

Μαρούσι, 17-03-2009
ΑΠ.: 515/077

ΑΠΟΦΑΣΗ

Υποβολή Εισήγησης προς τον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών για την έκδοση κοινής απόφασης περί των Ελαχίστων Υποχρεώσεων για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη:

- α. το Ν.3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», και ιδίως το άρθρο 57, παρ. 4 αυτού, (ΦΕΚ 13/Α΄/2006),
- β. την Απόφαση 390/3/2006 της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών», (ΦΕΚ 748/Β΄/2006, όπως τροποποιηθείσα ισχύει,
- γ. τη δημόσια διαβούλευση που διεξήγαγε η ΕΕΤΤ από τις 3 Δεκεμβρίου έως και τις 19 Ιανουαρίου αναφορικά με το Σχέδιο Εισήγησης σχετικά με τις Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις και τα αποτελέσματα αυτής
- δ. την Εισήγηση αριθ. 16275/Φ.600/13-3-2009 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου (κ. Κουλούρη),

Αποφασίζει :

Υποβάλλει εισήγηση προς τον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών σύμφωνα με το άρθρο 57, παρ. 4 του ν. 3431/2006 “Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις” για την έκδοση απόφασης περί των ελάχιστων υποχρεώσεων προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις που λειτουργούν δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα σε σταθερές θέσεις με το ακόλουθο περιεχόμενο :

«ΑΠΟΦΑΣΗ

Ελάχιστες Υποχρεώσεις για τη διασφάλιση της ακεραιότητας δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και διαθεσιμότητας δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις

Ο Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών,

Έχοντας υπόψη:

- α. το Ν.3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», και ιδίως το άρθρο 57, παρ. 4 αυτού, (ΦΕΚ 13/Α΄/2006),
- β.

Αποφασίζει :

ΑΡΘΡΟ 1

Αντικείμενο – Πεδίο Εφαρμογής

Αντικείμενο της παρούσας απόφασης είναι ο καθορισμός των ελάχιστων υποχρεώσεων τις οποίες πρέπει να καλύπτουν:

- α) οι πάροχοι οι οποίοι λειτουργούν δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα σε σταθερές θέσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα του δικτύου, καθώς και η διαθεσιμότητα του δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου και των δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις (εφεξής υπηρεσίες) σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας.
- β) οι πάροχοι που παρέχουν δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις προκειμένου να διασφαλίζεται η αδιάκοπη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

ΑΡΘΡΟ 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή της παρούσας οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

Ακεραιότητα δικτύων: Η κατάσταση κατά την οποία το δίκτυο διατηρεί τη λειτουργικότητα για την οποία έχει σχεδιαστεί.

Διασυνδεδεμένα δίκτυα: δίκτυα τα οποία παρέχουν πρόσβαση το ένα στο άλλο για την ανταλλαγή κίνησης μέσω, ενδεικτικά, διασύνδεσης, μισθωμένων γραμμών, αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης, χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών.

Για τους υπόλοιπους όρους ισχύουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο Ν.3431/2006 όπως ισχύει, στους κανονισμούς της ΕΕΤΤ και στη δευτερογενή νομοθεσία της Ε.Ε.

Ειδικότερα σχετικά με τον ορισμό του δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2, παρ. ιδ του ν.3431/2006, στο σημείο όπου αναφέρεται «λοιποί πόροι», για την παρούσα απόφαση νοούνται και τα πληροφοριακά συστήματα του παρόχου τα οποία εξυπηρετούν την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 3

