδες των αλεξικέραυνων για δε τον οικίσκο ο περιμετρικός αγωγός στην οροφή του, καθώς επίσης οι αντίστοιχοι αγωγοί καθόδου που συνδέονται με τις αναμονές του συστήματος γείωσης.
- Σύστημα γείωσης που περιλαμβάνει την θεμελιακή γείωση του ιστού, του οικίσκου, της περίφραξης και του pillar και γενικότερα το απαραίτητο μήκος ηλεκτροδίου γείωσης.
- Εσωτερικό και εξωτερικό σύστημα ισοδυναμικών συνδέσεων που έχει σαν σκοπό τις ισοδυναμικές συνδέσεις όλων των μεταλλικών στοιχείων της κατασκευής και του εξοπλισμού.
- Προστασία από κρουστικές υπερτάσεις μέσω κατάλληλου εξοπλισμού ώστε να εξασφαλιστούν οι ισοδυναμικές συνδέσεις των ενεργών αγωγών της εγκατάστασης.

#### **13.4.4 ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΟΜΒΩΝ ΚΠΣΠ Α**

Το ερμάριο στέγασης μετρητών κατανάλωσης ρεύματος του Παρόχου, θα κατασκευαστεί με ευθύνη του από οπλισμένο σκυρόδεμα. Στο πάνω τμήμα του ερμαρίου θα πακτωθεί χαλυβδοσωλήνας βαρέως τύπου για να δεχθεί το εναέριο καλώδιο του ρεύματος. Επίσης θα γίνουν οι απαραίτητες εργασίες σύνδεσης με τη γείωση της RURAL CONNECT. Οι συνήθεις διαστάσεις του ερμαρίου είναι 1.00m x 0.50m x ύψος ανάλογο της περίφραξης, με συγκεκριμένη εσοχή - παράθυρο για τον μετρητή ρεύματος. Η όλη κατασκευή θα γίνει σύμφωνα με τις προδιαγραφές της ΔΕΗ.

Σε περίπτωση κόμβου που δεν υπάρχει ηλεκτρικό δίκτυο, ο Πάροχος θα φροντίσει να εγκατασταθεί αυτόνομο σύστημα ηλεκτροδότησης, το οποίο θα χρησιμοποιείται για την κάλυψη των ενεργειακών αναγκών του τηλεπικοινωνιακού του εξοπλισμού.

#### **13.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Ως προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης αναφέρονται οι εργασίες που εκτελεί η RURAL CONNECT στο Δίκτυο του, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α.

Για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT, τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες πριν από την ημερομηνία εκτέλεσης. Η προθεσμία αυτή μπορεί κατ' εξαίρεση να συντημηθεί μόνο σε δικαιολογημένες περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης. Ο Πάροχος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα ότι ενημερώθηκε (και το αργότερο εντός τριών (3) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ενημέρωσης εκτός εάν πρόκειται για εξαιρετική περίπτωση έκτακτης και επείγουσας ανάγκης, οπότε η αποστολή επιβεβαίωσης γίνεται αμελλητί).

Η παραπάνω ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή των προγραμματισμένων εργασιών που πρόκειται να εκτελεσθούν.
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Προβλεπόμενη διάρκεια ολοκλήρωσης των προγραμματισμένων εργασιών.
- Πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Δικτύου και των υπηρεσιών.
- Πιθανές εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Πάροχο.
- Πιθανά προτεινόμενα μέτρα προστασίας και δοκιμές που θα πρέπει να πραγματοποιήσει ο Πάροχος.

### **13.6 ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΩΝ**

Ο Πάροχος προμηθεύεται και εγκαθιστά ο ίδιος ή με ευθύνη του τον εξοπλισμό του που τοποθετείται στην Υπαίθρια Καμπίνα Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Επίσης ο ίδιος ή με ευθύνη του πραγματοποιεί τις τυχόν επεκτάσεις του (π.χ. προσθήκη καρτών κλπ).