Γενικοί όροι και υποχρεώσεις παρόχων

1. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του δικτύου του ανά πάσα στιγμή.
2. Ο πάροχος ευθύνεται για το σύνολο των πράξεων ή παραλείψεων οποιουδήποτε φυσικού ή νομικού προσώπου χρησιμοποιεί για την κατασκευή, εγκατάσταση, συντήρηση ή λειτουργία του δικτύου του, όπως ιδίως, εταιρείες που συνδέονται με σύμβαση υπεργολαβίας, συνδεδεμένες εταιρείες, θυγατρικές ή εταιρείες που ανήκουν σε κοινό όμιλο επιχειρήσεων.
3. Ο πάροχος οφείλει να συμμορφώνεται με τις ακόλουθες υποχρεώσεις:
 - α) Υλοποιεί Αξιολόγηση Επικινδυνότητας (Risk Assessment) βασιζόμενη σε πρότυπη αναγνωρισμένη μέθοδο, προκειμένου να εντοπίσει σημαντικές αδυναμίες και ευάλωτα σημεία στις δικτυακές του υποδομές.
 - β) Διαθέτει καταγεγραμμένα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plans) βασισμένα στην Αξιολόγηση Επικινδυνότητας την οποία έχει πραγματοποιήσει για το δίκτυο και τις υπηρεσίες του.
 - γ) Ειδικότερα για τις καταστάσεις εκτάκτων συνθηκών, καταστροφικής βλάβης και ανωτέρας βίας, καταρτίζει Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή
 - δ) Είναι συνεχώς ενημερωμένος για την κατάσταση του δικτύου του και άλλου εξοπλισμού ή εγκαταστάσεων από τα οποία εξαρτάται η λειτουργία του δικτύου, μέσω διαδικασιών και συστημάτων παρακολούθησης. Προς τούτο, ο πάροχος αξιολογεί και αξιοποιεί και πιθανές πληροφορίες/καταγγελίες που προκύπτουν από χρήστες του δικτύου σχετικά με προβλήματα που παρουσιάζονται προκειμένου να εντοπίσει βλάβες του δικτύου.
 - ε) Διασφαλίζει την ανθεκτικότητα του δικτύου του. Μεριμνά ότι ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός είναι από τη φύση του αξιόπιστος, ασφαλής έναντι εξωτερικών απειλών και ικανός να λειτουργήσει ακόμα και με κάποιο βαθμό βλάβης. Λαμβάνει υπόψη του θέματα εφεδρείας και φυσικής ασφάλειας, κατά το σχεδιασμό και την επιλογή της αρχιτεκτονικής του δικτύου.

Επιδιώκει την αποφυγή μοναδικών σημείων αποτυχίας (Single Point of Failure) στο δίκτυό του, σημεία δηλαδή τα οποία αν παρουσιάσουν βλάβη, οδηγούν σε διακοπή της λειτουργίας του δικτύου.

στ) Διαθέτει επαρκές και καταρτισμένο προσωπικό και κατάλληλο εξοπλισμό για την αποκατάσταση της λειτουργίας του δικτύου και των παρεχόμενων υπηρεσιών καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετραώρου.

4. Ο πάροχος πρέπει να συμμορφώνεται με πρότυπα ή προδιαγραφές που θεσπίζονται σε κοινοτικό επίπεδο, χαρακτηρίζονται ως υποχρεωτικές και έχουν δημοσιευθεί σε κατάλογο προτύπων ή και προδιαγραφών στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για την παροχή υπηρεσιών, τεχνικών διεπαφών ή και λειτουργιών δικτύων. Σε περίπτωση που δεν έχουν δημοσιευθεί τέτοια πρότυπα και προδιαγραφές, εφαρμόζονται πρότυπα ή και προδιαγραφές που θεσπίζονται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης και έχουν υιοθετηθεί με αποφάσεις του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών. Ελλείψει τέτοιων προτύπων ή και προδιαγραφών, εφαρμόζονται διεθνή πρότυπα ή συστάσεις που εγκρίνονται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) ή τη Διεθνή Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή (IEC). Ο πάροχος εφαρμόζει πάντοτε την τελευταία έκδοση των προτύπων αυτών.

ΑΡΘΡΟ 4

Αξιολόγηση Επικινδυνότητας (risk assessment)

1. Ο πάροχος υλοποιεί Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (business impact analysis) στα πλαίσια της οποίας εντοπίζει τις επιχειρησιακές λειτουργίες και τους πόρους που υποστηρίζουν τις λειτουργίες αυτές και σχετίζονται ή μπορεί να επηρεάσουν την ακεραιότητα του δικτύου και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.
2. Ο πάροχος προσδιορίζει τις επιπτώσεις που δύνανται να προέλθουν από διαταραχές που μπορεί να επηρεάσουν τις ανωτέρω επιχειρησιακές λειτουργίες.
3. Ο πάροχος ορίζει το αποδεκτό χρονικό διάστημα αποκατάστασης των επιχειρησιακών λειτουργιών από τις πιθανές διαταραχές, έτσι ώστε να επηρεαστεί κατ' ελάχιστον η λειτουργία του δικτύου και η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.
4. Ο πάροχος κατηγοριοποιεί τις επιχειρησιακές λειτουργίες σε σχέση με τις προτεραιότητες για αποκατάσταση και προσδιορίζει τις κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες.
5. Ο πάροχος καθορίζει τους πόρους (ενδεικτικά, στοιχεία δικτύου, εγκαταστάσεις, προσωπικό) που απαιτούνται για τη συνέχιση κάθε κρίσιμης επιχειρησιακής λειτουργίας καθώς και τυχόν εξαρτήσεις αυτών.
6. Ο πάροχος, λαμβάνοντας υπόψη την Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων και έχοντας προσδιορίσει τις κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες, υλοποιεί Αξιολόγηση Επικινδυνότητας.