Ο Πάροχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Υποβάλλει πιστοποιητικό συμμόρφωσης της ηλεκτρομαγνητικής συμβατότητας, ηλεκτρικής ασφάλειας (safety), κλπ., των μηχανημάτων που εγκαθιστά, με τις απαιτήσεις της RURAL CONNECT.
- Εγκαθιστά, λειτουργεί και συντηρεί τα μηχανήματά του σύμφωνα με τα Εθνικά και Ευρωπαϊκά πρότυπα.
- Να μην προκαλεί με τον εξοπλισμό του (εγκατεστημένο ή φορητό) παρεμβολές στον εξοπλισμό της RURAL CONNECT ή άλλων Παρόχων.
- Υποβάλλει υπογεγραμμένο αναλυτικό πίνακα του εγκατεστημένου υλικού ιδιοκτησίας του στο συγκεκριμένο ΚΠΣΠ Α.
- Να επαναφέρει, μετά την εγκατάσταση του εξοπλισμού του, το χώρο στην αρχική του κατάσταση.
- Να μην αναρτά καμία πινακίδα χωρίς την έγγραφη άδεια της RURAL CONNECT στην ευρύτερη ζώνη του ΚΠΣΠ Α.

- Διαχειρίζεται τον εξοπλισμό του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Παρακολουθεί την ποιότητα και εντοπίζει οποιαδήποτε βλάβη του εξοπλισμού του, μέσω δικών του συστημάτων τηλεδιαχείρισης.
- Είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση του εξοπλισμού του. Δεν επιφέρει αλλαγές ούτε στο ΚΠΣΠ Α, ούτε στην ευρύτερη περιοχή του ΚΠΣΠ Α, χωρίς πρότερη συμφωνία της RURAL CONNECT.

### **13.7 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΟ ΦΙΛΟΞΕΝΟΥΜΕΝΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ**

Για τη Φιλοξενία εξοπλισμού του Παρόχου στα ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT, πρέπει να τηρούνται οι ακόλουθες αρχές ή / και περιορισμοί:

1. Ο Πάροχος ενημερώνει την RURAL CONNECT για:

- την ηλεκτρομαγνητική συμβατότητα του τηλεπ. εξοπλισμού του.
- την ηλεκτρική ασφάλεια (safety) του τηλεπ. εξοπλισμού του και αντίστοιχα θα πρέπει να διασφαλίζει ότι:
  - οι ηλεκτρομαγνητικές παρεμβολές που προέρχονται από ηλεκτρικές συσκευές του Παρόχου να μην επηρεάζουν τη λειτουργία του εξοπλισμού της RURAL CONNECT ή των άλλων Παρόχων.
  - ο τηλεπικοινωνιακός Τερματικός Εξοπλισμός που χρησιμοποιείται από τον Πάροχο και ο οποίος εμπίπτει στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ πρέπει να πληροί τις διατάξεις της Οδηγίας αυτής. Η RURAL CONNECT δύναται να ζητήσει από τον Πάροχο την επίδειξη της δήλωσης συμμόρφωσης του εν λόγω εξοπλισμού προς την ως άνω Οδηγία. Ο χρησιμοποιούμενος Τερματικός Εξοπλισμός, ο οποίος δεν εμπίπτει στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/5/ΕΚ πρέπει να πληροί τα θεσπισμένα Πρότυπα και προδιαγραφές σε Κοινοτικό επίπεδο ή ελλείψει αυτών, διαδοχικά κατά την ακόλουθη σειρά, τα πρότυπα ή/και τις προδιαγραφές που θεσπίζονται από Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης [όπως το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τυποποίησης στον τομέα τηλεπικοινωνιών (ETSI), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης (CENELEC)], τα διεθνή Πρότυπα ή τις συστάσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών ή τα εθνικά Πρότυπα ή/και προδιαγραφές, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 40 του Ν. 4070/2012.

### **13.8 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α**

Τα μέσα με τα οποία διασφαλίζεται η αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της RURAL CONNECT είναι κατά περίπτωση και όχι περιοριστικά τα παρακάτω:

- ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης (Access Control),
- κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης κοινόχρηστων χώρων (CCTV),
- ηλεκτρονικό σύστημα συναγερμού (intruder detection system).