7. Ο πάροχος, εξετάζει τόσο ενδογενείς απειλές, οι οποίες εξαρτώνται από το επίπεδο της εσωτερικής αξιοπιστίας και ανθεκτικότητας του δικτύου, όσο και εξωγενείς απειλές, όπως καιρικές συνθήκες, φυσικές καταστροφές, ατυχήματα και πράξεις δολιοφθοράς οι οποίες μπορούν να προκαλέσουν προσωρινή ή παρατεταμένη διακοπή των κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών. Επίσης, εξετάζει απειλές οι οποίες ενδεχομένως να προέρχονται από άλλα διασυνδεδεμένα δίκτυα.
8. Ο πάροχος, στα πλαίσια της Αξιολόγησης Επικινδυνότητας που υλοποιεί, αξιολογεί την πιθανότητα εμφάνισης αυτών των γεγονότων, εκτιμά την επίδρασή τους στη λειτουργία του δικτύου και των παρεχόμενων υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τις εγγενείς αδυναμίες του δικτύου.
9. Ο πάροχος προσδιορίζει τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίσει τους κινδύνους που σχετίζονται με την κρίσιμη υποδομή. Ο πάροχος εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που έχει προσδιορίσει.
10. Ο πάροχος προσδιορίζει και εφαρμόζει διαδικασίες αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των μέτρων που εφαρμόζει.
11. Ο πάροχος αναθεωρεί την Αξιολόγηση Επικινδυνότητας περιοδικά λαμβάνοντας υπόψη: α) την αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων μέτρων, β) την αναγνώριση νέων απειλών, γ) οργανωτικές ή τεχνολογικές αλλαγές, δ) αλλαγές σε νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο, σε εθνικό ή κοινοτικό επίπεδο, ε) άλλα γεγονότα που θα έθεταν νέα δεδομένα τα οποία οφείλει να λάβει υπόψη του ο πάροχος.

ΑΡΘΡΟ 5

Σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας

1. Ο πάροχος διαθέτει Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (business continuity plan), το οποίο ως στόχο έχει τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας του δικτύου και των υπηρεσιών αυτού. Καταρτίζει το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα τόσο της Ανάλυσης Επιχειρησιακών Επιπτώσεων όσο και της Αξιολόγησης Επικινδυνότητας. Το σχέδιο αυτό περιέχει περιγραφή των μέτρων που λαμβάνει ο πάροχος για την αποκατάσταση λειτουργίας των στοιχείων του δικτύου του και την αποκατάσταση της πληροφορίας η οποία έχει αλλοιωθεί ή χαθεί και η οποία απαιτείται για την παροχή των υπηρεσιών.
2. Το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:
 - α. Προσδιορισμό του προσωπικού που εμπλέκεται στην περίπτωση όπου απειλείται η επιχειρησιακή συνέχεια του παρόχου, καθώς και του ρόλου του και των αρμοδιοτήτων του.
 - β. Προσδιορισμό συνθηκών κατά τις οποίες ενεργοποιείται το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας.
 - γ. Διαδικασίες διάχυσης πληροφορίας στο αρμόδιο προσωπικό σχετικά με το εκάστοτε πρόβλημα.

δ. Λειτουργικές διαδικασίες για την ανάλυση αναφορών βλαβών, την εκτίμηση του προβλήματος και την αποκατάσταση του δικτύου και των υπηρεσιών.

ε. Εκτιμώμενους χρόνους αποκατάστασης σε διαφορετικές συνθήκες βλάβης.

στ. Στοιχεία επικοινωνίας του προσωπικού του παρόχου με τεχνικούς, προμηθευτές, εργολάβους του παρόχου, με παρόχους άλλων δικτύων καθώς και διαδικασίες συνεργασίας μεταξύ τους, που αφορούν στην υλοποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας.

ζ. Πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα εξοπλισμού αντικατάστασης.

η. Αξιολόγηση των μέτρων που λήφθηκαν για την επίλυση συγκεκριμένου προβλήματος και διαδικασίες αναθεώρησης του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας.

ΑΡΘΡΟ 6

Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή

1. Στα πλαίσια του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας, ο πάροχος καταρτίζει Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή, στα πλαίσια του οποίου προσδιορίζει τα απαιτούμενα μέτρα με στόχο τη διατήρηση της διαθεσιμότητας του δικτύου και των υπηρεσιών που παρέχονται στο κοινό και τη διατήρηση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου υπηρεσιών για την ανταπόκριση σε οποιεσδήποτε απαιτήσεις οποιασδήποτε δημόσιας αρχής, και σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή ανωτέρας βίας.
2. Ο πάροχος καθορίζει διαδικασίες αναθεώρησης του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή και ορίζει προσωπικό το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την εκπόνηση και την αναθεώρηση του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή.

ΑΡΘΡΟ 7

Έλεγχοι Αποτελεσματικότητας Σχεδίων

1. Ο πάροχος οφείλει να ελέγχει την αποτελεσματικότητα του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας και του Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή συστηματικά και κατ' ελάχιστον ετησίως. Οι έλεγχοι αυτοί περιλαμβάνουν τεχνικούς ελέγχους διείσδυσης (penetrations tests) και αξιολόγηση αδυναμιών ασφάλειας (vulnerability assessment).
2. Ο πάροχος οφείλει να διαθέτει καταγεγραμμένες διαδικασίες βάσει των οποίων πραγματοποιούνται οι συγκεκριμένοι έλεγχοι. Η συχνότητα και το εύρος των ελέγχων καθορίζεται από τους κινδύνους που έχουν αναγνωριστεί και τα εφαρμοζόμενα μέτρα ασφάλειας.

ΑΡΘΡΟ 8

Εφεδρεία

1. Ο πάροχος υποχρεούται να εξασφαλίζει ότι υπάρχει στο δίκτυό του η κατάλληλη εφεδρεία έτσι ώστε πιθανή βλάβη σε κάποιο στοιχείο του

δικτύου να μην επηρεάσει ουσιωδώς τη λειτουργία του δικτύου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

2. Ο πάροχος οφείλει να υλοποιεί λύσεις εφεδρείας οι οποίες είναι ανάλογες της κρισιμότητας των στοιχείων του δικτύου του, όπως αυτή έχει προκύψει από την Αξιολόγηση Επικινδυνότητας. Για τα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου του, ο πάροχος υλοποιεί λύσεις αυτόματης εφεδρείας, οι οποίες επιτρέπουν την αδιάλειπτη λειτουργία του δικτύου.
3. Σε περιπτώσεις που για κρίσιμα στοιχεία του δικτύου δεν είναι δυνατή η ύπαρξη μηχανισμού αυτόματης εφεδρείας, ο πάροχος οφείλει να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ταχεία αποκατάσταση των λειτουργιών (είτε με την αντικατάσταση του στοιχείου ή με την επιδιόρθωσή του).
4. Όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο, ο πάροχος υλοποιεί την εφεδρεία με τέτοιο τρόπο ώστε τα στοιχεία τα οποία παρέχουν εφεδρεία το ένα στο άλλο να είναι τοποθετημένα σε διαφορετικές εγκαταστάσεις. Εάν τα στοιχεία αυτά δεν είναι εφικτό να τοποθετηθούν σε διαφορετικές εγκαταστάσεις, θα πρέπει, όπου αυτό είναι δυνατόν, να είναι τοποθετημένα σε χώρους με ανεξάρτητα μέσα φυσικής προστασίας.
5. Ο πάροχος οφείλει να διενεργεί ελέγχους για να διαπιστώνει ότι ο εφεδρικός εξοπλισμός και οι διαδικασίες υλοποίησης εφεδρείας είναι λειτουργικά σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
6. Ο πάροχος διασφαλίζει ότι, ιδίως, για βαθμίδες του δικτύου υψηλότερης ιεραρχικά τάξης του δικτύου πρόσβασης, όπως, ενδεικτικά, το κύριο δίκτυο μετάδοσης και μεταγωγής, υπάρχουν λειτουργικά διαθέσιμοι εφεδρικοί μηχανισμοί εναλλάξιμης και φυσικά ανεξάρτητης όδευσης.

ΑΡΘΡΟ 9

Φυσική ασφάλεια

1. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά για τη φυσική ασφάλεια των εγκαταστάσεων στις οποίες βρίσκονται εγκατεστημένα τα στοιχεία του δικτύου του, η οποία είναι ανάλογη της κρισιμότητας των στοιχείων αυτών. Τα μέτρα που λαμβάνει ο πάροχος για τη φυσική ασφάλεια περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, έλεγχο πρόσβασης, προστασία από σεισμό, υγρασία, πλημμύρες, υπερθέρμανση, φωτιά, κεραυνούς.
2. Κατά την επιλογή ή κατασκευή των εγκαταστάσεων στους οποίους εγκαθιστά στοιχεία του δικτύου του, καθώς και κατά την τοποθέτηση εξοπλισμού και υλοποίηση μέτρων φυσικής προστασίας, ο πάροχος λαμβάνει υπόψη του τις ιδιαίτερες φυσικές και άλλες συνθήκες οι οποίες επικρατούν στην περιοχή.
3. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά ώστε τα κρίσιμα στοιχεία του δικτύου να είναι εγκατεστημένα σε διαφορετικές εγκαταστάσεις ή σε χώρους φυσικά ανεξάρτητους. Όπου αυτό δεν είναι δυνατόν ο πάροχος επιδιώκει να προστατεύονται από ανεξάρτητα μέσα φυσικής προστασίας.