**13.8.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΚΠΣΠ Α**

Η είσοδος εργαζομένων ή συνεργατών του Παρόχου σε χώρους ΚΠΣΠ Α, γίνεται μόνο για την εγκατάσταση εξοπλισμού, την άρση βλάβης ή τη συντήρησή του και επιτρέπεται αποκλειστικά και μόνο στον οικίσκο του. Δεν επιτρέπεται κανενός είδους επέμβαση στον οικίσκο της RURAL CONNECT, καθώς και στον ιστό, οποιαδήποτε εργασία επί του οποίου θα γίνεται μόνον από την RURAL CONNECT.

Πριν από οποιαδήποτε επίσκεψη, πραγματοποίηση εργασιών στους κόμβους ΚΠΣΠ Α, απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση της RURAL CONNECT, προκειμένου εφόσον η RURAL CONNECT το επιθυμεί να μπορέσει να μεταβεί στο χώρο και εργαζόμενος της, μέσω e-mail που να αιτιολογεί την επίσκεψη. Στο e-mail θα αναφέρονται:

- Ο κόμβος στον οποίο ζητείται η είσοδος.
- Τα στοιχεία όσων θα εισέλθουν στο χώρο (ονοματεπώνυμο, αριθμός δελτίου ΑΤ, και τηλέφωνο), καθώς και η σχέση που τους συνδέει με τον Πάροχο (ίδιο προσωπικό ή συνεργάτες)
- Ο λόγος της επίσκεψης (εργασίες συντήρησης, αποκατάσταση βλάβης κλπ)
- Ο χρόνος της επίσκεψης και η αναμενόμενη διάρκειά της.

**13.8.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΕΙΣΟΔΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ**

Η παραλαβή και η διαχείριση των κλειδιών πρόσβασης για τους ασύρματους κόμβους της RURAL CONNECT γίνεται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του ενδιαφερομένου Παρόχου προς την RURAL CONNECT. Κατά την παραλαβή ο αιτών Πάροχος υπογράφει στο σχετικό βιβλίο διακίνησης κλειδιών πρόσβασης. Γενικά, απαγορεύεται ρητά κάθε αντιγραφή και διανομή κλειδιών η οποία δεν γίνεται για υπηρεσιακούς λόγους και η οποία θα θεωρείται παράνομη και θα διερευνάται αντίστοιχα.

Για όλα τα κοινόχρηστα κλειδιά που χρησιμοποιούνται για πρόσβαση σε κόμβους ΚΠΣΠ Α της RURAL CONNECT, τηρούνται οι εξής κανόνες:

- Τα κλειδιά φυλάσσονται ασφαλώς σε κλειδοθήκες.
- Πρόσβαση στις κλειδοθήκες έχει μόνο ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών.
- Σε κάθε περίπτωση, ο εξουσιοδοτημένος εργαζόμενος του Παρόχου οφείλει να παραδώσει αυθημερόν το κλειδί στο σημείο που το παρέλαβε. Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών συμπληρώνει στο «Βιβλίο Διακίνησης Κοινόχρηστων Κλειδιών Πρόσβασης» την ημερομηνία και ώρα παράδοσης και υπογράφει ο παραλήπτης.

Η παράδοση κοινόχρηστων κλειδιών εισόδου στα ΚΠΣΠ Α, σε όσους έχουν δικαίωμα παραλαβής γίνεται ως εξής:

Ο αρμόδιος Διαχείρισης Κλειδιών, ελέγχει την άδεια εισόδου που έχει ο ενδιαφερόμενος για το συγκεκριμένο κόμβο ΚΠΣΠ Α, την κάρτα πρόσβασης ή την ταυτότητά τους, καθώς και την ονομαστική λίστα εξουσιοδοτημένων Συνεργατών και Υπεύθυνων Ασφάλειας των

Παρόχων που διαθέτει προκειμένου για την ταυτοποίηση των προσώπων. Σε περίπτωση που δεν διαθέτει κάποιο επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης και την σχετική άδεια εισόδου ή δεν βρίσκεται στην ονομαστική λίστα ή δεν δικαιούται πρόσβαση σε συγκεκριμένη λίστα ΚΠΣΠ Α που διαθέτει ο αρμόδιος Διαχειρίσης Κλειδιών, δεν του παραδίδονται κλειδιά.