4. Ο πάροχος μεριμνά ώστε, σε χώρους στους οποίους είναι εγκατεστημένα στοιχεία του δικτύου, να αποτρέπεται η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση μέσω συστημάτων ή διαδικασιών ασφάλειας ηλεκτρονικών ή μη, να ελέγχεται η πρόσβαση του προσωπικού και των συνεργατών του παρόχου μέσω καρτών πρόσβασης ή άλλων σχετικών διαδικασιών οι οποίες επιτρέπουν την αναγνώριση του προσωπικού και των συνεργατών του παρόχου, και να ελέγχεται η πρόσβαση των επισκεπτών.
5. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά για τη φυσική ακεραιότητα, ανθεκτικότητα και τακτική συντήρηση των εγκαταστάσεων στους οποίους είναι εγκατεστημένα στοιχεία του δικτύου του.
6. Ο πάροχος οφείλει να διαθέτει μηχανισμούς και διαδικασίες για την άμεση ενημέρωσή του ως προς γεγονότα που απειλούν την φυσική ασφάλεια των στοιχείων του δικτύου του και των χώρων που αυτά είναι εγκατεστημένα.
7. Όπου αυτό είναι εφικτό, ο πάροχος επιλέγει την υπόγεια εγκατάσταση καλωδίων από την εναέρια εγκατάσταση. Ο πάροχος οφείλει να συνεργάζεται με υπηρεσίες δημόσιες και μη, οι οποίες ενδεχομένως εκτελούν εργασίες στο οδικό δίκτυο, με στόχο την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας ζημίας στα στοιχεία του δικτύου του.
8. Ο πάροχος μεριμνά για τον τακτικό έλεγχο των μέτρων φυσικής ασφάλειας για τη διαπίστωση της εύρυθμης λειτουργίας τους.

ΑΡΘΡΟ 10

Τροφοδοσία ισχύος

1. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά ότι η παροχή του δημόσιου δικτύου τροφοδοσίας ισχύος προς τα στοιχεία του δικτύου του γίνεται βάση των ενδεδειγμένων προδιαγραφών.
2. Ο πάροχος μεριμνά για την αδιάλειπτη λειτουργία των κρίσιμων στοιχείων του δικτύου του στην περίπτωση διαταραχών του δημόσιου δικτύου τροφοδοσίας ισχύος ή διακοπής αυτής.
3. Για την υποστήριξη των στοιχείων του δικτύου στην περίπτωση διακοπής του δημόσιου δικτύου τροφοδοσίας ισχύος, ανάλογα με την κρισιμότητα τους σύμφωνα με την Αξιολόγηση Επικινδυνότητας, ο πάροχος εφαρμόζει τρόπους/μέσα εφεδρικής τροφοδοσίας (ενδεικτικά, εφεδρικές συστοιχίες μπαταρίες, γεννήτριες κ.λπ) τα οποία έχουν επαρκή ικανότητα να υποστηρίξουν τη λειτουργία του δικτύου του έως την πλήρη και ομαλή αποκατάσταση του δημόσιου δικτύου τροφοδοσίας ισχύος.
4. Τα εφαρμοζόμενα μέσα συντηρούνται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και λαμβάνονται όλα τα μέτρα για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους.
5. Ο χρόνος για τον οποίο εξασφαλίζεται η συνέχεια λειτουργίας των στοιχείων του δικτύου μέσω εφεδρικής τροφοδοσίας ποικίλει για κάθε στοιχείο του δικτύου και εξαρτάται από τα αποτελέσματα της Αξιολόγησης της Επικινδυνότητας και την αναγνώριση των κρίσιμων στοιχείων του δικτύου του παρόχου.

6. Όπου αυτό είναι δυνατόν, κρίσιμα στοιχεία του δικτύου του παρόχου δεν εξυπηρετούνται από την ίδια πηγή εφεδρικής τροφοδοσίας.
7. Ο πάροχος οφείλει να διενεργεί τακτικούς ελέγχους για να διαπιστώνει ότι τα συστήματα και οι διαδικασίες παροχής εφεδρικής τροφοδοσίας είναι λειτουργικά σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
8. Σε περίπτωση που για τη λειτουργία των μέσων εφεδρικής τροφοδοσίας απαιτούνται πρώτες ύλες ή άλλα υλικά, ο πάροχος εφαρμόζει κατάλληλες διαδικασίες για την εξασφάλιση της επαρκούς διαθεσιμότητάς τους.