### **13.9 ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΕΡΓΟΥ**

Κατ' εξαίρεση των αναφερόμενων στην παράγραφο 1.4.5 περί Ανωτέρας Βίας της παρούσας Προσφοράς, στην περίπτωση που ο χώρος ΚΠΣΠ Α καταστραφεί εξ' ολοκλήρου ή μερικώς, - και η καταστροφή δεν οφείλεται σε ελάττωμα της ύλης ή της αρχικής κατασκευής αυτού - παρά σε απρόβλεπτα ή/και ανεξέλεγκτα γεγονότα, πληρούντα την έννοια της Ανωτέρας Βίας, ώστε να καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλο για τη συμφωνημένη χρήση του από τον Πάροχο, τότε η RURAL CONNECT ή ο Πάροχος μπορεί να επιλέξει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την επέλευση της ανωτέρω καταστροφής, να τερματίσει τη μεταξύ τους σύμβαση.

Εάν οποιοδήποτε από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη προβεί σε τέτοια επιλογή και τη γνωστοποιήσει στο άλλο μέρος εγγράφως, τότε αμφότερα τα μέρη απαλλάσσονται εφεξής πάσης υποχρέωσης απορρέουσας από τη μεταξύ τους ισχύουσα σύμβαση εφόσον όλες οι οφειλές του ενός μέρους προς το άλλο, απορρέουσες από την εκτέλεση της παρούσας, εξοφληθούν πλήρως.

Εάν ο χώρος ΚΠΣΠ Α υποστεί μικρότερες ζημιές και δεν καταστεί ολοκληρωτικά ακατάλληλος για τη χρήση που έχει επιτραπεί στον Πάροχο ή εάν υποστεί ζημιές, με συνέπεια να εμποδίζεται η παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας από τον Πάροχο, η RURAL CONNECT αναλαμβάνει να προχωρήσει αμέσως στην επισκευή των ζημιών (με εξαίρεση βελτιώσεις που αφορούν ιδιοκτησία της RURAL CONNECT εκτός εάν οι μη επισκευάσιμες από την RURAL CONNECT ζημιές της ιδιοκτησίας του παρεμποδίζουν τον Πάροχο στην παροχή της υπηρεσίας), του Παρόχου με το αναλογούν κόστος αποκατάστασης των ζημιών.

### **13.10 ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΠΣΠ Α**

Ο πίνακας των τελών υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας ΚΠΣΠ Α παρατίθεται στο Παράρτημα Α της παρούσας το οποίο θα ενσωματωθεί στην παρούσα, μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία ορισμού των τελών και θα ενημερώνεται σε κάθε αναπροσαρμογή των εν λόγω τελών.

Τα τέλη των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας ΚΠΣΠ Α χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της RURAL CONNECT, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ([wholesales.ruralconnect.gr](http://wholesales.ruralconnect.gr)).

Η RURAL CONNECT διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

## **13.11 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

### **13.11.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η παροχή και άρση βλάβης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α προς τον Πάροχο θα διέπεται από Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών, της οποίας οι βασικοί όροι περιγράφονται παρακάτω.

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) της RURAL CONNECT, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Οι βασικοί λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT περιγράφονται στην παράγραφο 13.11.2.

### **13.11.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT»**

Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RURAL CONNECT», ορίζονται τα παρακάτω:

#### **13.11.2.1 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη επισκόπηση των υποδομών του ΚΠΣΠ Α, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
2. Καθυστέρηση υλοποίησης εργασιών του Παρόχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
3. Καθυστέρηση απόκρισης του Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας και κατά τη διαδικασία παράδοσης-παραλαβής.
4. Καθυστέρηση ή άρνηση έκδοσης αδειών από τους αρμόδιους φορείς (Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.).
5. Μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών.
6. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στους κόμβους ΚΠΣΠ Α.
7. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
8. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RURAL CONNECT.
9. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 13.9)



10. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
11. Ζημιά που προκλήθηκε από τον εξοπλισμό του Παρόχου.
12. Το χρονικό διάστημα από την ενημέρωση του Παρόχου από την RURAL CONNECT για την ανάγκη πραγματοποίησης τεχνοοικονομικής Προσφοράς μέχρι την ολοκλήρωση των επιπρόσθετων εργασιών που απαιτούνται βάσει της τεχνοοικονομικής Προσφοράς.

**13.11.2.2 ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ RURAL CONNECT» ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο στο δίκτυο της RURAL CONNECT ή/και στις υποδομές του ΚΠΣΠ Α.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RURAL CONNECT από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Ζημιά που προκλήθηκε στον εξοπλισμό του Παρόχου.
4. Τεχνικά θέματα που σχετίζονται με την παραμετροποίηση του εξοπλισμού Παρόχου.
5. Εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών της RURAL CONNECT μετά από έγκαιρη ενημέρωση των Παρόχων.
6. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Παρόχου η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
7. Χρόνος απόκρισης του Παρόχου για τη μη αποδοχή της άρσης βλάβης ή καθυστέρηση Παρόχου κατά τη διάρκεια των εργασιών ελέγχου/δοκιμών καλής λειτουργίας.
8. Απουσία του Παρόχου κατά την προγραμματισμένη μετάβαση των Τεχνικών της RURAL CONNECT στα Σ/Π της υπηρεσίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RURAL CONNECT.
9. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τις παραγράφους 1.4.5 και 13.9)
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RURAL CONNECT στο χώρο του Παρόχου στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
11. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.

## 13.12 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α

### 13.12.1 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 13.11.2.1.

- Απάντηση στον Πάροχο ως προς τη δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης: εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, εγγράφως ή μέσω του ΠΣ, αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία υποβολής.
- Ενεργοποίηση υπηρεσιών μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α: εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών αρχής γενομένης από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της αποδοχής της σχετικής αίτησης από την RURAL CONNECT.

Συγκεντρωτικά οι χρόνοι SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α ανά υπηρεσία αποτυπώνονται στον Πίνακα 18.

A/A	Τύπος Αίτησης	Εγγυημένος Χρόνος Παροχής (με έναρξη την επόμενη ημέρα από την ημερομηνία αποδοχής ικανοποίησης της αίτησης)
1	Αίτηση παροχής/μεταβολής υπηρεσίας «Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
2	Αίτηση παροχής υπηρεσίας «Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α»	20 Ημερολογιακές Ημέρες
3	Συνδυαστικό αίτημα των αιτήσεων 1+2 ανωτέρω	20 Ημερολογιακές Ημέρες
4	Αίτηση παροχής πολλαπλών συνδυαστικών υπηρεσιών «Hosting 30Υ ΚΠΣΠ Α» και «Antenna 30Υ ΚΠΣΠ Α»	60 Ημερολογιακές Ημέρες

**Πίνακας 13-1 SLA ενεργοποίησης των υπηρεσιών μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α**

### 13.12.2 ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α

Για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για κάθε αίτημα το οποίο καθυστερεί η RURAL CONNECT θα καταβάλλει στον Πάροχο ρήτρα η οποία θα ισούται με το 1/30 του μηνιαίου τέλους της αντίστοιχης υπηρεσίας Μακροχρόνιας Φιλοξενίας χώρου ΚΠΣΠ Α. Από την υποχρέωση για καταβολή ρήτρας εξαιρούνται οι ημέρες που προέκυψε καθυστέρηση «μη υπαιτιότητας RURAL CONNECT», σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 13.11.2.