ΑΡΘΡΟ 11

Εξοπλισμός

1. Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την επαρκή προστασία του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται στο δίκτυο του.
2. Η προστασία του εξοπλισμού αφορά ιδίως την τήρηση μέτρων για τη φυσική προστασία του εξοπλισμού, την τήρηση των προδιαγραφών λειτουργίας του εξοπλισμού, των μέτρων προστασίας των δεδομένων/πληροφοριών που υπάρχουν στον εξοπλισμό καθώς και την τήρηση των απαιτήσεων συντήρησής του.
3. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιος εξοπλισμός προκαλεί δυσλειτουργία του δικτύου, ο πάροχος οφείλει να λάβει άμεσα μέτρα αποκατάστασης της εύρυθμης λειτουργίας του δικτύου, αποκαθιστώντας τη λειτουργία του εξοπλισμού ή αποσυνδέοντάς τον, αν αυτό κριθεί απαραίτητο.

ΑΡΘΡΟ 12

Συντήρηση και αποκατάσταση λειτουργίας δικτύου

1. Προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα δυσλειτουργίας του δικτύου και των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο πάροχος οφείλει να εκτελεί προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού του καθώς και των κτιρίων που αυτός στεγάζεται, βάσει προδιαγεγραμμένου χρονοδιαγράμματος.
2. Ο πάροχος υποχρεούται να πραγματοποιεί τη συντήρηση του δικτύου και των παρεχόμενων υπηρεσιών χωρίς να διακόπτεται η λειτουργία τους, όπου αυτό είναι εφικτό. Ο πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τους καταναλωτές, τουλάχιστον 24 ώρες πριν, μέσω του διαδικτυακού του τόπου και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην περίπτωση που ο πάροχος παρέχει στον καταναλωτή υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για προγραμματισμένες ενέργειες αναβάθμισης, συντήρησης, ή άλλες τεχνικές επεμβάσεις στο δίκτυο του οι οποίες πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα ή την παροχή της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό του παρόχου είναι επαρκώς ενημερωμένο ώστε να παρέχει οποιαδήποτε σχετική πληροφορία κατόπιν αιτήματος καταναλωτή.
3. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι υπάρχουν ανά πάσα στιγμή διαθέσιμα αντίγραφα ασφαλείας της πλέον πρόσφατης παραμετροποίησης

(configuration) του εξοπλισμού του, τα οποία είναι απαραίτητα για την αποκατάσταση του δικτύου του και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αντίγραφα ασφαλείας φυλάσσονται σε προστατευμένο χώρο και εφαρμόζονται ανάλογα μέτρα ασφάλειας με τον εν χρήσει εξοπλισμό.

ΑΡΘΡΟ 13

Ασφάλεια πληροφορίας

Ο πάροχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει την ακεραιότητα και διαθεσιμότητα της πληροφορίας στο δίκτυο του η οποία είναι απαραίτητη για την παροχή των υπηρεσιών. Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι τα σχετικά δεδομένα τα οποία έχουν αποσταλεί, έχουν παραληφθεί ή έχουν αποθηκευθεί είναι πλήρη και αμετάβλητα.

Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά κατ' ελάχιστον για τα ακόλουθα:

1. Προσδιορισμό της κρισιμότητας της πληροφορίας που σχετίζεται με την παροχή των υπηρεσιών.
2. Ύπαρξη καταγεγραμμένων διαδικασιών για την ασφαλή διαχείριση της πληροφορίας και μεθόδων αντιμετώπισης πιθανών κινδύνων και των επιπτώσεων τους τόσο σε κανονικές όσο και σε έκτακτες συνθήκες. Καταγραφή των μέτρων που λαμβάνει ο πάροχος για την αποφυγή της πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων σε πληροφορία καθώς και την αποφυγή απώλειας ή/και διαρροής πληροφορίας από λανθασμένη διαχείριση.
3. Ύπαρξη καταγεγραμμένων διαδικασιών για την ασφαλή διαχείριση της πληροφορίας σε περιπτώσεις συνεργασίας με εξωτερικούς συνεργάτες.
4. Ύπαρξη διαδικασιών διαχείρισης (διακοπής) προσβάσεων κατά την αποχώρηση προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών.
5. Προγραμματισμό και υλοποίηση εσωτερικών ελέγχων για τη διαπίστωση της ορθής εφαρμογής των ανωτέρω διαδικασιών.
6. Ενημέρωση, εκπαίδευση και δέσμευση του προσωπικού του παρόχου για τα ανωτέρω.