### **13.12.3 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

#### **13.12.3.1 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι στους οποίους η RURAL CONNECT δεσμεύεται όσον αφορά την απάντηση στον Πάροχο σχετικά με τον εντοπισμό και την άρση βλάβης των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α που προβλέπονται από το Έργο. Στους παρακάτω χρόνους δε συμπεριλαμβάνονται οι ανενεργοί χρόνοι, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 13.11.2.

- Απάντηση στον Πάροχο αναφορικά με την υπαιτιότητα της βλάβης (RURAL CONNECT ή Παρόχου) και (σε περίπτωση υπαιτιότητας RURAL CONNECT) τα μέτρα που θα ληφθούν για την αποκατάσταση της , εντός μίας (1) ημερολογιακής ημέρας από την αναγγελία της βλάβης.
- Άρση βλάβης των υπηρεσιών πρόσβασης σε παθητικές υποδομές: Εντός δύο (2) ημερολογιακών ημερών από την αναγγελία της βλάβης.

Η άρση της βλάβης σηματοδοτείται με την αντίστοιχη ενημέρωση μέσω του ΠΣ της RURAL CONNECT προς τον Πάροχο.

#### **13.12.3.2 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου αποκατάστασης βλάβης εξαιρείται το συνολικό διάστημα καθυστέρησης, το οποίο οφείλεται στους λόγους που περιγράφονται στην παράγραφο 13.11.2. Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο βλάβης.

#### **13.12.3.3 ΡΗΤΡΕΣ ΒΛΑΒΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου αποκατάστασης κάθε μεμονωμένης βλάβης των υπηρεσιών, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο ωριαία ρήτρα, κατ' ελάχιστον ίση με το τετραπλάσιο του ωριαίου τιμήματος.

Το ωριαίο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 ώρα).

### **13.13 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (SLA) ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### **13.13.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Για τις υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α, η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, μετρημένη σε ακέραιες ώρες και υπολογιζόμενη ετήσια βάση θα πρέπει να είναι υψηλότερη από 99,45%.

#### **13.13.1.1 ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**

Οι χρόνοι μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας προσμετρώνται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης έως τη στιγμή ενημέρωσης για την αποκατάστασή της.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι, παρά την αναγγελία αποκατάστασης, η βλάβη δεν έχει αρθεί, ο χρόνος νέας συμπληρωματικής αναγγελίας από τον πελάτη έως την οριστική

αποκατάσταση της βλάβης προσμετράται και αθροίζεται στον αρχικό χρόνο μη διαθεσιμότητας.

#### **13.13.1.2 ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΕ ΚΠΣΠ Α**

Σε περίπτωση υπέρβασης του ανώτατου ορίου μη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας σε ΚΠΣΠ Α στη διάρκεια ενός (και κάθε) συμβατικού έτους, πέρα από τη ρήτρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης που εφαρμόζεται για κάθε μεμονωμένη βλάβη, η RURAL CONNECT θα καταβάλει στον Πάροχο επιπλέον ρήτρα που υπολογίζεται ως ακολούθως:

[Επιπλέον Ρήτρα] = 2x [ετήσιο τίμημα] x {[% Συμβατικής Διαθεσιμότητας] - [% Πραγματικής Διαθεσιμότητας]}

Το ετήσιο τίμημα θα υπολογίζεται με αναγωγή του συνόλου πάγιου μηνιαίου τέλους της εκάστοτε υπηρεσίας στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (1 έτος).

#### **13.13.1.3 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Από τον υπολογισμό του χρόνου διαθεσιμότητας υπηρεσίας εξαιρείται το διάστημα του ανενεργού χρόνου, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο 13.11.2.

Η RURAL CONNECT ενημερώνει τον Πάροχο για τους λόγους που στοιχειοθετούν τυχόν ανενεργό χρόνο κατά τον εντοπισμό ή την αποκατάσταση της βλάβης.

#### **13.13.2 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση/εκκαθάριση ρητρών πραγματοποιείται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στην παράγραφο 2.8.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΤΕΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**