ΑΡΘΡΟ 14

Διαχείριση αύξησης κίνησης

1. Ο πάροχος οφείλει να προστατεύει το δίκτυό του από συνθήκες αυξημένης κίνησης. Ο πάροχος χρησιμοποιεί τεχνικές διαχείρισης της κίνησης για να παρακολουθεί και να ελέγχει την κίνηση στο δίκτυό του, να εντοπίζει έγκαιρα την αυξημένη κίνηση και να προστατεύει το δίκτυό του από συνθήκες αυξημένης κίνησης, ενώ παράλληλα εξασφαλίζει τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του δικτύου.
2. Ο πάροχος οφείλει να γνωρίζει και να έχει πραγματοποιήσει κατάλληλες προβλέψεις για γεγονότα τα οποία ενδέχεται να προκαλέσουν σημαντική αύξηση της κίνησης στο δίκτυο του, όπως διαγωνισμοί εθνικής εμβέλειας σε ιδιαίτερα περιορισμένο χρονικό διάστημα, εθνικές και θρησκευτικές

εορτές της Ελλάδος. Επίσης, οφείλει να παρακολουθεί την επικαιρότητα ενδεικτικά, καταστροφές ή φυσικά φαινόμενα, εθνικής ή τοπικής εμβέλειας, στο βαθμό που αυτή ενδέχεται να επηρεάσει την κίνηση στο δίκτυό του.

3. Ο πάροχος οφείλει να καταγράφει τις τεχνικές διαχείρισης κίνησης και τις συνθήκες υπό τις οποίες τις εφαρμόζει. Καταγράφει επίσης, τα μέτρα τα οποία χρησιμοποιεί προκειμένου να εξασφαλίσει την προτεραιότητα της κίνησης προς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ιδιαίτερα σε καταστάσεις εκτάκτων συνθηκών.

ΑΡΘΡΟ 15

Άλλα δίκτυα

1. Ο πάροχος οφείλει να ειδοποιεί έγκαιρα και με κατάλληλο τρόπο παρόχους άλλων δικτύων, τα οποία ενδέχεται να επηρεαστούν από προγραμματισμένες εργασίες στο δίκτυό του, συμπεριλαμβανομένης και της συντήρησης.
2. Ο πάροχος οφείλει να ειδοποιεί έγκαιρα και με κατάλληλο τρόπο τους παρόχους άλλων διασυνδεδεμένων δικτύων για αναμενόμενα γεγονότα τα οποία ενδέχεται να προκαλέσουν ιδιαίτερα αυξημένη κίνηση στο δίκτυό του και να επηρεάσουν τα δίκτυα των άλλων παρόχων.
3. Στην περίπτωση διασυνδεδεμένων δικτύων, ο πάροχος ο οποίος αντιλαμβάνεται βλάβη, οφείλει να ειδοποιεί άμεσα άλλους παρόχους τους οποίους ενδεχομένως επηρεάζει η βλάβη. Ο πάροχος λαμβάνει άμεσα μέτρα για την αποκατάσταση της βλάβης.
4. Ο πάροχος οφείλει να έχει σαφείς και καταγεγραμμένες διαδικασίες επικοινωνίας του προσωπικού του με το προσωπικό παρόχων διασυνδεδεμένων δικτύων, με σκοπό τη συνεργασία για την αποφυγή σύγχυσης και ανώφελων ενεργειών και τον συντονισμό των διαδικασιών αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των δικτύων.

ΑΡΘΡΟ 16

Διαχείριση αλλαγών

1. Ο πάροχος οφείλει να διαθέτει διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών τις οποίες εφαρμόζει στις περιπτώσεις που επέρχονται αλλαγές (ενδεικτικά οργανωτικές αλλαγές, αλλαγές λογισμικού ή υλικού) που θα μπορούσαν με οποιοδήποτε τρόπο να επηρεάσουν το δίκτυο ή τη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Οι οποιοσδήποτε αλλαγές θα πρέπει να γίνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να δημιουργούν τις ελάχιστες δυνατές επιπτώσεις στη λειτουργία του δικτύου, στις παρεχόμενες υπηρεσίες και σε άλλους διασυνδεδεμένους παρόχους. Αν οι αλλαγές αυτές αναπόφευκτα επηρεάζουν τα δίκτυα ή τις υπηρεσίες άλλων παρόχων, τα εμπλεκόμενα μέρη οφείλουν να συνεργάζονται για τη διαχείριση των αλλαγών ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι οποιοσδήποτε επιπτώσεις.

ΑΡΘΡΟ 17

Πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

1. Ο πάροχος που παρέχει δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες υποχρεούται να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει την αδιάκοπη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Ενδεικτικά αναφέρονται εναλλακτική δρομολόγηση των κλήσεων, αποφυγή μοναδικών σημείων αποτυχίας, όπως αποφυγή εξάρτησης από μηχανήματα εγκατεστημένα σε ένα χώρο για την διαχείριση των τηλεφωνημάτων σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης, κανάλια αφιερωμένα αποκλειστικά στους αριθμούς εκτάκτου ανάγκης.
2. Ο πάροχος οφείλει να εξασφαλίζει την προτεραιοποίηση των κλήσεων σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.
3. Ο πάροχος διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των ανωτέρω μέτρων.

ΑΡΘΡΟ 18

Ενημέρωση καταναλωτών

1. Ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τους καταναλωτές σχετικά με γεγονότα τα οποία απειλούν ή και επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών. Ο πάροχος διαθέτει σαφείς διαδικασίες για την ενημέρωση των καταναλωτών σε αυτές τις περιπτώσεις.
2. Η ανακοίνωση τέτοιων γεγονότων παρουσιάζεται στο διαδικτυακό τόπο του παρόχου ή και σε άλλο μέσο αναλόγου ευρείας κάλυψης. Ο καταναλωτής ενημερώνεται κατά τη σύναψη της σύμβασης με τον πάροχο ότι θα πληροφορείται για γεγονότα που απειλούν ή επηρεάζουν τη λειτουργία του δικτύου και την παροχή των υπηρεσιών με κάθε πρόσφορο μέσο.
3. Στα πλαίσια της ανακοίνωσης, ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για το εύρος του γεγονότος και τις διαθέσιμες με το γεγονός πληροφορίες, ενδεικτικά αναφέρονται οι ενδεχόμενες επιπτώσεις, τα μέτρα που λαμβάνει ο πάροχος για την αντιμετώπισή του, ο εκτιμώμενος χρόνος αποκατάστασης της υπηρεσίας, συμβουλές προς τους καταναλωτές, όπου αυτά έχουν εφαρμογή.
4. Όπου αυτό είναι εφικτό, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή με ηχογραφημένο μήνυμα για την αδυναμία παροχής υπηρεσίας, το οποίο μεταδίδεται κατά την απόπειρα του καταναλωτή να πραγματοποιήσει τηλεφωνική κλήση.

ΑΡΘΡΟ 19

Ενημέρωση ΕΕΤΤ

Ο πάροχος οφείλει να ορίσει στέλεχος του, τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου γνωστοποιεί στην ΕΕΤΤ και με το οποίο η ΕΕΤΤ θα επικοινωνεί για θέματα που αφορούν τη συμμόρφωσή του παρόχου με την παρούσα. Ο πάροχος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην ΕΕΤΤ, άμεσα, κάθε τροποποίηση των στοιχείων επικοινωνίας του εξουσιοδοτημένου στελέχους, κάθε φορά που, για οποιοδήποτε

λόγο, το εξουσιοδοτημένο αυτό στέλεχος αντικαθίσταται ή τα στοιχεία επικοινωνίας του τροποποιούνται.

ΑΡΘΡΟ 20

Έλεγχοι

1. Η ΕΕΤΤ διενεργεί ελέγχους σχετικά με τη συμμόρφωση των παρόχων με τα όσα ορίζονται στην παρούσα. Οι έλεγχοι διενεργούνται αυτεπάγγελτα από την ΕΕΤΤ ή κατόπιν καταγγελίας.
2. Η ΕΕΤΤ δύναται να χρησιμοποιεί εμπειρογνώμονες προκειμένου να την συνδράμουν στη διεξαγωγή των ελέγχων.
3. Για την πραγματοποίηση των εν λόγω ελέγχων, η ΕΕΤΤ έχει το δικαίωμα να ζητά στοιχεία και να προβαίνει σε επιθεωρήσεις στους χώρους εγκαταστάσεων και λειτουργίας των παρόχων, οι οποίοι υποχρεούνται να συνεργάζονται με την ΕΕΤΤ και να της παρέχουν κάθε πληροφορία και διευκόλυνση για την πραγματοποίηση των ελέγχων.

ΑΡΘΡΟ 21

Κυρώσεις

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεως των διατάξεων της παρούσης απόφασης, η ΕΕΤΤ δύναται να επιβάλει τις προβλεπόμενες στο άρθρο 63 του Ν. 3431/2006, διοικητικές κυρώσεις.

ΑΡΘΡΟ 22

Μεταβατική Διάταξη

Η έναρξη ισχύος της παρούσας προσδιορίζεται δώδεκα (12) μήνες από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.»

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Καθηγητής Ν. ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ

Ανακοίνωση/Εσωτερική Διανομή :

1. Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών
2. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
3. Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών

